



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

Calidad de los cuidados de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción  
del usuario en un servicio de inmunizaciones de un centro de salud de Lima  
norte, 2023

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Cantorin Arrazola, Nathaly


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0007-9514-7038>

**Asesor:** Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 03/05/2024

Yo, **NATHALY CANTORIN ARRAZOLA**; bachiller de la facultad de ciencia salud y Escuela Académica PROFESIONAL DE ENFERMERIA de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: **“Calidad de los cuidados de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones de un centro de salud de Lima norte, 2023”**, Asesorado por el docente: **MG. Fernández Rengifo, Werther Fernando** DNI 05618139 ORCID 0000- 0001-7485-9641 tiene un índice de similitud de 19 (DIECINUEVE) % con oid: 14912:477602654 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor  
 NATHALY CANTORIN ARRAZOLA  
 DNI: 76640355



.....  
 Firma  
 MG. Fernández Rengifo, Werther Fernando  
 DNI: 05618139

Lima, 03 de mayo del 2024

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi madre quién ha sido mi apoyo en todo este camino y siempre me motivo a seguir adelante, no rendirme y lograr mis metas, también agradezco a mis mascotas, son una parte fundamental de mi familia y han sido a su vez el apoyo emocional durante todo el proceso, en especial a Pepa, mi compañera durante 13 años quién partió este año. Este trabajo no se hubiera podido lograr sin la ayuda de todos ustedes.

### **Agradecimiento**

Agradecer enormemente a mi madre y mis mascotas, ellos fueron el apoyo principal que tuve durante la realización de este trabajo. Significa mucho poder dedicarles este trabajo a ellos.

También agradecer a todos los que me apoyaron positivamente, quienes creyeron en mí y me animaban en mis momentos malos.

## Índice general

Portada	
Tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos:	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
2.1 Antecedentes de investigación	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1.2. Teorías de la calidad	15
2.2.1.3. Evolución histórica	15
2.2.1.4. Calidad de atención en salud	16
2.2.1.5. Calidad del cuidado de enfermería	16
2.2.3. Satisfacción del usuario	18
2.2.3.1. Definición	18
2.2.3.2. Teorías de la satisfacción	18
2.3. Formulación de hipótesis	20
2.3.1. Hipótesis general	20
2.3.2. Hipótesis específica	20

CAPITULO III: METODOLOGÍA	21
3.1. Método de la investigación	21
3.2. Enfoque de la investigación	21
3.3. Tipo de investigación	21
3.4. Diseño de la investigación	22
3.5. Población, muestra y muestreo	22
3.6. Variables y operacionalización	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1. Técnica	27
3.7.2. Descripción de instrumentos	27
3.7.3. Validación	28
3.7.4. Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Aspectos Éticos	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
4.1. Resultados	31
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	31
4.1.2. Prueba de hipótesis	38
4.1.3. Discusión de resultados	44
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1. Conclusiones	49
5.2. Recomendaciones	50
REFERENCIAS	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXOS	62
Anexo 1 Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Instrumentos	65
Anexo 3: Validez del instrumento	69
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	70
Anexo 5 Formato del consentimiento informado	71

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la calidad del cuidado de Enfermería	24
Tabla 2	Operacionalización de la satisfacción del usuario externo	25
Tabla 3	Sexo de usuarios de un servicio de Inmunizaciones de un centro de salud de Lima Norte, 2023	31
Tabla 4	Estado civil de usuarios de un servicio de Inmunizaciones de un centro de salud de Lima Norte, 2023	32
Tabla 5	Calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023	32
Tabla 6	Comparación de dimensiones de Calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023	33
Tabla 7	Satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “ Los Libertadores” Lima, 2023	34
Tabla 8	Dimensiones de Satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023	35
Tabla 9	Vinculación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023	37
Tabla 12	Prueba de normalidad	38
Tabla 13	Prueba de Hipótesis general	36
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 1	40
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 2	39
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 3	43

## Resumen

En el presente trabajo indagativo se planteó el fin de precisar la vinculación de la calidad del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios en un servicio de inmunizaciones del Centro de salud “Los Libertadores”, Lima 2023. Desde una óptica metodológica, esta pesquisa se gestó bajo el paradigma cuantitativo, adoptando un diseño no experimental, de alcance descriptivo-correlacional y de temporalidad transversal. El universo muestral estuvo integrado por 100 progenitores con descendencia menor de 5 años que asisten al sector de inmunizaciones de un Establecimiento de Salud en Lima Norte, recurriendo a un muestreo no probabilístico. La información fue recogida mediante la encuesta usando para ello el cuestionario como instrumento. Resultados sociodemográficos, siendo del total de personas encuestadas, 32% del sexo masculino y 68% del sexo femenino, estado civil: soltero(a) 47%, casado(a) 24%, viudo(a) 29%. Los resultados indicaron que el 72.0% de encuestados percibe que la excelencia de trato de enfermería es regular, siendo los porcentajes más resaltantes según las dimensiones; dimensión humana: calidad del cuidado de enfermería mala 19%, dimensión entorno: calidad del cuidado de enfermería buena 51%; dimensión Técnico-Científico: calidad del cuidado de enfermería mala 13%; en cuanto al nivel de satisfacción, la mayoría, es decir un 60% mostraba poca satisfacción, respecto a la variable satisfacción lo más resaltante fue el porcentaje del total de encuestados que se encuentra poco satisfecho con la calidad del cuidado en la dimensión empatía con un 23%. A nivel inferencial se calculó un factor de Spearman de 0.490 y una significancia de  $0.000 < 0.05$ , por tanto, se establece que el vínculo de los elementos es directa y notable. Se concluyó que la vinculación es estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores”, Lima 2023.

**Palabras clave:** Calidad de Servicio, Satisfacción, Usuario, Inmunizaciones

## Abstract

In this endeavor, the aim of ascertaining the nexus between the caliber of nursing stewardship and the echelon of user gratification within an inoculation amenity at the "Los Libertadores" Health Establishment, Lima 2023, was delineated. Methodologically, this inquiry was orchestrated adhering to a quantitative paradigm, employing a non-experimental schema, correlational-descriptive ambit, and a cross-sectional temporality. The cohort of this examination comprised 100 progenitors with offspring below five years frequenting the immunization precinct of a Health Facility in Northern Lima, selected through a non-probabilistic sampling technique. Data aggregation was effectuated via a survey deploying a questionnaire as the implement. Sociodemographic findings indicated that among the respondents, 32% were of the male gender and 68% female, with marital status distributed as follows: single 47%, married 24%, and widowed 29%. Outcomes revealed that 72% of participants perceived the nursing service caliber as mediocre, with notable percentages across dimensions: human dimension – substandard nursing service quality 19%, environmental dimension – commendable nursing service quality 51%, and technical-scientific dimension – deficient nursing service quality 13%. Regarding gratification levels, a predominant 60% exhibited minimal contentment, with the empathy dimension standing out as 23% of total respondents expressed low satisfaction with the quality of care. At the inferential stratum, a Spearman coefficient of 0.490 with a significance value of  $0.000 < 0.05$  was computed, substantiating a direct and salient interrelation between the variables. Consequently, it was deduced that a statistically noteworthy correlation exists between the Nursing Service Caliber and User Contentment Level in the immunization amenity of the "Los Libertadores" Health Establishment, Lima 2023.

**Keywords:** Quality of Service, Satisfaction, User, Immunizations

## Introducción

Para un mejor entendimiento de la investigación, este trabajo fue dividido en capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el Capítulo I se expone la problemática, su delimitación, la configuración del interrogante central, los objetivos cardinales y subordinados, junto con la fundamentación y las restricciones inherentes al estudio.

El capítulo II, correspondiente al marco teórico, se establecen otros estudios realizados por diferentes investigadores que trataron el tema, también contiene las bases teóricas de las variables y la formulación de las hipótesis que se desean contrastar.

El capítulo III describe la parte metodológica, dentro de la cual se menciona el método, enfoque, tipo y el diseño de indagación que se siguió; también se hace descripción de la población, la operacionalización de variables y la forma de recopilar datos.

El capítulo IV contiene los resultados resultantes del procesamiento estadístico, tanto descriptivos como inferenciales, la contrastación de las conjeturas y discusión respectiva de los hallazgos.

En el quinto segmento yace la síntesis final y las sugerencias que se plantean como una contribución singular de esta indagación a los mandatarios del Núcleo Sanitario de la zona septentrional limeña, escenario donde se ejecutó la pesquisa.

Por último, se tienen las referencias que sirvieron de fuente de recopilación de información de este trabajo, y los anexos que complementan este trabajo

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

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

La calidad de atención en el sector sanidad necesita ser idóneo y justo para toda la población (1) Los países que tienen altos ingresos no le dan prioridad a esto, anualmente se evidencia pérdidas abismales de dinero por una mala gestión (2) La calidad de atención es la principal evidencia de la efectividad de los sistemas sanitarios, distintas entidades como el Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud han propuesto medidas con la finalidad de mejorar y reestablecer la confianza en los sistemas de salubridad (3).

También la OMS en sus diversas propuestas para la mejora de las prestaciones de salud, destacó la importancia de la satisfacción del paciente, y el hecho de que enfermería es el gremio más cercano para gestionar y evidenciar esto (4).

Esto significa que los profesionales de enfermería son el grupo ocupacional más predominante en el sistema de salud y la mayor fuerza de trabajo para el cuidado de los pacientes por lo tanto es Enfermería quién generalmente evidencia el nivel de satisfacción (5) Ellos desempeñan un rol clave en la evolución positiva de la calidad de atención, de esta forma se facilita el cuidado y garantiza la seguridad del paciente como una actividad continua (6).

En este sentido en América Latina, la población afirma, que el sistema sanitario necesita una reforma institucional, remarca su inconformidad y el déficit del cuidado de enfermería, asimismo exigen la adecuación de está (7) Distintos estudios han demostrado que la complacencia del usuario está vinculado a la excelencia del trato, como en Colombia que según sus resultados solo el 44.5% de usuarios se encuentra satisfecho con los servicios de salud (8) En México se han implementado avances importantes para ofrecer servicios de salud de calidad que generen la satisfacción del usuario, esto garantiza la credibilidad de los sistemas sanitarios y posterior aceptación del usuario (9).

A su vez, las instituciones a nivel mundial identifican los desafío del nuevo mundo globalizante y las exigencias sociales por una mejora continua del sistema de salud, dichas instituciones encontraron que el cuidado de enfermería es percibido como indicador de calidad (10) A pesar de ser de distintos territorios observamos similitud con las instituciones del Perú y su búsqueda del progreso, sin embargo también se ve obstaculizado por la pésima gestión de las distintas entidades hospitalarias, corrupción de las autoridades y la pérdida progresiva del sentimiento humanizado y empático del personal de enfermería, dando paso a las brechas de insatisfacción. (11)

Dicha problemática frena el progreso de las instituciones sanitarias a nivel mundial, genera desconfianza en el personal de enfermería y se han evidenciado consecuencias tales como el abandono del tratamiento médico, el rechazo hacia el personal de enfermería y principalmente la insatisfacción (12) Un panorama análogo se vislumbra en la inclinación predominante en el ámbito latinoamericano; en territorios como Perú, las indagaciones revelan la vasta disparidad de descontento latente entre los usuarios que concurren a los recintos asistenciales, evidenciado por la profusa proliferación de juicios desfavorables respecto a la excelencia en la atención proporcionada por el personal de enfermería. (13)

Sin embargo, en el Perú se ha evidenciado progresos en materia de salud pública, muchos aspectos han mejorado, sin embargo, no orientado a la satisfacción del usuario (14) Según la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) los pacientes manifiestan su conformidad con los cuidados brindados por distintas entidades como el MINSA que según estadísticas solo el 66% de pacientes se encuentran satisfechos, en EsSalud con un 68%, le sigue las Fuerzas Armadas con un 82%, sin embargo, en clínicas el 87% de usuarios manifiesta estar satisfecho con la atención (15).

Determinar la calidad en el servicio de la salud a través de la perspectiva de los individuos es importante y es frecuentemente obtenido por entrevistas a los usuarios, dicha información permite la mejora de la gestión (16).

En Lima según datos y evidencias de estudios realizados, los usuarios toman como referencia de excelencia las acciones del servicio de enfermería, de esta forma se evidencia y supone que la confianza, credibilidad y expectativas de los centros de salud es principalmente reportado, por los mismos pacientes, como carente, basándose en el trato, la gestión, el tiempo de espera y la expectativa que tienen al acudir a los centros de salud (17).

Los núcleos asistenciales ofertan atenciones en la primera esfera, donde la cortesía y la excelencia en el resguardo proporcionado por el cuerpo de enfermería reflejan su elevada pericia, asumiendo asimismo la función de administradoras, velando por la impecabilidad del cuidado. No obstante, persiste una insuficiencia de recurso humano (18).

Conforme a una pesquisa efectuada en un establecimiento sanitario del distrito de Surco, un 15.38% de los usuarios encuestados manifiesta insatisfacción con la calidad del auxilio suministrado por el personal enfermero, señalando carencias informativas por parte de este y, en ciertos casos, ausencia de afinidad emocional. (19).

Durante mis prácticas de internado comunitario pude observar y vivenciar dichas situaciones. Es esto lo que me motivo a realizar la presente investigación, tengo la finalidad de realizar una contribución al establecimiento, así como un aporte académico para mejorar la excelencia de trato de los enfermeros.

En el quehacer diario del profesional de enfermería del Centro de Salud de San Martín de Porres pude observar que, se despliegan muchas responsabilidades, las enfermeras manifiestan su cansancio y la carga de actividades que tienen que cumplir a diario para que la población sea atendida. Abarcan actividades en el área de CRED, ESNI, PCT, tópico y además realizan labores de gestión. Los usuarios refieren: “La señorita enfermera demora mucho, veo que somos bastantes los que llegamos para vacunas...”. Frente a esta problemática esta indagación servirá para influir y motivar a buscar soluciones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relacionan el cuidado de enfermería con la satisfacción de los usuarios en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos:**

¿Cómo se relacionan la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico-científico con la Satisfacción de los usuarios en un servicio de Inmunizaciones?

¿Cómo se relacionan la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana con la Satisfacción de los usuarios en un servicio de Inmunizaciones?

¿Cómo se relacionan la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la Satisfacción de los usuarios en un servicio de Inmunizaciones?

### **1.3. Objetivos de la indagación**

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

Determinar la relación de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los usuarios en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico-científico con la satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones.

Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones.

Identificar la relación de la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones.

### **1.4. Justificación de la indagación**

#### **1.4.1. Teórica**

La indagación sirve como un antecedente de información que queda registrado, posteriormente ayudará a fortalecer otros trabajos de indagación que quieran estudiar dichas variables, debido a que, en la actualidad en nuestro país, existen escasos estudios de indagación en vinculación con las variables.

La indagación utilizará la teoría de las Relaciones interpersonales sugerido por Hildegard Peplau, que permitirá entender que existe una vinculación entre la enfermera y el paciente, el cual tiene una necesidad de ayuda y la enfermera formada académicamente, podrá reconocer está necesidad y suplirla y a su vez se establecerá una vinculación de respeto, desarrollo y aprendizaje para ambos. Por ende, el usuario recibirá una asistencia óptima por parte del

cuerpo de enfermería, quedando complacido con dicha prestación y otorgando una perspectiva favorable al quehacer profesional del personal enfermero.

Es menester subrayar que la excelencia en la atención de enfermería debe alinearse con las exigencias del usuario y, en consecuencia, con su contento, a fin de alcanzar desenlaces fructíferos y prevenir repercusiones como el desistimiento del tratamiento o la aversión hacia el personal sanitario.

#### **1.4.2. Metodológica**

Con el fin de lograr el objetivo, se utilizan dos técnicas de investigación, la encuesta y el procesamiento de datos obtenidos, en un programa Software. Los instrumentos que se usaran son una adaptación del instrumento de Donabedian y el cuestionario SERQUAL, los cuales miden la Calidad de los cuidados de enfermería con la complacencia de los usuarios respectivamente, ambos instrumentos son confiables y presentan validez. Dichos instrumentos están presentes en estudios previos que cuentan con un uso eficaz y resultados confiables, por ejemplo, el instrumento de Donabedian fue adaptado y utilizado en una indagación sobre la “Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil, Lima-2019” cuya autora demostró la validez del cuestionario mediante un juicio de 6 expertos de enfermería. El siguiente cuestionario adaptado fue el SERQUAL, el cual fue usado en una indagación “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud” cuyas autoras demostraron su validez sometiendo el cuestionario a un juicio de 6 expertos de enfermería.

Dichos instrumentos se usaron para obtener los resultados y lograr los objetivos de la investigación. En este trabajo de indagación se están correlacionando dos variables y los

resultados obtenidos serán puntos de referencia para otros trabajos de indagación que tengan población semejante.

### **1.4.3. Practica**

Mediante este trabajo de indagación y los resultados que se obtengan al finalizar el estudio, se hablara con las áreas respectivas o correspondientes del centro de salud para que abordar de forma preventiva o promocional la mejoría de la calidad de atención, garantizando de esta forma que todos los menores de 5 años que se encuentran en su jurisdicción tengan el calendario de vacunas completo evitando así futuras complicaciones. De este modo, se asegura una excelencia en el cuidado proporcionado por el personal de enfermería, lo que conlleva a optimizar la percepción de complacencia de los cuidadores primarios respecto a la atención dispensada.

### **1.5. Temporal**

Esta búsqueda investigativa fue ejecutada en el Centro de Salud “Los Libertadores”, en el área de Lima Norte, dicho centro está ubicado en una zona de alto riesgo y con índices altos de inseguridad por lo que en un inicio se tuvo que coordinar realizar las encuestas en el horario de atención de la mañana para evitar riesgos, sin embargo la recolección de datos se vio limitada por la falta de coincidencia entre los horarios establecidos para realizar las encuestas, por lo que no se cumplió con el cronograma establecido. Se planeo un limite de tiempo para la aplicación de encuestas que fue de 4 semanas, pero se extendió a 6 semanas, en los que se iba 3 veces por semana en horarios de la mañana, tarde o incluso ambos turnos. Sumado a esto hubo padres que no estaban predispuestos a colaborar con las encuestas, poniendo en riesgo el calculo efectivo de los resultados, pero luego de explicarles, la importancia y los beneficios, decidieron prestar su tiempo para responder las encuestas; otra limitación durante la recolección de datos fue el tema económico ya que se supero el presupuesto estipulado para dicha fase del estudio.

por lo que significó una limitación el acceso a la información, pues las encuestas se desarrollaron en días diferentes a mis horarios de trabajo y de estudios, además no todos tenían predisposición en colaborar; otra limitación fue el tema económico, pues el presupuesto superó a lo estimado para el estudio.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de indagación**

Los precedentes son importantes para este trabajo de investigación, nos conduce a entender las variables estudiadas y su impacto en la búsqueda de la mejora continua de la atención de enfermería, además contribuye como un referente para futuras investigaciones y para otras personas que busquen estudiar y ampliar sus conocimientos. En esta indagación se usó estos antecedentes nacionales e internacionales, estudios de investigadores que se plantearon la misma problemática de este estudio, la cuál se busca sea resuelta.

#### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**Titoria R, Upadhyay M, Chaturvedi S, (2020), (20)**, en India 2020, tuvieron como objetivo “Evaluar la calidad del cuidado del servicio de inmunización y el nivel de satisfacción del usuario en un centro de atención primaria de Ghazipur, India - 2020”. Realizaron un escrutinio descriptivo, transversal, por la encuesta estudiaron una población de 279 padres que acudieron al centro de salud con sus hijos para la aplicación de las vacunas. Para recojo de la data se aplicó la encuesta y el cuestionario utilizado constó de 19 preguntas que midió la impresión del usuario referente a la calidad y el nivel de satisfacción, previamente se aplica el consentimiento informado. El instrumento usado es válido y tiene una buena confiabilidad. Al aplicar el instrumento y realizar la recolección de datos, encuentran los siguientes resultados. El 98,2% de padres encuestados mostraba estar satisfecho con la atención recibida del servicio de inmunizaciones, sin embargo, el 3,2% de los padres se encuentra insatisfecho en el dominio

“Disponibilidad de vacunas”, el 9,7% de los padres se encuentra insatisfecho en el dominio “Información sobre vacunas”.

**Abbas H, (2020), (21)** en su estudio tuvo como finalidad “Determinar la satisfacción materna sobre la inmunización infantil en un centro de atención primaria de salud, Egipto”. Realizo una indagación de corte transversal, mediante la encuesta, se recolecto información de 335 madres. Utilizaron un cuestionario como herramienta para la recopilación de los datos, dicho cuestionario fue traducido y validado al idioma árabe, posteriormente es validado y demuestra buena confiabilidad. Encontrándose que el 95,2% de las madres se encuentran satisfechas con los servicios de inoculación infantil en el centro de atención primaria de salud.

**Uwaibi N, Omozuwa S, (2021), (22)**, en su indagatoria tuvieron como propósito “Evaluar la satisfacción materna con los servicios de inmunización en un centro de atención primaria del estado de Edo, Nigeria”. ejecutaron un estudio descriptivo, transversal, utilizaron la encuesta y estudiaron una población de 640 madres asistentes del servicio de inmunizaciones del Centro de Salud. Para recolectar datos se aplicó la encuesta, un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, previamente se aplica el consentimiento informado. Dicho instrumento presenta buena validez y es confiable. Al aplicar el instrumento y proceder con la recolección de datos obtienen los siguientes resultados. De toda la población encuestada 124 madres (19,4%) estaban satisfechas con los servicios de inmunización, 514 (80,3%) se encontraban indecisos, mientras que 2 madres (0,3%) estaban insatisfechas con los servicios de inmunización recibidos. Llegan a la siguiente conclusión: Las madres encuestadas en su mayoría se encuentran indiferentes antes el servicio que brinda enfermería en el servicio de inmunizaciones.

**Ermias D, Yisalemush A, Tadewos A, Yitbarek K, (2020), (23)**, En su pesquisa, se propusieron como meta “Examinar el grado de satisfacción de las progenitoras y los factores

vinculados en el servicio de inmunización de un centro sanitario público en la urbe de Hawassa, Etiopía”. Implementaron un estudio transversal, empleando la encuesta como herramienta para la obtención de datos, recabando información de 404 madres. Utilizaron un instrumento, un cuestionario compuesto por interrogantes cerradas, el cual demostró adecuada validez y fiabilidad. Los hallazgos revelaron que un 70.3% de las madres/cuidadoras manifestaron satisfacción con la atención brindada por el personal sanitario.

**Kareem F, (2019), (24)**, en Irak 2019, en su estudio tuvo como finalidad “Identificar la satisfacción de los clientes hacia la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de inmunización en un centro de atención primaria de salud e identificar asociación entre factores sociodemográficos y características en Erbil, Irak”. Efectuó un estudio de índole seccional, valiéndose de una indagación, mediante la cual se aglomeraron datos de un centenar de usuarios. Emplearon un interrogatorio como artefacto de acopio informativo, dicho instrumento exhibe legitimidad y ostenta alta fidedignidad. Se halló que el 79% de los sondeados eran féminas, mientras que únicamente el 55% manifestaron contento con la asistencia inmunitaria brindada por el sanatorio.

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

**Guevara L, Chamorro C, (2019), (25)** en su indagación tuvieron como propósito “Determinar la vinculación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena – DIRIS LC, 2019”. Realizaron un trabajo de enfoque cuantitativo no experimental, correlacional, mediante la encuesta se realizó la recolección de datos, la muestra probabilística fue de 261 pacientes, se utilizaron dos instrumentos para cuantificar ambas variables. los instrumentos fueron altamente válidos y confiables. De los 261 pacientes evaluados, 215 usuarios son mujeres. Arrojan como desenlace que los usufructuarios valoran como óptima la asistencia

proporcionada por el gremio enfermero (67.4%), evidenciándose además una concomitancia entre la diligencia enfermera y el contenido del beneficiario. (Rho de Spearman: 0.594 p=0.000).

**Orihuela K, (2019), (26)**, en su indagación que precisó el fin de “Evidenciar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte 2019”. Llevó a cabo una pesquisa cuantitativa, de carácter descriptivo y corte sincrónico. Mediante el recurso del sondeo se examinó un conglomerado de 180 progenitoras que concurren con sus infantes menores de un año al nosocomio emplazado en la zona septentrional de Lima, específicamente al sector de Supervisión del Crecimiento y Desarrollo del Infante Sano. Para la captación de datos se implementó un artefacto: un cuestionario modificado de escala Likert, diseñado y legitimado, cuya fiabilidad, conforme al factor Alfa de Cronbach, alcanzó 0.61; mientras que su validez fue determinada a través de la fórmula V de Aiken, evaluada por criterio de peritos, evidenciando que el dispositivo es veraz y fidedigno. Un 93.48% (172) de las madres manifestaron contento con la atención dispensada por el personal de enfermería, mientras que un 6.52% (12) mostraron satisfacción moderada con los cuidados proporcionados; no obstante, en la dimensión ambiental, un 26.1% (48) de las madres expresaron disconformidad.

**Manuel J, (2019), (27)**, en su indagación precisó el fin de “Analizar la vinculación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres de familia en el control del crecimiento y desarrollo en el centro de salud Ciudad de Dios, Arequipa 2019”. Su escrutinio fue de tipo descriptivo, transversal y correlacional. Utilizaron la técnica de la encuesta, su muestra estuvo conformada por 302 madres entre 20 a 29 años. Aplicaron dos instrumentos, uno mide la variable Calidad del cuidado, fue el Cuestionario sobre Calidad y el segundo instrumento evaluó la variable Satisfacción del usuario. El 70.50% de

las progenitoras indagadas exhiben un grado elevado de complacencia respecto al monitoreo del crecimiento y desenvolvimiento infantil. Un 59.60% denota un rango intermedio en la percepción de la excelencia asistencial. Se corrobora una intervencionalidad entre la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería y el grado de satisfacción con los cuidados recibidos. ( $p < 0,001$ ).

**Remigio M, (2019), (28)**, en su indagación tuvo como objetivo “Determinar la calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un Centro Materno Infantil, Lima-2019”. Realizó una indagación cuantitativa, descriptiva y transversal, por la encuesta se escrutó una población de 40 madres. Para recojo de datos se aplicó mediante la encuesta. Dicho instrumento se encuentra validado y tiene buena confiabilidad. Dando como resultado el 87% (35) de madres presentó una percepción medianamente favorable de la atención que proporciona el personal de enfermería y 13% (5) una percepción desfavorable.

**Castañeda M, (2019), (29)**, en su indagación con fin de “Determinar la satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Santa Luzmila 1 – Comas, 2019”. Realizó un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, mediante la técnica de la encuesta, se procedió la recolección de datos. La población encuestada fueron 159 madres de familia. Obtuvo como resultado según su indagación que el 17.3% de las madres encuestadas distinguieron insatisfacción, el 64.8% identificó mediana satisfacción y finalmente el 17.9% si percibió satisfacción.

**Briceno M, (2018), (30)**, en su indagación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo, 2018”. Realizó un trabajo

descriptivo simple, mediante las técnicas de la entrevista y la encuesta se procedió a realizar la recolección de datos, ambos instrumentos presentan buena validación y son confiables. La población de estudio la conformaron 175 madres. Arrojó como desenlace que, en la esfera de asistencia humanizada, un 61.1% evidenció complacencia intermedia; en el ámbito de atención exenta de riesgos, un 57.1% manifestó contenido moderado; en la categoría de provisión oportuna, un 60.0% alcanzó satisfacción medianera; y, por último, en la dimensión de continuidad asistencial, un 58.9% exhibió conformidad intermedia. Las progenitoras sondeadas reflejan un grado medio de contenido respecto al esmero dispensado por el especialista en enfermería.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería**

#### **2.2.1.1. Calidad**

La Real Academia Española, en su enciclopedia general, establece como definición de calidad la adecuación de un servicio o producto a la demanda del usuario o características especificadas, “propiedad o colectivo de propiedades intrínsecas a algo, que consienten estimar su cuantía” (31).

La OMS define “la calidad de la asistencia sanitaria es garantizar que cada usuario o paciente acceda a un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más oportuno para obtener una atención sanitaria idónea” (32).

La calidad incentiva una cultura que genera impacto en comportamientos, actitudes, así como procesos y actividades, es decir que la calidad brinda valor a las acciones que tienen la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario y las otras partes interesadas (33)

### **2.2.1.2. Teorías de la calidad**

Donabedian en 1980 definió que el prestigio de la asistencia sanitaria es “el grado de aplicación de los medios más adecuados para obtener un incremento de las mejoras en salud”, la meta es proporcionar la mayor cantidad de indicadores de satisfacción, que dé como resultado un equilibrio entre la entrega del bien o servicio (34).

Según Juran, la calidad posee varios significados, importantes para planificar la calidad y la estrategia de logro. Es decir, para alcanzar la calidad de la atención brindada primero se realiza la planeación, seguido del control y el mejoramiento de la calidad, todos estos procesos se relacionan entre sí que buscan un solo fin y es la satisfacción del cliente (35).

Para Ishikawa la calidad es una responsabilidad que concierna a toda la empresa, desde el profesional operario hasta la gerencia, se requiere un método de organización para brindar un servicio o un bien y obtener la satisfacción del usuario, a su vez haciendo un control de calidad para de esa forma anticipar los problemas potenciales que nos impidan dar una atención de calidad (36).

### **2.2.1.3. Evolución histórica**

Definir la calidad con un concepto único ha sido difícil, algunos consideran que la calidad es una utopía dada la particularidad de los sistemas de salud. Desde el siglo XX han querido mostrar la calidad como un rasgo sustancial ligado a los productos y servicios, sin embargo, muchos aun consideran que es algo utópico en vez de una realidad (37).

La calidad en el sector salud se remontan a muchas décadas, tanto como el ejercicio enfermero. Encontramos su origen en la cultura egipcia, mediante los papiros, en el código Hammurabi o en el tratado hipocrático (siglo V AC.). Florence Nightingale consiguió reducir los índices de mortalidad mejorando la calidad de los servicios que brindaba la enfermera en esos tiempos de guerra (38).

#### **2.2.1.4. Calidad de atención en salud**

Los servicios sanitarios y los diversos factores involucrados (usuarios, profesionales, entidades prestadoras de los servicios, etc.) generan que no se establezca una definición concreta para la calidad en salud, es decir que la calidad no solo se enfoca en las acciones del profesional si no también en las entidades gubernamentales y todo aquel que interviene en la prestación de un servicio (39).

La excelencia en la asistencia sanitaria se define como la provisión homogénea y exenta de riesgos de servicios, colocando al beneficiario como eje cardinal, aspirando a colmar sus requerimientos y propiciando desenlaces favorables, cuantificables y discernidos como estándares de calidad asistencial. (40).

Brindar una atención de calidad implica satisfacer los requerimientos de los seres, de forma global, sin excepción, para los hogares, comunidades y el usuario de forma individual, contribuyendo de esta forma al bienestar general (41).

Según Llinás, la calidad de atención que brindada a un usuario o paciente no debe ser considerada un producto o servicio que solo busca satisfacer una necesidad o expectativa a fin de conseguir una remuneración. Si no que debe ir más allá y pensar en brindar atención pensando en mejorar la calidad de vida del usuario, saber que el usuario es el centro protagónico en todo momento (42).

#### **2.2.1.5. Calidad del cuidado de enfermería**

La atención del enfermero abarca un conjunto de actividades que desempeña el enfermero o enfermera, se basa en dos características resaltantes, la atención que proporciona el personal a los usuarios que acuden al establecimiento de salud, es decir la capacidad que tiene el profesional para entablar una buena vinculación enfermera-paciente y su capacidad técnico-científica respecto al cuidado que brinda, a fin de satisfacer las necesidades (43).

### 2.2.1.6. Teorías de enfermería

Según Hildegard P, la vinculación enfermera – paciente es una vinculación interpersonal que nos permite establecer un medio de confianza para brindar un cuidado de calidad, satisfaciendo de esta forma las necesidades del paciente, crear un entorno seguro y de confianza donde el usuario esté dispuesto a colaborar y la enfermera sea capaz de dar respuesta a la necesidad de cuidado (44).

Según Watson J, el cuidado representa un compromiso ético, que tiene como objetivo preservar y realzar de la dignidad humana, va más allá de una revisión, una atención o el simple hecho del cuidado, es un compromiso que el personal de enfermería adquiere con el fin de atender integralmente las necesidades de los pacientes (45).

### 2.2.1.7. Dimensiones de la calidad del cuidado

Existen múltiples análisis sobre la calidad en salud y es Avedis Donabedian quién tiene mayor aceptación, propone tres dimensiones, que se instaura entre el proveedor y el usuario.

- a. **Dimensión técnico-científica:** Hace referencia al estado técnico-científico del cuidado, esto implica tener habilidades y conocimientos exhaustivos en todas las áreas pertinentes, con el propósito de proporcionar un cuidado eficaz, efectivo, eficiente, continuo, seguro e integro.
- b. **Dimensión humana:** Se respetan los derechos, la cultura y los aspectos individuales de cada paciente, teniendo en cuenta que cada ser es único y tiene distintas necesidades, brindar un cuidado cálido, cordial y empático es fundamental.
- c. **Dimensión del entorno:** Implica que para brindar el cuidado es básico establecer comodidad para el paciente, respetar su privacidad, brindar un ambiente propicio que tenga limpieza, orden, para que de esta forma el usuario se sienta en confianza. (46).

### **2.2.3. Satisfacción del usuario**

#### **2.2.3.1. Definición**

La “Real Academia Española”, describe la satisfacción como “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente una queja, sentimiento o razón contraria”, “cumplimiento del deseo o del gusto” (47).

La definición de satisfacción del usuario está centrada en la disimilitud que hay en la expectativa del usuario y la percepción del servicio que ha acogido (48).

Para Pizam & Ellis (1999), la satisfacción del usuario es el principal juicio cuando se trata de estatuir la calidad de un producto o servicio brindado, esto es la llave para la extensión temporal de una empresa o entidad, debido a que es la decisión del cliente si quiere volver a frecuentar el servicio o consumir el producto (49).

#### **2.2.3.2. Teorías de la satisfacción**

Según Marriner, la satisfacción del usuario se considera como una evaluación subjetiva, es decir es algo que no se puede palpar, pero si es algo que se puede sentir, a través de la información que brinda el usuario sobre producto o servicio recibido (50).

Para Kotler, la satisfacción se define como “el grado de satisfacción emocional experimentado por una persona al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas previas” (51).

Thompson, sostiene que la satisfacción de un usuario está determinada por sus expectativas respecto a un producto o servicio, así como por la calidad con la que se ofrece dicho servicio o producto. Si se le ofrece un servicio de calidad, se irá satisfecho y dejará de lado la competencia, además compartirá su experiencia positiva (52).

### **2.2.3.3. Satisfacción del usuario en salud**

La satisfacción del paciente es un factor crucial en la evaluación de la calidad de atención, es un medidor de la efectividad con la que se está brindando el cuidado enfermero, la valoración del usuario es importante para saber si se ha cubierto sus necesidades y expectativas (53).

Castillo, en su indagación señala que la satisfacción del usuario “se refiere a la sensación individual de satisfacción o decepción que surge al comparar la percepción del rendimiento de un producto con las expectativas previas sobre él” (54).

### **2.2.3.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Zeithaml, fundamenta que la teoría de las Brechas de satisfacción brinda un instrumento para medir la Satisfacción identificada por el usuario consumidor, este cuestionario contiene 5 dimensiones que se pueden identificar de un servicio brindado:

- a. **Fiabilidad:** El servicio que se brinda debe ser de una forma segura y confiable, el usuario debe sentirse en confianza por requerir los servicios del establecimiento de salud y el profesional.
- b. **Capacidad de Respuesta:** Hace referencia en la capacidad que se tiene para brindar una atención inmediata, oportuna y segura, el profesional debe estar seguro de que tiene la situación bajo control y debe conocer el trabajo que realiza.
- c. **Seguridad:** El establecimiento de salud debe mostrar mediante todo el personal que labora la credibilidad de sus instalaciones, mostrar todo el tiempo confianza en lo que se hace.
- d. **Empatía:** Cada usuario es individual, el personal de salud debe ser capaz de comprender al paciente a nivel emocional y en todos los aspectos generando de esta

forma una confianza afectiva que permita que el usuario genere una participación afectiva.

e. Elementos tangibles: Los establecimientos de salud deben contar con instalaciones apropiadas para brindar el cuidado, además de contar con los recursos tales como el material y el personal adecuado (55).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Ha:** Existe una relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los usuarios en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

**Ho:** No existe una relación significativa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción de los usuarios en un servicio de Inmunizaciones del Centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específica**

**H1:** Existe relación significativa de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico-científico con la Satisfacción de los usuarios en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

**H2:** Existe relación significativa de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de los usuarios en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

**H3:** Existe relación significativa de la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de los usuarios en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

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

El trabajo investigativo es de método hipotético deductivo dado que el punto de partida es la hipótesis general y consecuentemente se llega a una conclusión. Es decir, se busca la comprensión de los fenómenos y dar conocer las causas que lo originan (56).

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

Este estudio se caracteriza por adoptar un enfoque cuantitativo, empleando el análisis de datos y la medición numérica para validar la hipótesis planteada, posteriormente se usará programas estadísticos para establecer de forma exacta patrones de comportamientos de una determinada población (57).

### **3.3. Tipo de investigación**

La presente indagación es de tipo aplicada dado que su finalidad fue obtener nuevos aprendizajes en base a la solución de un problema específico, siendo resultado de un trabajo de indagación (58).

Es decir que bajo el enfoque cuantitativo podemos afirmar que existe una vinculación entre la teoría, la indagación y la realidad, todos estos elementos están basados en la coincidencia de la percepción de la realidad del investigador, reflejado en la hipótesis de la indagación y la realidad. (59)

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

En lo correspondiente al diseño, este corresponde al no experimental descriptivo, pues busca determinar las características de los individuos sometidos a estudio sin manipular las variables; correlacional, porque tiene como meta saber la vinculación o el nivel de asociamiento entre las dos variables (60). Y transversal porque el estudio se realiza en un momento determinado. Los estudios transversales son definidos como un momento temporal (61).

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

La población del estudio consiste en un conjunto de individuos, elementos o casos que compartían características comunes y son objetos de interés para la investigación. En esta indagación la población está compuesta por 100 padres de familia con hijos menores a 5 años, que asisten al consultorio de Inmunizaciones de la instalación de salud. En lo que se refiere a la muestra, definida como una parte de la población, dado que en este caso se trabajará con la totalidad de la población, es decir la población fue censal, no existe muestra ni muestreo.

Criterios de Inclusión:

- Padres con más de 18 años.
- Padres que asisten al servicio de inmunizaciones del centro de salud.
- Padres con niños menores de 5 años.
- Padres que quieran participar voluntariamente del estudio.

Criterios de Exclusión:

- Padres que no quieran participar voluntariamente.
- Padres con hijos mayores a 5 años.

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

Variable 1: Calidad del cuidado

Variable 2: Satisfacción del usuario

**Tabla 1**

Operacionalización de la calidad del cuidado de Enfermería

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	La definición de calidad de la asistencia sanitaria según Organización Mundial de la Salud (OMS) define “la calidad de la asistencia sanitaria consiste en garantizar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiado para lograr una atención sanitaria optima” (32).	Se usa un cuestionario adaptado por Remigio (24) en el año 2019, que permite obtener información, a través de preguntas. Cuenta con 20 ítems con opción múltiple, evalúa 3 dimensiones.	Dimensión Técnico - Científica  Dimensión humana  Dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informa sobre la vacunación</li> <li>- Explica el acto vacunal.</li> <li>- Aplica la vacuna.</li> <li>- Orienta sobre la contraindicación de la vacuna.</li> <li>- Registra en la tarjeta de control la vacunación.</li> <li>- Promueve la continuidad de la vacunación.</li> <li>- Le deja indicaciones.</li> <li>- Lo cita para la siguiente vacuna.</li> <li>- Brinda tiempo adecuado en la atención.</li> <li>- Saluda y se despide.</li> <li>- Llama por su nombre al niño.</li> <li>- Brinda un trato amable.</li> <li>- Tiene consideración y respeto.</li> <li>- Espacio adecuado, limpio y ordenado.</li> <li>- Brinda comodidad y confort.</li> <li>- Considera la privacidad.</li> </ul>	Ordinal	<p>Escala tipo Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre (2)</li> <li>2. A veces (1)</li> <li>3. Nunca (0)</li> </ol>

**Tabla 2**

Operacionalización de la satisfacción del usuario externo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS	La “Real Academia Española”, describe la satisfacción como “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente una queja, sentimiento o razón contraria”, “cumplimiento del deseo o del gusto” (47).	Se usa un cuestionario es decir un instrumento adaptado por Guevara y Chamorro (21) en el 2019 que permite obtener información de la fuente directa sobre la variable Satisfacción del usuario. Cuenta con 15 ítems y cinco dimensiones.	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equidad en trato.</li> <li>- Respeto a las citas programadas.</li> <li>- Centro de atención de reclamos.</li> <li>- Disponibilidad de insumos.</li> <li>- Rapidez de atención</li> <li>- Mecanismos para resolver de conflictos</li> <li>- Privacidad</li> <li>- Examen completo</li> <li>- Tiempo de atención</li> <li>- Confianza</li> <li>- Calidez</li> <li>- Compresión de información</li> </ul>	Ordinal	<p>Escala tipo Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No satisfecho (15 – 25 puntos)</li> <li>2. Poco satisfecho (26 – 37 puntos)</li> <li>3. Satisfecho (38 – 49 puntos)</li> <li>4. Muy satisfecho (50 – 60 puntos)</li> </ol>

				<ul style="list-style-type: none"><li>- Señalización</li><li>- Limpieza</li><li>- Equipamiento adecuado</li></ul>		
--	--	--	--	---	--	--

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

#### 3.7.1. Técnica

En este estudio, se utiliza la encuesta como método para recolectar los datos (62).

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

En esta indagación, se utilizan los artefactos interrogativos del cuestionario derivado del arquetipo concebido por Donabedian, reformulado de manera puntual para calibrar la variable examinada “Calidad del cuidado de enfermería” en un Centro de Salud y el cuestionario SERQUAL, adaptado meticulosamente para auscultar la variable “Satisfacción del usuario”.

#### **Instrumento 1: Cuestionario adaptado de Donabedian**

Este instrumento es un cuestionario adaptado por Remigio (28) en el año 2019, que permite obtener información, a través de preguntas. Cuenta con 20 ítems con opción múltiple, evalúa 3 dimensiones: técnico – científico, interpersonal, entorno. De las cuales 11 preguntas pertenecen a la dimensión técnico – científico, 5 a la dimensión interpersonal y 4 a la dimensión entorno. Dicho cuestionario se califica mediante una escala Likert, cuyos valores son los siguientes:

<b>Variable</b>	<b>Calidad del cuidado de enfermería</b>		
<b>Nivel</b>	Siempre	A veces	Nunca
<b>Puntaje</b>	2	1	0

Para la interpretación de los resultados se obtiene preliminarmente la media de cada ítem, pudiendo interpretarse con los siguientes parámetros:

<b>Parámetro</b>	<b>Puntaje</b>
Buena	>36
Regular	De 33 a 36

Mala	Menor a <33
------	-------------

### **Instrumento 2. Cuestionario adaptado SERVQUAL**

Este cuestionario es un instrumento adaptado por Guevara y Chamorro (25) en el 2019 que permitirá obtener información de la fuente directa sobre la variable Satisfacción del usuario. Cuenta con 15 ítems y cinco dimensiones, las cuales son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. De los cuales 3 ítems miden la dimensión Fiabilidad, 2 ítems la dimensión Capacidad de respuesta, 4 la dimensión Seguridad, 2 la dimensión Empatía y 4 la dimensión Aspectos Tangibles. Dicho cuestionario se califica mediante la escala de Likert, cuyos valores son los siguientes: No satisfecho=1, Poco satisfecho=2, Satisfecho=3, Muy satisfecho=4

La puntuación total para dicha variable tiene los siguientes parámetros:

<b>Variable</b>	<b>Parámetros</b>	<b>Puntaje</b>
Satisfacción del usuario	No satisfecho	15 – 25 puntos
	Poco satisfecho	26 – 37 puntos
	Satisfecho	38 – 49 puntos
	Muy satisfecho	50 – 60 puntos

### **3.7.3. Validación**

**Instrumento 1:** La autora Remigio Paredes Maria realizo una adaptación del cuestionario de Donabedian, posteriormente también su validación en el Perú en el año 2019 para su trabajo “Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro

de salud materno infantil”, el cual fue sometido a un juicio de 6 expertos de enfermería respecto al tema de indagación dando como resultado  $p=0.01$ , esto indica que la concordancia es considerablemente relevante, por lo tanto, se demuestra la validez del instrumento.

**Instrumento 2:** Las autoras Agip Guevara Lidia y Chamarro Valladares Consuelo Carolina realizaron una adaptación del cuestionario SERQUAL, posteriormente su validación en el Perú en el año 2020 para su trabajo “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud”, el cual fue sometido a un juicio de 6 expertos en enfermería dando como resultado  $p=0,01$  demostrando así su confiabilidad.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

**Instrumento 1:** La autora utilizó la prueba Alfa de Crombach para demostrar la confiabilidad del instrumento, dando un resultado de 0.81.

**Instrumento 2:** Las autoras utilizaron la prueba Alfa de Crombach para demostrar la confiabilidad de su instrumento, dando un resultado de 0.90.

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

Continuando con la presente indagación se gestionó el permiso o autorización respectiva a la DIRIS LIMA NORTE, para que se apruebe la aplicación de los instrumentos, considerando los criterios de exclusión y inclusión. Luego de la aprobación correspondiente se inició la aplicación de los instrumentos de la presente investigación.

La resolución de los cuestionarios tuvo una duración de aproximadamente 15 minutos. Al culminar la resolución de los cuestionarios se entregó a la investigadora el cuestionario físico para su posterior registro. Los datos recopilados se organizaron en una base de datos en el programa Microsoft Excel. Luego, se empleó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 para procesar la información.

### **3.9. Aspectos Éticos**

Durante el proceso de desarrollo de esta indagación se procurará fomentar el bienestar, respeto e integridad de los usuarios encuestados, en todo momento, es por ello que se aplicaran los siguientes aspectos éticos:

#### **Principio de Autonomía**

Durante la indagación se aplicó el principio de Autonomía ya que los usuarios eligieron participar voluntariamente, firmando el consentimiento informado.

#### **Principio de Beneficencia**

Los usuarios que participaron en esta indagación y las licenciadas que laboran en el centro de salud, se verán beneficiados con los resultados obtenidos dado que mediante esto podrán implementar planes de mejora.

#### **Principio de No maleficencia**

En el consentimiento informado se establece claramente que los datos obtenidos durante el estudio serán completamente confidenciales y que no se dará un mal uso de estos, que pueda a llegar a perjudicar la integridad de la persona.

#### **Principio de Justicia**

Se aseguro que todos los participantes de la indagación recibieran un trato equitativo, los instrumentos nos discriminaron de ninguna forma a los participantes, ya sea por su sexo, raza, religión, cultura, etc.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

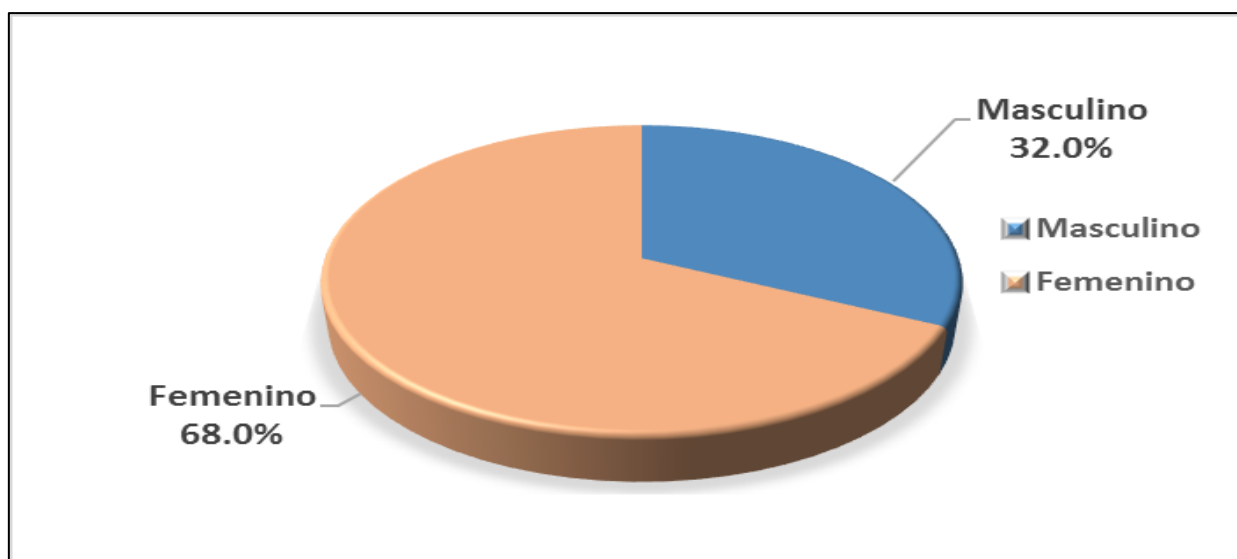
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

##### Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

**Tabla 3.** *Sexo de usuarios de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.*

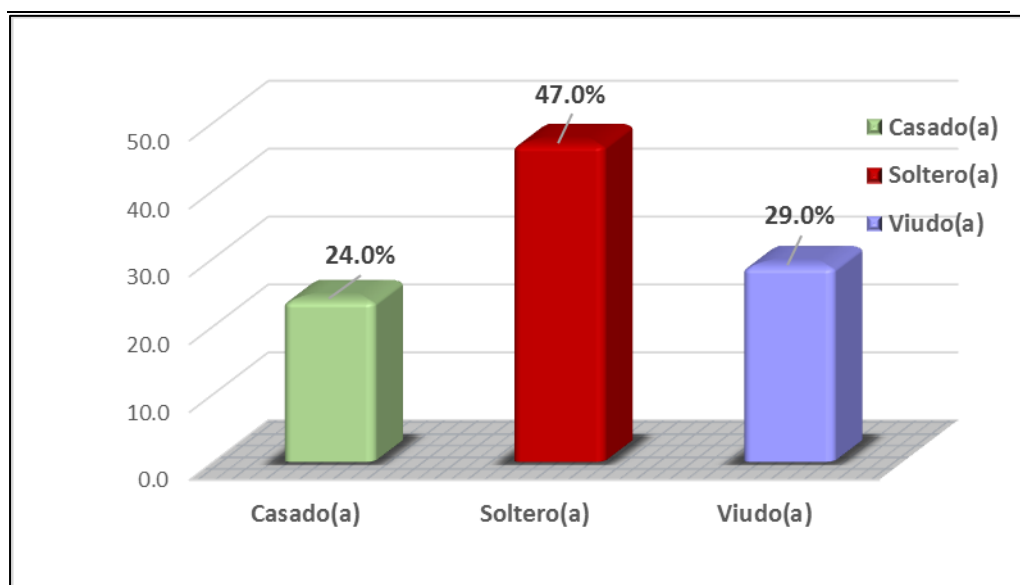
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	32	32.0	32.0
Femenino	68	68.0	100.0
Total	100	100.0	



**Tabla 4**

*Estado civil de usuarios de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casado(a)	24	24.0	24.0
Soltero(a)	47	47.0	71.0
Viudo(a)	29	29.0	100.0
Total	100	100.0	

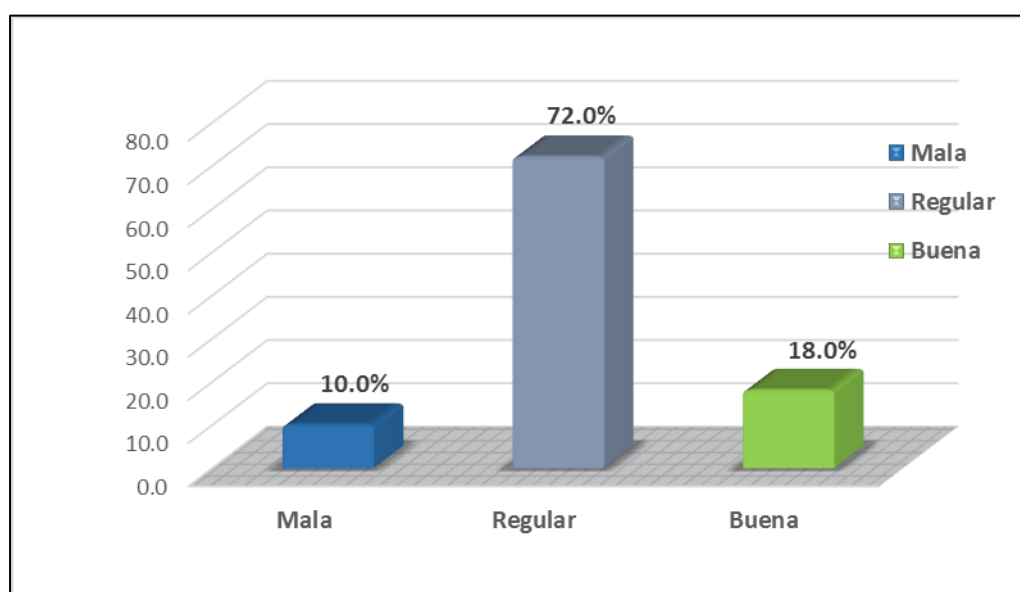


De acuerdo con la tabla 3 y figura 1 y tabla 4 figura 2, se observa que, del total de usuarios encuestados, el mayor porcentaje era de sexo femenino con el 68% y en menor porcentaje de sexo masculino con el 32%. Que considerados en su totalidad observamos que el mayor porcentaje tenían estado civil soltero (a) con el 47% seguido de casado (a) con el 24% y de estado civil viudo (a) con el 29 %.

**Tabla 5**

*Calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	10	10.0	10.0
Regular	72	72.0	82.0
Buena	18	18.0	100.0
Total	100	100.0	



*Figura 3. Calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023*

En la tabla 5 y figura 3, se destaca que, del total de usuarios encuestados sobre la Calidad del cuidado de enfermería, el mayor porcentaje indica que la calidad fue regular con el 72%, seguido de calidad buena con el 18% y en menor porcentaje indicaron calidad mala del cuidado con el 10%.

**Tabla 6**

*Comparación de dimensiones de Calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores de Lima, 2023.*

Dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n	%
Humana	19	19.0	44	44.0	37	37.0	100	100
Entorno	26	26.0	51	51.0	23	23.0	100	100
Técnico – Científica	13	13.0	49	49.0	38	38.0	100	100

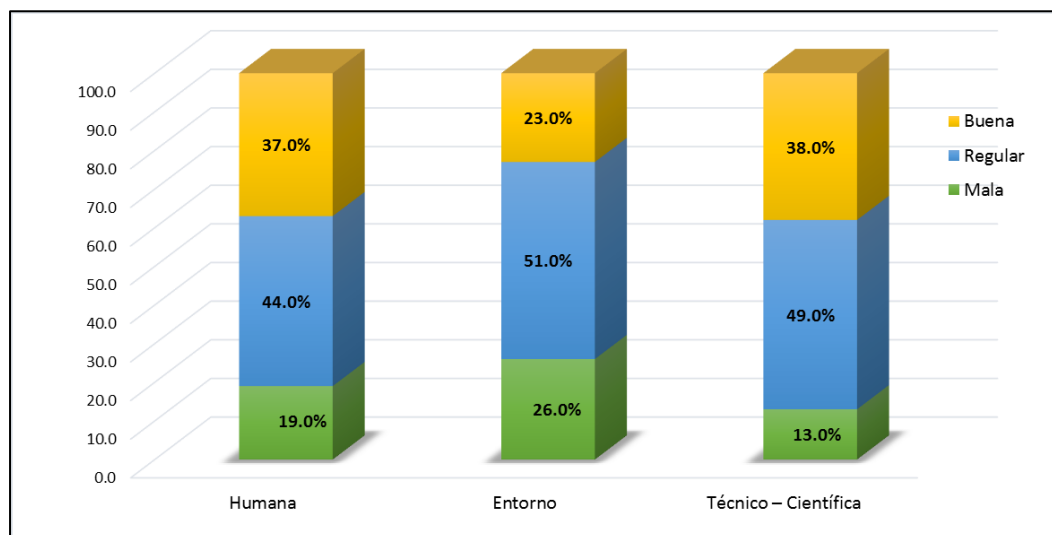


Figura 4. Comparación de dimensiones de Calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

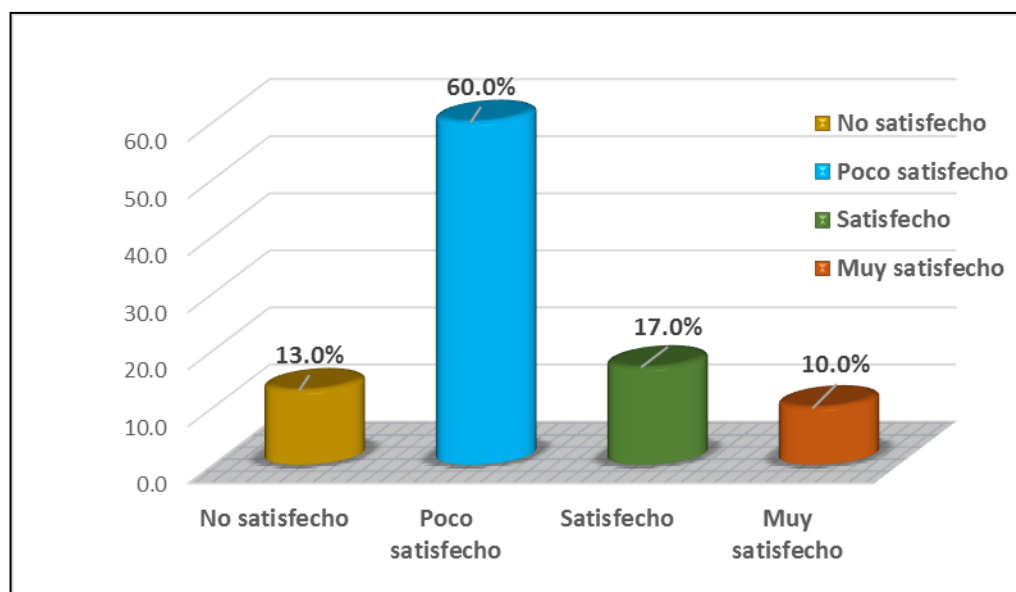
En la tabla 6 y figura 4, se destaca que, del total de usuarios encuestados sobre la Calidad del cuidado de enfermería, el mayor porcentaje indica que es regular en su dimensión entorno con el 51.0%, seguido de la dimensión Técnico-Científica con el 49% y también calidad regular en la dimensión humana con el 44%.

## Variable 2: Nivel de satisfacción

### Tabla 7

*Satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecho	13	13.0	13.0
Poco satisfecho	60	60.0	73.0
Satisfecho	17	17.0	90.0
Muy satisfecho	10	10.0	100.0
Total	100	100.0	



*Figura 5.* Satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

Según la tabla 7 y figura 5, se aprecia que, del total de usuarios encuestados sobre la satisfacción con la atención de enfermería, el mayor porcentaje está poco satisfecho con el 60%, seguido de satisfecho con el 17%, no satisfecho con 13% y en menor porcentaje se encuentran muy satisfechos con el 10%.

### **Tabla 8**

*Dimensiones de Satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.*

Dimensiones	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%	n	%
	Fiabilidad	26	26.0	31	31.0	28	28.0	15	15.0	100
Capacidad de respuesta	34	34.0	27	27.0	27	27.0	12	12.0	100	100
Seguridad	17	17.0	40	40.0	25	25.0	18	18.0	100	100
Empatía	24	24.0	23	23.0	29	29.0	24	24.0	100	100
Aspectos tangibles	21	21.0	44	44.0	21	21.0	14	14.0	100	100

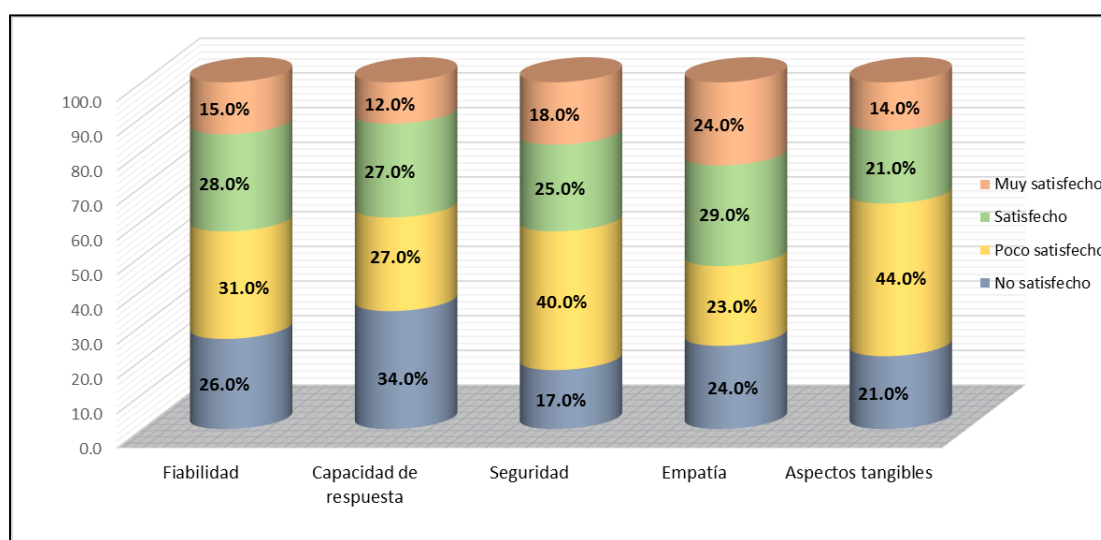


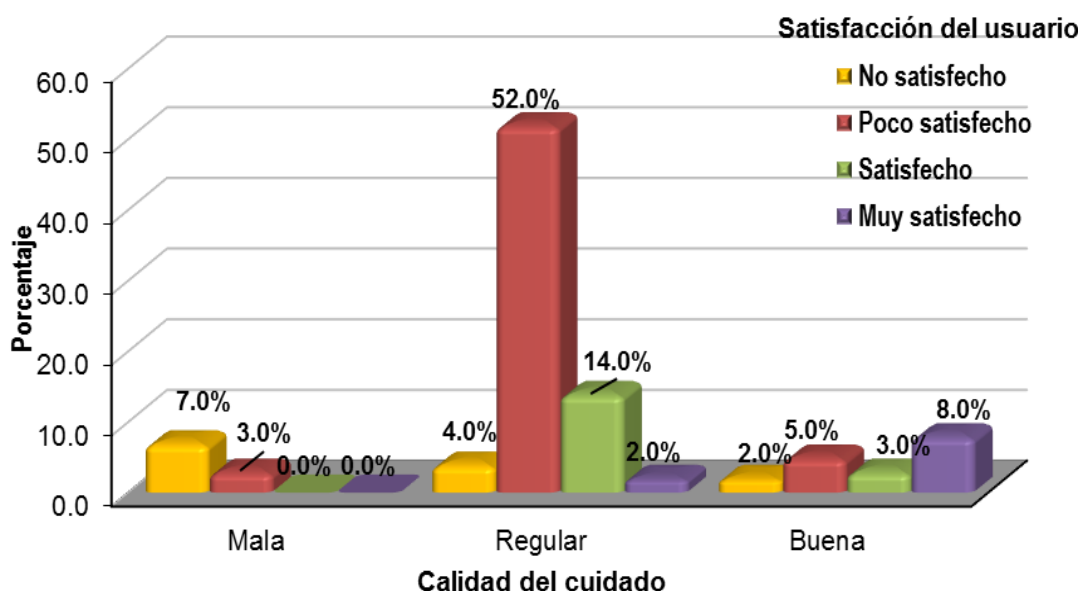
Figura 6. Dimensiones de Satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

Según la tabla 8 y figura 6, se aprecia que, del total de usuarios encuestados sobre la satisfacción con la atención de enfermería, el mayor porcentaje está poco satisfecho con la dimensión Aspectos tangibles con el 44%, seguido de la dimensión seguridad con 40%, no están satisfechos con la dimensión capacidad de respuesta el 34%, están poco satisfechos con la dimensión fiabilidad el 31% y están satisfechos con la dimensión empatía el 29%.

**Tabla 9**

*TABLA CRUZADA entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” de Lima, 2023.*

Calidad del cuidado	Satisfacción del usuario								Total	
	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		n	%
	n <sub>1</sub>	%	n <sub>2</sub>	%	n <sub>3</sub>	%	n <sub>4</sub>	%		
Mala	7	7.0	3	3.0	0	0.0	0	0.0	10	10.0
Regular	4	4.0	52	52.0	14	14.0	2	2.0	72	72.0
Buena	2	2.0	5	5.0	3	3.0	8	8.0	18	18.0
Total	13	13.0	60	60.0	17	17.0	10	10.0	100	100.0



*Figura 7. Vinculación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo de un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.*

En la tabla 9 y figura 7 se aprecia que, del total de usuarios encuestados, la mayoría, es decir, el 52% perciben una calidad del cuidado regular y están poco satisfechos con la atención recibida, seguido del 14% que perciben una calidad del cuidado regular y están satisfechos con la atención recibida de enfermería.

### 3.1.3. Prueba de hipótesis

#### Prueba de normalidad

Previo a la contrastación de las hipótesis se aplicó la prueba de normalidad para evaluar si los datos tienen distribución normal. Dicha prueba se ejecutó con el estadístico de Kolmogórov-Smirnov dado que el tamaño de muestra fue mayor a 50.

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,347	100	,000
Dimensión Humana	,239	100	,000
Dimensión Entorno	,257	100	,000
Dimensión Técnico – Científica	,265	100	,000
Calidad del cuidado	,380	100	,000
Fiabilidad	,251	100	,000
Capacidad de respuesta	,287	100	,000
Seguridad	,311	100	,000
Empatía	,283	100	,000
Aspectos tangibles	,290	100	,000

En la tabla 12 se evidencia que la significancia para las variables y dimensiones es  $0.000 < 0.05$ , por lo que se afirma que los datos no se distribuyen normalmente, consiguientemente, las hipótesis fueron evaluadas con una estadística no paramétrica de Rho Spearman con un nivel de significancia teórica de 0.05.

#### A) Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe una vinculación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe una vinculación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis general*

			Calidad del cuidado	Satisfacción del usuario
Rho de	Calidad del	Coef. correlación	1,000	,490**
Spearman	cuidado	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del	Coef. correlación	,490**	1,000
	usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

### **Grado de vinculación entre las variables**

De la tabla 13 se infiere que, conforme al factor de vinculación de Spearman ( $\rho = 0.490^{**}$ ), el grado de vinculación entre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario es positivo, oscilando entre moderado y óptimo.

### **Decisión estadística**

Dado que el umbral de significancia empírica ( $\text{sig.} = 0.000$ ) resulta inferior al nivel de significancia teórica ( $\alpha = 0.05$ ), se logra certificar una vinculación estadísticamente significativa entre las variables, lo que conlleva al rechazo de la H<sub>0</sub> y a la aceptación de la H<sub>1</sub>.

### **Interpretación**

Los resultados heurísticos manifiestan una intervencional afirmativa y notoria entre la preeminencia asistencial del personal de enfermería y el regocijo del usuario en el contexto de

inmunizaciones. Esto sugiere que, conforme se perfecciona la destreza y diligencia en la atención proporcionada por el cuerpo de enfermería, la satisfacción del usuario tiende a ascender. La vinculación moderada ( $Rho = 0.490$ ) indica que, aunque el nexo entre ambas variables no alcanza la impecabilidad, se advierte una vinculación significativa, evidenciando que la excelencia en el cuidado enfermero constituye un pilar medular en el nivel de satisfacción del usuario.

## B) Hipótesis Específica 1

### Objetivo específico 1:

Determinar como la dimensión técnico-científico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científico de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científico de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis específica 1*

			Dimensión Técnico – Científica	Satisfacción del usuario
Rho de	Dimensión	Coef. correlación	1,000	,380**
Spearman	Técnico – Científica	Sig. (bilateral) N	. 100	,000 100
	Satisfacción del usuario	Coef. correlación Sig. (bilateral) N	,380** ,000 100	1,000 . 100

### **Grado de vinculación entre las variables**

De la tabla 14 se colige que, de acuerdo con el valor del factor de vinculación de Spearman, el grado de vinculación entre la dimensión Técnico – Científica de la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario es  $\rho = 0,380^{**}$ , lo que revela que la vinculación entre las variables es positiva y baja.

### **Decisión estadística**

Como la cuantía de trascendencia advertida ( $\text{sig.} = 0,000$ ) se halla por debajo del umbral de significancia prescrito ( $\alpha = 0,05$ ), se logra certificar la existencia de un nexo considerable entre las variables. Por ende, se descarta  $H_0$  y se asume  $H_1$ .

### **Interpretación**

Los hallazgos del escrutinio revelan una interconexión afirmativa y relevante entre la dimensión Tecno–Erudita de la excelencia en la atención de enfermería y la complacencia del usuario en un entorno de inmunizaciones. Esto denota que, conforme la dimensión Tecno–Erudita de la calidad del cuidado de enfermería sea elevada, la satisfacción del usuario también lo será. La escasa vinculación ( $\rho = 0.380$ ) indica que el vínculo entre ambas variables no es absoluto, aunque se manifiesta una conexión significativa. Esto supone que la dimensión Tecno–Erudita de la calidad del cuidado de enfermería constituye un componente primordial en la complacencia del usuario.

### **C) Hipótesis Especifica 2**

H<sub>2</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.

**Tabla 15**

*Prueba de hipótesis específica 2*

		Dimensión Humana	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Humana	1,000	,347**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	,347**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

### Grado de vinculación entre las variables

De la tabla 15 se infiere que, conforme al factor de vinculación de Spearman, el vínculo entre la dimensión humana de la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario es  $\rho = 0,347^{**}$ , evidenciando una conexión positiva pero tenue entre dichas variables.

### Decisión estadística

Dado que el valor de significancia empírica ( $\text{sig.} = 0,000$ ) es inferior al umbral de significancia teórica ( $\alpha = 0,05$ ), se corrobora la existencia de una asociación significativa entre los factores, lo que conlleva al rechazo de la H<sub>0</sub> y a la aceptación de la H<sub>1</sub>.

### Interpretación

Los hallazgos del examen sugieren una vinculación positiva y significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el contexto de un servicio de inmunizaciones. Esto implica que, a mayor calidad humana en el cuidado brindado, mayor será el grado de satisfacción del usuario. La magnitud reducida de la vinculación ( $Rho = 0,347$ ) denota que, si bien la vinculación no es absoluta, sí existe un nexo significativo, posicionando la dimensión humana del cuidado de enfermería como un componente primordial en la complacencia del usuario.

#### D) Hipótesis Especifica 3

H<sub>3</sub>: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.

**Tabla 16**

*Prueba de hipótesis específica 3*

		Dimensión Entorno	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión	1.000	,309**
	Entorno	.	,002
	N	100	100
Satisfacción del usuario	Coef. correlación	,309**	1.000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	100	100

## **Grado de vinculación entre las variables**

De la tabla 16 se colige que, de acuerdo con el valor del factor de vinculación de Spearman, el grado de vinculación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario es  $\rho = 0,309^{**}$ , lo que revela que la vinculación entre las variables es positiva y baja.

## **Decisión estadística**

Dado que el índice de significancia empírica ( $\text{sig.} = 0.002$ ) se sitúa por debajo del umbral teórico ( $\alpha = 0.05$ ), se logra certificar una intervencional estadísticamente significativa entre las variables, conduciendo al rechazo de la  $H_0$  y a la ratificación de la  $H_1$ .

## **Interpretación**

Los hallazgos analíticos evidencian una vinculación positiva y significativa entre la esfera ambiental de la calidad asistencial enfermera y la complacencia del beneficiario en un servicio inmunitario. Esto denota que, conforme la dimensión ambiental del cuidado enfermero se optimiza, el contenido del usuario tiende a elevarse. La vinculación tenue ( $Rho = 0.380$ ) indica que, aunque la asociación entre ambas variables no es absoluta, se manifiesta una vinculación sustancial, sugiriendo que la dimensión ambiental del cuidado de enfermería constituye un elemento primordial para el regocijo del usuario.

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

Conforme a la conjetura general, se corroboró la existencia de una intervencional significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción de los usuarios externos en 100 concurrentes al centro de salud “Los Libertadores” Lima, evidenciado por un valor de significancia calculada de 0.00, inferior al umbral teórico de 0.05. La vinculación positiva se hace patente a través del factor de Spearman ( $\rho = 0.490$ ),

indicando que, a mayor calidad en el cuidado de enfermería, mayor será el grado de satisfacción del usuario.

Los pormenores elucidativos exhibieron que la preponderancia (72%) de los consultados divisaba la calidad del auxilio enfermeril como medianera, mientras que el 60% de los usufructuarios del servicio de inoculaciones evidenció un menguado grado de complacencia. Este descubrimiento converge con la pesquisa de Guevara y Chamorro (25), ejecutada en Lima, cuyo afán fue “delimitar la ligazón entre la calidad del auxilio enfermeril y la satisfacción del usuario exógeno del nosocomio materno-infantil de Magdalena – DIRIS LC”, utilizando una cohorte aleatoria de 261 beneficiarios, hallando que el 67.4% de los interpelados apreció una asistencia propicia, concluyendo que existe una correlación preponderante entre los cuidados enfermeriles y la fruición de los usuarios.

De manera análoga, los hallazgos se avienen con lo expuesto por Orihuela (26) en su indagación, cuyo designio fue calibrar el grado de contento de las progenitoras en relación con la excelencia del auxilio proporcionado por el cuerpo enfermeril en el dispensario de crecimiento y desenvolvimiento de un sanatorio de Lima Norte, contando con una cohorte de 180 madres, de las cuales el 93.48% manifestó estar complacida con los cuidados dispensados. Resulta crucial contemplar esta intervinculación entre la calidad de los cuidados y la satisfacción de los usuarios o pacientes en un entorno sanitario, ya que, como destaca Llinás, la calidad de la atención otorgada no es solo un servicio, sino que trasciende, colocando al paciente como eje central y enfocándose en la optimización de su calidad de vida. (42).

Respecto a la conjetura específica 1, se ratificó la existencia de una vinculación significativa entre la dimensión técnico-científico de la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario en el servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los

Libertadores” Lima, 2023, evidenciada por un valor de significancia de  $0.000 < 0.05$ , confirmando dicha relación, y un factor de Spearman de 0.380, lo que indica una vinculación positiva: a medida que el nivel de calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico-científica se eleva, también aumenta el grado de satisfacción del usuario del servicio de inmunización.

En el plano delineativo, los resultados evidenciaron que la pluralidad de los sondeados (49%) concibe la calidad del auxilio en su vertiente técnico-científica como moderada, seguida por un 38% que la cataloga como óptima. Tales hallazgos convergen con lo consignado por Manuel (27), cuya pesquisa escrutó la correlación entre la excelencia del cuidado enfermero y la complacencia de las progenitoras usuarias del monitoreo de crecimiento y desarrollo en el centro sanitario Ciudad de Dios, Arequipa, donde, de 302 interpelados, el 59.60% percibió la calidad asistencial en todas sus facetas como intermedia. Asimismo, el análisis inferencial denotó una significancia de  $0.00 < 0.05$ , corroborando una ligazón sustantiva y concluyendo que la calidad del cuidado enfermeril, en todas sus aristas, mantiene una conexión trascendental con la satisfacción del usuario.

En este contexto, Avedis Donabedian, citado por Carranza et al. (44), enfatizó que para que el profesional de la salud desempeñe un cuidado eficaz, efectivo, continuo, seguro y eficiente, debe poseer conocimientos sólidos en aspectos técnico-científicos.

Respecto a la conjetura específica 2, se confirmó la existencia de una vinculación significativa entre la dimensión humana de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023, sustentada en un valor de significancia de  $0.000 < 0.05$  y un factor de Spearman de 0.374, evidenciando una vinculación directa o positiva: a medida que se eleva la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana, también incrementa la satisfacción del usuario con el servicio recibido en el centro de salud.

A nivel descriptivo, se observó que el 44% de los encuestados (mayoría) percibe la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana como regular, mientras que un 37% la considera buena, sumando un 81% que se muestra conforme. Este dato resalta la importancia de reconocer al paciente como un ser humano singular, respetando sus características individuales y necesidades particulares para otorgarle un servicio que lo haga sentir valorado. Los hallazgos obtenidos presentan similitud con los resultados de Titoria, Upadhyay y Chaturvedi (20), cuyo estudio investigativo buscó identificar la calidad del cuidado en el servicio de inmunización y el nivel de satisfacción del usuario en un centro de atención primaria de Ghazipur, India, con una muestra de 279 usuarios, donde el 98.2% expresó estar satisfecho con la atención recibida, destacando el trato humano del personal.

En esta línea, Carranza et al. (44), citando a Avedis Donabedian, sostiene que los derechos del paciente como persona deben ser respetados, junto con su cultura y demás particularidades individuales, ya que cada individuo es único, requiriendo una atención de calidad, un trato cordial y, sobre todo, empático.

Conforme a la conjetura específica 3, se estableció que existe una vinculación significativa entre la dimensión entorno de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023, evidenciada por un valor de significancia calculada de 0.002, inferior al valor teórico de 0.05, y un factor de Spearman de 0.309, indicando una vinculación directamente proporcional: a mayor calidad en la dimensión entorno del cuidado de enfermería, mayor será la satisfacción del paciente con el servicio recibido, y viceversa.

A nivel descriptivo, se encontró que el 51% de los encuestados calificó la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión entorno como regular, mientras que un 23% la consideró buena. Los desenlaces recopilados exhiben analogías con los descubrimientos de Remigio (28), cuya indagación, orientada a dilucidar la preeminencia del auxilio dispensado por el

cuerpo de enfermería en la táctica salubrista nacional de inoculaciones, conforme al parecer de 40 beneficiarios de un Núcleo Materno-Infantil en Lima, reveló que el 87% de los usuarios contempló la prestación asistencial como moderadamente propicia.

Avedis Donabedian, citado por Carranza et al. (44), sostiene que, para ofrecer un servicio de cuidado adecuado, es fundamental que el paciente se sienta cómodo, que su privacidad sea respetada, y que se le proporcione un ambiente ordenado, limpio y apropiado, lo que contribuye significativamente a generar confianza y satisfacción en el usuario o paciente.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Primera. Se constató una relación notable entre la Calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo en el servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023, evidenciada por un valor de significancia  $p = 0.000 < 0.05$  y un factor de Spearman  $\rho = 0.490$ , lo que denota una vinculación moderada entre ambas variables.

Segunda. Se verificó la existencia de una relación notable entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023, con un valor de significancia  $p = 0.000 < 0.05$  y un factor de Spearman  $\rho = 0.380$ , indicando una vinculación entre dichas variables.

Tercera. Se estableció que se da una relación entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023, evidenciada por un valor de significancia  $p = 0.000 < 0.05$  y un factor de Spearman  $\rho = 0.347$ , lo que señala una vinculación baja entre ambas variables.

Cuarta. Se determinó una relación notable entre la Calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023, reflejada en un valor de significancia  $p = 0.002 < 0.05$  y un factor de Spearman  $\rho = 0.309$ , indicando una correlación baja entre estas dos variables.

## 5.2. Recomendaciones

- Realizar una sesión educativa al personal de enfermería del centro de salud, exponiendo y desglosando los hallazgos de la pesquisa, con el propósito de destacar los aspectos susceptibles de optimización, focalizándose primordialmente en elevar la calidad asistencial brindada, propiciando que los beneficiarios del servicio de inmunizaciones se sientan complacidos y continúen frecuentando el recinto sanitario con sus infantes, mitigando inasistencias a las citas vacunales y asegurando el acatamiento del cronograma inmunológico.
- Se sugiere al cuerpo de enfermería instruir y esclarecer a los progenitores que acuden al área de inmunizaciones todas sus inquietudes concernientes al esquema vacunal, favoreciendo un nexo de deferencia mutua, crecimiento y asimilación bilateral, generando así una percepción favorable de la calidad del cuidado otorgado por el personal en el establecimiento de salud.
- Establecer coordinaciones y encuentros con la jefa del servicio de Enfermería, recomendándole que, durante las asambleas del equipo, fomente la empatía y la paciencia hacia los cuidadores que concurren al servicio de inmunizaciones, reconociendo su papel crucial en la asistencia y cumplimiento del programa vacunal.
- Impulsar mejoras en el entorno donde se ejecutan las prácticas enfermeras, sugiriendo la instalación de paneles didácticos y ornamentos alusivos a las inmunizaciones, con información accesible y de fácil asimilación, incentivando así el seguimiento adecuado del calendario vacunal.
- En colaboración con la jefa de Enfermería, el establecimiento sanitario debe instaurar un proyecto piloto que permita a los usuarios completar encuestas al concluir la atención, incluyendo opcionalmente recomendaciones para perfeccionar la calidad asistencial de enfermería, favoreciendo así la complacencia de los beneficiarios.

## REFERENCIAS

1. World Health Organization. Sanitation and Health [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2020 [actualizado el 15 de agosto de 2020]. Disponible en: [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/en/](http://www.who.int/water_sanitation_health/en/)
2. World Health Organization. Primary Health Care: now more than ever [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2019 [actualizado el 27 de abril de 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/whr/2008/en/>
3. Organización mundial de la salud [Internet]. Geneva: World Health Organization [actualizado el 14 de noviembre de 2021] Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. Geneva: World Health Organization [citado el 14 de noviembre de 2021] Disponible desde: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
5. Hernandez A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de salud en Perú y sus factores asociados. Rev. Peru Med Exp Salud Pública [Internet]. [2019, Dic]; Vol. 36 (4). Disponible desde: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515/3458>
6. Castillo L, Delgado G, Briones B, Santana M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Rev. Scielo [Internet]. 2023, Jun – Jul. [citado el 21 de enero de 2023]; Vol. 7 (13): pp 1. Disponible desde: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382023000100040](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040)
7. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de Zona rural peruana. Rev. Cep [Internet]. 2020, junio. [citado el 14 de noviembre de 2021]; Vol. 9 (1): pp 1. Disponible desde: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

8. Rodríguez M, Buitrago A, Quintero R. La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia. Rev. Le Bret [Internet]. 2019, Dic. [citado el 14 de noviembre de 2021]; 11: pp 123-147. Disponible desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7494325#:~:text=Los%20resultados%20muestran%20que%20el,humanizaci%C3%B3n%20y%20tiempo%20de%20espera.>
9. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev. Scielo [Internet]. 2020, Abr-Jun. [citado el 14 de noviembre de 2021]; Vol. 5 (14): pp 1. Disponible desde: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003)
10. Santos A, Flores C. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. Rev. Scielo [Internet]. 2023, Feb. [citado el 14 de noviembre de 2023]; Vol. 6 (16): pp 209. Disponible desde: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2664-32432023000100093](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432023000100093)
11. Urrutia I, Pacheco L, Llerena K, Berrocal P. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. Rev. Elsevier [Internet]. 2024, En-Feb. [citado el 12 de febrero del 2025]; Vol. 35 (1): pp 1. Disponible desde: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-satisfaccion-percibida-cuidado-humanizado-enfermeria-S1130862124000718>
12. Fernández C, Mansilla E, Antiñirre B, Garcés María. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Rev. Scielo [Internet]. 2022, Jun. [citado el 14 de noviembre de 2023]; Vol. 11 (1): pp 1. Disponible desde: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062022000101201](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201)

13. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Rev. Scielo [Internet]. 2023, Sep. [citado el 12 de febrero del 2025]; Vol. 40 (4): pp 308. Disponible desde: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf>
14. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Scielo [Internet]. 2020, Jul - Sep. [citado el 14 de noviembre de 2021]; Vol. 20 (3): pp 1. Disponible desde: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)
15. Superintendencia Nacional del Perú SuSalud. Las quejas más frecuentes de los pacientes de hospitales y clínicas. SuSalud [Internet] 2019; Vol. (1): 1-3. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/susalud-quejas-frecuentes-pacientes-hospitales-clinicas-149664-noticia/>
16. Mezones E, Amaya E, Bellido L, Mougnot B, Murillo J, Villegas J, Del Carmen J. Cobertura de aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. Rev. Peru Med Exp Salud Pública [Internet] 2019; Vol. (36): 2. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/3998/3314>
17. Ramos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes post - operados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev. Scielo [Internet] 2022; jul – set. [citado el 14 de noviembre de 2022] Vol. 38 (3): pp 1. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000300004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004)
18. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Peru Med Exp Salud Pública [Internet] 2019; Vol. 36: 2. Disponibles en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329>

19. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. [Tesis para optar el grado de maestra en Ciencias de la Enfermería con mención en Gestión de los servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique\\_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Titoria R, Upadhyay M, Chaturvedi S. Calidad del servicio de inmunización de rutina: Percepción de los clientes. Indian Journal of Public Health [Internet] 2020 [Consultado 16 noviembre 2021]; Vol. 64 (1): 44-49. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/339949664\\_Quality\\_of\\_routine\\_immunization\\_service\\_Perception\\_of\\_clients](https://www.researchgate.net/publication/339949664_Quality_of_routine_immunization_service_Perception_of_clients)
21. Abbas H. Maternal satisfaction about childhood immunization in primary health care center, Egypt. PeerJ PrePrints [Internet] 2020 [Consultado 16 de noviembre 2021]; Vol. 1 (7): p. 1-10. Disponible en: <https://peerj.com/preprints/171v1/>
22. Uwaibi N, Omozuwa S. Satisfacción materna con los servicios de inmunización infantil en centros de atención primaria de salud en el estado de Edo, Nigeria. African Journal of Reproductive Health. [Internet] 2021 [consultado 16 noviembre 2021]; Vol. 25 (2): 93. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37585756/>
23. Ermias D, Yisalemush A, Tadewos A, Yitbarek K. Satisfaction and its associated factors of infants vaccination service among infant coupled mothers/caregivers at Hawassa city public health centers. Human Vaccines & Immunotherapeutics [Internet] 2020 [Consultado 16 noviembre 2021]; Vol. 17 (3): 797-804. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21645515.2020.1790278>
24. Kareem F. Satisfacción del cliente hacia los servicios de inmunizaciones en un Centro de Atención Primaria en Erbil, Irak. Medical Journal of Babylon. [Internet] 2019 [consultado

- 16 noviembre 2021]; Vol 12(2): 502-508. Disponible en:  
<https://www.iasj.net/iasj/download/a01103a5f293f56e>
25. Guevara L, Chamorro C. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integrales de Salud Lima Centro, 2019. [Tesis para optar el grado de maestrías en Ciencias de la Enfermería con mención en Gestión de los servicios de Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019. Disponible en:  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3974/T061\\_40703289\\_04\\_072131\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3974/T061_40703289_04_072131_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Orihuela K. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte-2019. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Privada del Norte; 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Kreheblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo – centro de salud Ciudad de Dios – Arequipa 2019. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Ciencias: Enfermería con Mención en Salud de la Mujer, del niño y del Adolescente]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Remigio M. Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil, Lima-2019. [Tesis para optar el título profesional de

- licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11691/Remigio\\_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11691/Remigio_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Castañeda M. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la Enfermera(o) en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de Salud Santa Luzmila I, Comas – 2019. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38289/Tejada\\_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38289/Tejada_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Briceño M. Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo, 2018. [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2018. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2309/BRICE%c3%91O%20PE%8c3%91ALOZA%2c%20Mitzi%20Libni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
31. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Internet] España: RAE; Actualizado el 3 de abril de 2018 [Consultado 6 de diciembre 2021]. Disponible en: <http://www.rae.es>
32. Universidad ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Internet]. Lima: Univ. ESAN; 2016 [Revisado el 6 de diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
33. Internacional Organization for Standardization. Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario [Internet]. Ginebra: ISO; 2015 [Revisado 2015; consultado 6

- de diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
34. Cabadas R. La calidad asistencial: ¿De qué estamos hablando? Rev. Cir May Amb [Internet] 2015; Vol. 20: 4. Disponible en: [http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07\\_20\\_1\\_FC\\_Cabadas.pdf](http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf)
35. Padilla G. Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa. [Internet]. Colombia: Gestipolis; 2002. [Consultado 6 de diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
36. Barrios A. Pioneros de la Calidad. En: XVIII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria. Ecuador: UTPL; 2018. P 1-12.
37. Avalos G, María I, Alvarez P, Heberto R. Calidad en el mercado de la salud: ¿Realidad u utopía? Rev. Horizonte Sanitario [Internet] 2012; Vol. (11): p 6-12. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845140004.pdf>
38. Avalos G, María I. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Rev. Horizonte Sanitario [Internet] 2010; Vol. (9): p 9-19. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845134003.pdf>
39. ISOTools. Conceptos fundamentales de la calidad en salud. [Internet]. Lima: ISOTools excellence; 2015. [Consultado 6 de diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.isotools.us/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>
40. Granda P. Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura. [Tesis para optar el grado de maestra en Medicina con mención en Calidad en Salud]. Colombia: Universidad Corporación para estudios en la salud; 2016. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/items/4c2dd4e8-bcfb-42d4-8312-c686fe0ec285>

41. Organización Mundial de la Salud. 71.º Sesión del comité regional de la OMS para Las Américas. Organización Panamericana de la Salud [Internet] 2019; Vol. (57): p 34. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=497-21-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category\\_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=497-21-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es)
42. Vargas V, Valecillos J, Hernandez C. Calidad en la prestación de servicios de salud. Rev. Ciencias Sociales [Internet] 2013; Vol. (19): p 663-671. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
43. Leon R. Relaciones interpersonales enfermera – paciente en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima, 2023. [Tesis para optar el grado de segunda especialidad en Enfermería]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2023. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6656/Ricardina\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2023.pdf?sequence=6](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6656/Ricardina_Trabajo_Especialidad_2023.pdf?sequence=6)
44. Carranza O, Chávarry P. Gestión de la calidad del cuidado enfermero en un servicio de quemados en un hospital público Chiclayo 2020. Rev. RECIEN [Internet] 2021; Vol. (10): p 2. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/86>
45. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, Lima-Callao, 2015. Rev. Enferm. Herediana [Internet] 2016; Vol. 9 (2): p 127-136. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
46. Documento técnico: RM 519-2006/MINSA. Dirección General de Salud; Lima, Perú. [Internet] 2007. [Consultado 6 de diciembre 2021]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SG CALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-1.pdf)

47. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Internet]. España: RAE; 2018 [Consultado el 6 de diciembre 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
48. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad Ourense. Rev. Ridec [Internet] 2016; Vol. 1: p 21-25. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>
49. Morillo M, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Rev. Ciencias Sociales [Internet] 2016; Vol. XXII (2): p 11-131. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
50. Hinostroza L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesus Nazareno”- Ayacucho, 2018. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://revistas.unsch.edu.pe/index.php/investigacion/article/view/414/350>
51. Kotler P, Keller K. Traducción: Dirección de Marketing [Internet]. España: Pearson; 2012 [Consultado 6 de diciembre de 2021]. Disponible en: <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
52. Morillo J, Marcano Y. satisfacción del cliente de la consulta externa de pediatría en clínicas privadas. Rev. Venezolana de Gerencia [Internet] 2010; Vol. 15 (52): p 591-603. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29016182005.pdf>
53. Consuelo G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/items/265c0ea2-f95f-49f8-a668-dbe02726baa0>

54. Fariño J. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Rev. Científica INSPILIP [Internet] 2018; Vol. 2 (2): p 25. Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
55. Canzio C. Vinculación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
56. Castro J, Gómez L, Camargo E. La indagación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. Rev Scielo [Internet] 2022; Vol. 27 (75): pp 21. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/tecn/v27n75/0123-921X-tecn-27-75-8.pdf>
57. Cienfuegos M, Cienfuegos A. Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. RIDE Rev Iberoam Investing Desarro. [Internet] 2016; 7(13): 15-36. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200015&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015&lng=es)
58. Hernandez R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la indagación [Internet]. México: McGraw-Hill Education; 2014 [revisado 2014; consultado 2021 diciembre 21]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
59. Del Canto E, Silva A. Metodología cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. Rev. Ciencias Sociales [Internet] 2013; Vol. 3 (141): p 25-34. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>

60. Sampieri R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la indagación [Internet]. México: McGraw-Hill; 2014 [consultado el 21 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
61. Vega A, Maguiña J, Soto A, Correa L. Estudios transversales. Rev. Scielo [Internet]. 2021, Ene-Mar. [citado el 21 de diciembre del 2023]; Vol. 21 (1): pp 1. Disponible desde: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000100179](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179)
62. Piza D, Amaiquena A, Beltrán E. Métodos y técnicas en la indagación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. Rev. Scielo [Internet] 2019, Dic. [citado el 21 de diciembre del 2023]; Vol. 15 (70): pp 1. Disponible desde: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455)

**ANEXOS**

**Anexo 1** Matriz de consistencia

“Calidad de los cuidados de enfermería y su vinculación con el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTÉISIS	VARIBALE / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo la dimensión técnico-científico de la Calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023?</p> <p>¿Cómo la dimensión humana de la Calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar como la dimensión técnico-científico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.</li> <li>2. Determinar como la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario en un</li> </ol>	<p><b>Conjetura general:</b> Hi: Existe una relación estadísticamente notable entre la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.</p> <p><b>Conjetura específicas</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación estadísticamente notable entre la dimensión técnico-científico de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad del cuidado de enfermería</p> <p><b>DIMENSIONES</b> -Técnico – científica -Humana -Entorno.</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>DIMENSIONES</b> -Fiabilidad</p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental Descriptivo correlacional de corte transversal</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 100 usuarios externos en el servicio de inmunizaciones</p> <p><b>MUESTRA:</b> El numero de la muestra será igual al de la población</p> <p><b>MUESTREO:</b></p>

<p>nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023?</p> <p>¿Cómo la dimensión entorno de la Calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de Satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023?</p>	<p>servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.</p> <p>3. Determinar como la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería incide en el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los libertadores” Lima, 2023.</p>	<p><b>H2:</b> Existe relación estadísticamente notable entre la dimensión humana de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.</p> <p><b>H3:</b> Existe una relación estadísticamente notable entre la dimensión entorno de la Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en un servicio de Inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023.</p>	<p>-Capacidad de respuesta</p> <p>-Seguridad</p> <p>-Empatía</p> <p>-Aspectos tangibles.</p>	<p>Es no probabilística por conveniencia</p>
--	--	--	--	--

**Anexo 2: Instrumentos****INSTRUMENTO: ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO DE DONABEDIAN**

Por la autora: Nathaly Cantorin Arrazola

Buenos Días / tardes Sr (a): Soy estudiante de enfermería y en esta oportunidad me dirijo hacia ustedes para pedirles su colaboración respondiendo dos cuestionarios con preguntas sencillas y de carácter anónimo. Este estudio tiene como propósito y objetivo obtener información sobre “Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima.

Le agradezco anticipadamente su participación.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, se le presentará una serie de preguntas que usted leerá cuidadosamente y deberá responder eligiendo una sola alternativa como respuesta, usando una (X)

**DATOS GENERALES:**

Estado civil: ..... Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

ENUNCIADOS	RESPUESTA		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. Al ingresar al servicio de la ESNI la enfermera la saludo.			
2. El servicio de la ESNI se encontró limpio y ordenado.			
3. Considera la decoración del servicio adecuado.			
4. Considera que la enfermera esta adecuadamente uniformada.			
5. Considera que el lugar donde será vacunado el niño tiene adecuado espacio, individualidad y privacidad.			
6. Durante la atención al niño la enfermera lo hace con cortesía y amabilidad.			
7. Cuando a la atención de enfermería llama al niño por su nombre.			
8. La enfermera le explico según la tarjeta de control del niño, la vacuna que le corresponde.			
9. Durante la atención, antes de la vacunación la enfermera le pregunta si su niño está sano, si padece de una enfermedad y esta con tratamiento médico.			
10. Durante la atención, antes de la vacunación la enfermera le explico que vacuna le corresponde a su niño, para que es la vacuna, su lugar de aplicación, los efectos post – vacunales y las medidas a tomar frente a ello.			
11. La enfermera durante la atención cierra la puerta.			
12. Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			

13. La enfermera permite que colabore durante la administración de la vacuna como: sostener las piernas del niño, brindarle muestras de cariño, etc.			
14. La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la vacuna.			
15. Al final de la atención la enfermera le entrego indicaciones escritas en la tarjeta de control como la dosis de antipirético – analgésico, el uso de paños tibios a 0frios en la zona de vacunación si presenta enrojecimiento, etc.			
16. Al final de la atención la enfermera le muestra la tarjeta de control con el registro de la vacuna administrada y la próxima 0fecha de la siguiente vacuna.			
17. La enfermera muestra interés ante sus faltas en la aplicación de las vacunas.			
18. Al terminar la atención la enfermera se despide.			
19. Considera que el tiempo que duro la atención a su niño es la adecuada.			
20. Ha visto o recibido información sobre las vacunas en el establecimiento de salud y/o institución.			

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO SERVQUAL

Por la autora: Nathaly Cantorin Arrazola

El siguiente cuestionario tiene como propósito determinar la satisfacción que usted tiene sobre la calidad de atención que el personal de enfermería le brinda o le brindo en el Centro de Salud. Las respuestas aportaran información para la mejora del servicio que da enfermería, este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

Le agradezco anticipadamente su participación.

### INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presentará unas preguntas, leer cuidadosamente y elegir solamente una alternativa de respuesta, usando una (X).

No satisfecho (1), Poco satisfecho (2), Satisfecho (3), Muy satisfecho (4).

### DATOS GENERALES:

Estado civil: ..... Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

N°	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
		No satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Muy satisfecho (4)
	<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>				
1	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en vinculación con otras personas?				
2	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				
3	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera conto con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?				
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
4	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindan es adecuado?				
5	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 minutos a 60 minutos, en la atención?				
	<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>				
6	¿Cuándo le atendió la enfermera, usted se sintió seguro durante la atención y la realización de los procedimientos?				
7	¿La enfermera le inspiro confianza para expresar sus necesidades o problemas?				

8	¿Le ha brindado orientación precisa y compela ante sus preguntas sobre las vacunas?				
9	¿La enfermera le informo de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?				
	<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>				
10	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?				
11	¿Usted comprendió la explicación que le brindo la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?				
	<b>DIMENSIÓN ASPECTO TANGIBLE</b>				
12	¿Observo que la enfermera se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?				
13	¿El consultorio de enfermería donde fue atendido, contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?				
14	¿El consultorio de enfermería estuvo limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?				
15	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?				

**Anexo 3:** Validez del instrumento

Acerca de la validación de los instrumentos, esta fue realizada por Agip Guevara L y Chamorro Valladares CC (20) en Perú durante el 2019 mediante un juicio de expertos que estuvo conformado por 4 profesionales de la salud, quienes dieron su opinión de aplicabilidad teniendo un valor total de  $\alpha = 0.909$ .

**Anexo 4: Confiabilidad del instrumento****Formula**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

**K** = N° ítems

$\sum Vi$  = Sumatoria de varianza de cada ítem

**V<sub>x</sub>** = Varianza total

$$\alpha = 20/19 \times (1 - 2.72 / 12)$$

$$\alpha = 0.81403509$$

Dicho valor nos indica que el instrumento tiene una confiabilidad de 0.81 y todo valor alfa superior a 0.5 es confiable, por lo tanto, indica que el instrumento utilizado es confiable.

**Confiabilidad del instrumento**

	Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
	Satisfacción del usuario externo	.909	15
Dimensiones	Fiabilidad	.678	3
	Capacidad de respuesta	.767	2
	Seguridad	.843	4
	Empatía	.799	2
	Aspecto tangible	.713	4

## **Anexo 5** Formato del consentimiento informado

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Nathaly Cantorin Arrazola

Título: “Calidad del cuidado de enfermería y su vinculación con el nivel de satisfacción del usuario externo en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023”

---

- **Propósito del estudio:** Lo invitamos a participar de este estudio llamado “Calidad del cuidado de enfermería y su vinculación con el nivel de satisfacción del usuario externo en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023”. Dicho estudio es desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Nathaly Cantorin Arrazola**. El propósito del estudio es Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario externo en un servicio de inmunizaciones del centro de salud “Los Libertadores” Lima, 2023”. Antes de decidir, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo.

#### **Procedimientos:**

Si usted decide dar su aprobación para la participación en el estudio deberá realizar lo siguiente:

- Se le brindara las encuestas para que usted responda
- Se le informara sobre la investigación, su propósito y se le pedirá que firme el consentimiento para su participación
- Se procederá a enseñarle como debe ser llenadas las encuestas correctamente

Las encuestas tienen un tiempo aproximado de 15 – 20 min de resolución. Sus respuestas serán anónimas y protegidas, de modo que sola la investigadora conocerá sus respuestas. La información recolectada y posterior resultados se almacenará respetando la confidencialidad.

#### **Riesgos:**

Su participación y respuestas en el estudio no traerá ningún riesgo para su integridad.

#### **Beneficios:**

Si usted desea se le brindaran los resultados de la indagación en coordinación con la investigadora, por el medio más adecuado.

#### **Costos e incentivos:**

Usted no tendrá que pagar por participar en la indagación y no recibirá ninguna remuneración.

#### **Confidencialidad:**

La información brindada por los usuarios estará protegida y solo será conocido por la investigadora.

**Derechos del paciente:**

Si usted no se encuentra cómodo durante el proceso, podrá retirarse de este en cualquier momento o no participar de forma definitiva sin perjuicio alguno. Si tiene una consulta posterior o duda puede comunicarse con la investigadora Nathaly Cantorin Arrazola con número de teléfono 952768487. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio puede contactarse al Comité Institucional de Ética para la indagación de la Universidad Privada Norbert Wiener, teléfono 01 – 706 5555 anexo 3286.

**CONSENTIMIENTO**

Declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, no percibí coacción ni he sido influido indebidamente para participar o continuar participando del estudio y al responder la encuesta expreso mi aceptación de participar de manera voluntaria. En merito a ello proporciono la información siguiente.

---

**Participantes:**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigador**

**Nombres: Nathaly Cantorin Arrazola**

**DNI:**



## ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 10% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-02-27</b> Submitted works	3%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>uwiener on 2023-02-06</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2024-03-22</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-05-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-07-20</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-07-05</b> Submitted works	<1%