



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE  
SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL  
CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL  
ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS, DISTRITO DE  
SANTA ANITA, LIMA – PERÚ, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUIMICO  
FARMACÉUTICO**

**AUTORES:**

Bach. BEJARANO REYES, MARGARITA VANESA

<https://orcid.org/0000-0001-6031-6355>

Bach. SAJAMI SHUPINGAHUA, CARMELA

<https://orcid.org/0000-0001-6031-6355>

**ASESOR:**

Mg. VELARDE APAZA LESLIE DIANA

<https://orcid.org/0000-0001-6031-6355>

**LIMA – PERÚ  
2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **MARGARITA VANESA BEJARANO REYES**, con DNI **41273216**, en mi condición de autora de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título profesional de “Químico Farmacéutico”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, DECLARO BAJO JURAMENTO que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud **21%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 21 días del mes de marzo del año 2023.



---

MARGARITA VANESA BEJARANO REYES  
DNI: 41273216



---

LESLIE DIANA VELARDE APAZA  
DNI: 72476825

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

---

1 Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **CARMELA SAJAMI SHUPINGAHUA**, con DNI **42247232**, en mi condición de autora de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el Título profesional de “Químico Farmacéutico”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **21%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 21 días del mes de marzo del año 2023.



---

CARMELA SAJAMI SHUPINGAHUA  
DNI: 42247232



---

LESLIE DIANA VELARDE APAZA  
DNI: 72476825

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

---

1 Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

# INFORME DE ORIGINALIDAD-TURNITIN

CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ENTRE LAS EDADES DE 14 A 18 AÑOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS, DISTRITO DE SANTA ANITA, LIMA – PERÚ, ENERO-FEBRERO 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>21%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>2%</b> PUBLICACIONES	<b>6%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>academianacionaldemedicina.org</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>www.hndac.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unan.edu.ni</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>theibfr.com</b>	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>www.repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>12</b>	<b>revistafecim.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>13</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>14</b>	<b>repositorio.upads.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## **Dedicatoria**

Esta tesis lo dedicamos a nuestros padres quienes nos han apoyado para poder llegar a esta instancia de nuestros estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarnos moral y psicológicamente. También lo dedicamos a nuestros hijos quienes han sido nuestra mayor motivación para nunca rendirnos en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

## **Agradecimiento**

El agradecimiento de nuestra tesis es principalmente a Dios quien nos ha guiado y nos ha dado la fortaleza para seguir adelante. A la universidad María Auxiliadora, por todo el aprendizaje constructivo y transmitido durante la vida universitaria.

Un agradecimiento especial al Mg. VELARDE APAZA LESLIE DIANA, quien, con su apoyo, orientación y consejo permitió alcanzar un alto nivel valor el trabajo realizado.

Nuestro agradecimiento muy especial a un gran amigo QF. Alcedo Mora, Carlos y Dr. Víctor Chero por todo su apoyo incondicional quien colaboro en el desarrollo de la presente tesis.

## Índice general

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	5
III. RESULTADOS .....	12
IV. DISCUSIÓN .....	17
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	23
VI. ANEXOS .....	26

## Índice de tablas

Tabla N° 1. Datos sociodemográficos de los usuarios que asistieron al proceso vacunatorio estadio chancas de Andahuaylas de Santa Anita n=287, enero - febrero 2022 .....	12
Tabla N°2. Dimensiones de la Calidad de atención en salud.....	14
Tabla N°3. Dimensiones del grado de satisfacción .....	15
Tabla N°4. Correlaciones no paramétricas .....	16



## Índice de figuras

Figura N°1.Fórmula de cálculo de tamaño de muestra .....	6
Figura N°2. Aplicación de la dosis contra la “COVID-19” en los usuarios que asistieron al proceso vacunatorio estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.....	13

## Índice de anexos

Anexo A. Operacionalización de las variables .....	27
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos. ....	29
Anexo C. Consentimiento informado .....	33
Anexo D. Validación de instrumento de recolección de datos.....	34
Anexo E. Evidencias de trabajo de campo .....	37
Anexo F. Carta de presentación para realizar la encuesta.....	38
Anexo G. Carta de autorización del establecimiento .....	39

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de Calidad de atención en salud y grado de satisfacción en los usuarios que asisten al centro de vacunación contra la Covid-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita, Lima - Perú, de enero hasta febrero del 2022.

**Materiales y métodos:** investigación descriptiva con enfoque cualitativo, de corte transversal, técnica utilizada encuesta, y su instrumento el cuestionario estructurado, siendo la población 2596 participantes que cumplen con el criterio de inclusión, con una muestra  $n = 287$ . Siendo las edades entre 14 a 18 años de ambos sexos, previa autorización y consentimiento de los padres.

**Resultados:** se realizó el análisis estadístico descriptivo en donde el resultado encontrado: Las dimensiones de fiabilidad 64,8% (186) usuarios calificaron bueno, capacidad respuesta escala excelente fue 36,65% (105), en seguridad escala bueno 62,7% (180), en empatía escala bueno 59,9% (172). En la tabla N°3, la dimensión atención recibida su escala de grado de satisfecho corresponde el 91,6% (263), insatisfecho 8,4% (24) y en la dimensión trato satisfecho 98,6% (283) y insatisfecho 1,4% (4). Tabla N°4, Se analiza la correlación de las variables de Calidad de atención en salud y grado de satisfacción encontrándose que no existe asociación significativa, su p valor ( $\text{sig} = 0,538$ ) mediante la prueba de Rho de Spearman .

**Conclusión:** Se determinó que el nivel de calidad de atención en sus 5 dimensiones (aspecto tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) para su escala de evaluación correspondió bueno y en el grado de satisfacción en la dimensión trato sobresaliendo un 98,6%.

**Palabras claves:** Covid-19, Calidad, atención, satisfacción, fiabilidad

## **Abstract**

**Objective** Quality of health care and degree of satisfaction in users who attend the vaccination center against Covid-19 in the Chancas de Andahuaylas stadium, Santa Anita district, Lima - Peru, 2022.

**Materials and methods:** descriptive research with a qualitative approach, cross-sectional, survey technique used, and its instrument the structured questionnaire, the population being 2596 participants who meet the inclusion criteria, with a sample of  $n = 287$ . The ages are between 14 to 18 years of both sexes, prior authorization and consent of the parents.

**Results:** the descriptive statistical analysis was carried out where the result found: The dimensions of reliability 64.8% (186) users qualified as good, response capacity scale excellent was 36.65% (105), in security scale good 62.7% (180), in empathy scale good 59.9% (172). In table N°3, the dimension attention received its degree of satisfaction scale corresponds to 91.6% (263), dissatisfied 8.4% (24) and in the treatment dimension satisfied 98.6% (283) and dissatisfied 1.4% (4). Table N° 4, the correlation of the variables of Quality of health care and degree of satisfaction is analyzed, finding that there is no significant association, its p value ( $\text{sig}=0.538$ ) using Spearman's Rho test.

**Conclusion:** It was determined that the level of quality of care in its 5 dimensions (tangible aspect, reliability, responsiveness, security and empathy) for its evaluation scale corresponded to good and in the degree of satisfaction in the treatment dimension, excelling 98, 6%

**Keywords:** Covid-19, Quality, care, satisfaction, reliability.

## I. INTRODUCCIÓN

En el año 2019, diciembre, la SARS-CoV-2, causa muchas enfermedades crónicas y agudas, ejerce una fuerte presión entre los sistemas de salud del mundo. Con la finalidad de romper las cadenas de transmisión y disminuir la morbilidad y mortalidad asociada con la pandemia, las instituciones gubernamentales emplean intervenciones no farmacéuticas que incluyen el uso de mascarilla, distanciamiento social, pruebas, restricciones de viaje, rastreo de contacto y cuarentena. Sin embargo, estas medidas tienden a tener un costo económico y social sin precedentes en su historia (1).

A medida que avanza la pandemia de la COVID-19, muchos desafíos se enfrentan, uno de los más difíciles ha sido la caracterización de la durabilidad de la inmunidad protectora. La duración de la protección inmunológica tiene implicaciones cruciales para la implementación de programas de vacunación de refuerzo. Incluida la necesidad y el momento de administrar dosis adicionales que son una fuente de intenso debate tanto entre científicos como entre los responsables de la formulación de enfoques políticos (2).

Se presenta un mayor riesgo de hospitalización o asistencia a la atención de emergencia para los pacientes con la COVID-19 infectados con la variante delta en comparación con la variante alfa. Los resultados muestran que los brotes de la variante delta en poblaciones no vacunadas podrían generar una carga mayor para los servicios de salud que la variante alfa (3). El Centro de Salud de Novo en Ecuador alcanza la expectativa referida al grado de satisfacción brindada en los usuarios durante la pandemia de la COVID-19, ya que es mayor al 60% en su estudio reportado. Sin embargo, la satisfacción podría incrementarse, si se realizan las mejoras en aquellas dimensiones sobre el grado de satisfacción muy bajo como la capacidad de respuesta y fiabilidad (4).

En el departamento de Cajamarca, de la provincia de Chota, Perú. Las personas reclaman la insatisfacción por la atención que reciben. Los recurrentes problemas son observados en el servicio de medicina física y rehabilitación en Minsa y Essalud (5).

En el distrito de Ate vitarte, Perú. La satisfacción y calidad de atención en los pacientes con coronavirus llevados a cabo el 2020 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate, se evidencia que existe una estrecha relación significativa entre mayor satisfacción del paciente corresponde mejor calidad de atención (6).

SARS-CoV-2 es una forma estructurada monocatenaria (virus ARN), del género beta coronavirus, familia Coronaviridae. Desencadena la enfermedad llamada COVID-19 (7).

Calidad de atención, corresponde a la forma de la manera adecuada de hacer crecer los progresos en la salud (5). Constituye el pilar del comercio y de la actividad empresarial, herramienta importante para la diferenciación de una empresa de sus competidores; y de esa manera posicionarse en su ámbito o sector. Abarcando dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (8).

La satisfacción es la emoción de una respuesta que proviene de un juicio cognitivo con una influencia positiva directamente en la intención de los participantes, consumidor, usuario en su lealtad conductual (9).

Salinas N, 2019. En su estudio “calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del centro de Salud Buenos Aires Parco Chacapunco 2018”. Evaluó que existe insatisfacción: en capacidad de respuesta 181 (78.7%), fiabilidad 145 (63.04%), seguridad 134 (58.26%), empatía 123(53.48%) y elementos tangibles 159 (69.13%). Evidenciándose que la calidad de atención del personal de salud sobre la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo (10).

Vargas F, 2020. En su investigación “la satisfacción de su evaluación en la atención recibida del hospital Carlos Roberto Huembés del municipio de el Rama, 2019”. Encontraron que las personas entrevistadas el 88% considera que es necesario que el área de emergencia cuente con más médicos especialista y el 92 % que deberían realizar y contar con más exámenes diagnósticos. Así mismo el 42% confirma que existe una mala organización de atención (11).

Matute G, 2020. Realizo “la evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8”. El principal hallazgo encontrado fue la insatisfacción con el tiempo de espera en la atención de los clientes, que genero quejas y desconformidad con los horarios de atención (12).

Tello W, 2021. Investigaron “la calidad de atención y el nivel de satisfacción brindada por los enfermeros en el centro de salud Lima”. Los datos encontrados muestran que los usuarios tienen el nivel de satisfacción 46.1% (medio) respecto a calidad de atención brindada por los enfermeros (13).

Richard J, Ramos F, Mercado M, 2020. Estudiaron “la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo-Perú”. Aplicaron el método SERVQUAL para la medición de la calidad de atención, en las siguientes dimensiones 86,8% seguridad y empatía. 80,3% de satisfacción. La dimensión de aspectos tangibles (57,1%) obtuvo el mayor nivel de insatisfacción de usuarios insatisfechos, la capacidad de respuesta de servicio corresponde al 55; 5% de insatisfacción (14).

Becerra B, Condori A, 2019. Realizaron “la investigación satisfacción en los usuarios que acuden a hospitales públicos”: Diseñaron un plan manejo “Cero colas” Perú, Ica. La implementación de este diseño sobre el cumplimiento del horario atendido, buen trato y entendible explicación, mejoro el nivel de satisfacción del estándar esperado (15).

La problemática más recurrente son las quejas y reclamos en las atenciones brindadas, en cuanto a la justificación del estudio podemos señalar su valor teórico porque permitirá medir el diagnóstico de la calidad de atención, según el modelo SERVQUAL modificado, en los aspectos fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. En cuanto al grado de satisfacción permitirá medir su expectativa del participante del centro vacunatorio contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita, Lima - Perú, enero-febrero 2022

Así mismo la referencia teórica y antecedentes de este estudio servirá como aporte para las futuras y posteriores investigaciones en el campo de la salud y social.

Por otro lado, se justifica también de manera práctica que el estudio propuesto servirá a los directivos responsable del centro vacunatorio contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita, para diseñar estrategias en intervenciones de FODA en el manejo de prácticas adecuadas para lograr la satisfacción y calidad de atención en los participantes de la actividad vacunatoria.

Finalmente, la justificación del valor metodológica propone un sistema a través de un cuestionario y entrevista para la medición de la información con la población y cumplir el objetivo, para su respectivo análisis.

Siendo el objetivo principal determinar el nivel de calidad de atención en salud y grado de satisfacción en los usuarios entre las edades de 14 a 18 años que asisten al lugar de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita, Lima Perú, durante el periodo de enero hasta febrero del 2022.



## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Enfoque y diseño de la investigación.**

El estudio tiene un enfoque cualitativo, porque tiene variables cualitativas en su naturaleza del estudio en las variables de calidad de atención en salud y satisfacción del usuario. El enfoque cualitativo permite la recolección de información para realizar la hipótesis en base a la medición y el análisis estadístico. Descriptivo (16).

En el diseño metodológico corresponde a una investigación descriptiva y corte transversal. No experimental y descriptivo porque analiza la variable sin intervención alguna en su medio natural. La información de recolección de datos se da en un punto determinado de tiempo (transversal). Se empleó la correlación simple, buscando la respuesta de relación entre las variables, sin precisar el sentido casual, con la finalidad de observar el comportamiento de una variable sobre otra (17).

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

La población estuvo conformada por 2596 asistentes que acuden al centro vacunatorio del estadio Chancas de Andahuaylas del distrito de Santa Anita, aquellos participantes deben cumplir con los criterios de inclusión.

En la evaluación de la muestra son todos aquellos que presente relaciones semejantes con los grupos de selección representativa de la población, se realizó el muestreo probabilístico aleatorio sistemática, obteniéndose una muestra de 287 participantes, calculándose con la fórmula:

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

LEYENDA	
N	= población (N=2596)
Z	= margen de seguridad 95% (Z=1,96)
p	= probabilidad del suceso investigativo (p=0,70)
q	= probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0,30)
E	= coeficiente de error máximo 5% (E=0,05)

Figura N°1. Fórmula de cálculo de tamaño de muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,70 \times 0,30 \times 2596}{(2596-1) \times 0,05^2 + (1,96)^2 \times 0,70 \times 0,30}$$

n = 287      n = muestra representativa (n=287)

La muestra estuvo conformada por 287 asistentes entre las edades de 14 a 18 años.

**Criterios de inclusión:**

- Autorización previa y consentimiento de los padres para las edades que la condición lo requiera.
- Participantes que firmen y acepten el consentimiento informado de la investigación propuesta.
- Participantes con edad comprendida entre 14 a 18 años.
- Participantes de ambos sexos.

**Criterios de exclusión:**

- Participantes que voluntariamente no acepten ni firmen el consentimiento informado para la realización de la presente investigación.
- Participantes con edad (19 a 35 años) no que hayan cumplido su proceso vacunatorio dentro de las fechas asignadas .

### 2.3. Variables de investigación.

La investigación tiene las siguientes variables:

Variable: Calidad de atención en salud.

**Definición Conceptual:** es la forma de medios adecuados que tiene la finalidad de conseguir progresos en salud abarcando su dimensión capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, tangibilidad y seguridad (5) (8).

**Definición Operacional:** la calidad de atención en salud, fueron evaluados y medidos por un cuestionario, en las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** Aptitud para cumplir satisfactoriamente el servicio brindado.
- **Capacidad de respuesta:** Capacidad de respuesta: actividad en brindar un servicio adecuado y rápido en los usuarios frente a la respuesta de calidad en un tiempo apropiado.
- **Empatía:** consiste en las capacidades que tiene la persona para entender sus necesidades y ponerse en el lugar de la otra persona.
- **Seguridad:** Actitud (confianza), cortesía, conocimiento y habilidad del personal que brinda la atención durante la comunicación.
- **Aspecto tangible:** Corresponde al aspecto físico que el participante o usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencias físicas de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (5).

**Variable:** Grado de satisfacción.

**Definición Conceptual:** es la respuesta de emociones que proviene de una influencia positiva (juicio cognitivo) y está relacionado directamente sobre los participantes, consumidor, usuarios, en la lealtad conductual (9).

**Definición Operacional:** el grado de satisfacción en esta actividad se midió por un cuestionario en las siguientes dimensiones:

\* Atención Recibida: corresponde a recomendación del servicio, expectativas del servicio, buena atención positiva y mejoría en la atención

\*Trato: corresponde al respeto y amabilidad (5).

## **2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos (*Validación de los instrumentos de recolección de datos*)**

Técnica que se aplicó para la recopilación de datos fue la encuesta y el instrumento cuestionario presentado en el Anexo B.

Datos de los aspectos sociodemográficos de los participantes en la vacunación contra la COVID-19: preguntas (1 al 4)

Con la escala del diseño Likert se midió la variable de calidad de atención en los niveles de regular, mala, bueno y excelente, el modelo del instrumento que se utilizó fue según el modelo Servqual:

- Fiabilidad: Ítem 5-8 del cuestionario.
- Capacidad de respuesta: Ítem 9-12 del cuestionario.
- Seguridad: Ítem 13-16 del cuestionario.
- Empatía: Ítem 17-20 del cuestionario.
- Aspectos tangibles: Ítem 21-24 del cuestionario.

La variable grado de satisfacción se midió en la escala de satisfecho e insatisfecho:

\*Atención recibida: preguntas (ítem) del 24-27.

\*Trato: preguntas (ítem) del 28-31.

En los usuarios que asisten al centro de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.

La validación del instrumento de recolección de datos (Anexo D) se realizó por tres docentes expertos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de nuestra universidad.

## **2.5. Proceso de recolección de datos.**

- a) Para la ejecución de la recolección de datos se requirió una carta formal de presentación de la Universidad María Auxiliadora, y está en coordinación para el permiso que se gestionó con el centro vacunatorio estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.
- b) Se elaboró un cuestionario de recolección de datos (Anexo B): se tomó como referencia el modelo Servqual para la calidad que se encuentra en la atención y un diseño adaptado de satisfacción en las escalas de insatisfecho y satisfecho.
- c) *Sistematización de los resultados y registro computarizado*: los cuestionarios recolectados fueron digitalizados en una hoja de cálculo Excel para su posterior análisis.
- d) Análisis: se realizó mediante el programa SPSS versión 26 para describir las variables, se utilizó la estadística descriptiva y para encontrar la relación entre las variables con la prueba estadística de Rho de Spearman.

## **2.6. Métodos de análisis estadístico.**

Para la realización del análisis estadístico de la variable principal involucrada en esta investigación se aplicó las pruebas estadísticas descriptivas.

Prueba de Rho de Spearman, el resultado se analizó con el software estadístico SPSS 26. Para demostrar la relación entre calidad de atención en salud y grado de satisfacción en los usuarios que asisten al centro de vacunación contra la covid-19 en el estadio chancas de Andahuaylas, distrito de santa Anita, lima - Perú, 2022

## **2.7. Aspectos éticos.**

La investigación toma los siguientes aspectos bioéticos principio de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, para la protección de los participantes del estudio (18).

### **Principio de Autonomía**

En este estudio se aplicó este principio, al solicitar el permiso al centro de vacunación responsable, el consentimiento para el acceso y uso de la información de los pacientes (Anexo C) (18).

### **Principio de beneficencia**

Se brindó los resultados, beneficios e informaciones al centro vacunatorio responsable de los datos que se encontraran en la investigación diseñada. (18)

### **Principio de no maleficencia**

El siguiente estudio propuesto no implicara ningún riesgo y cualquier otra Afectación en contra de la voluntad del usuario o asistente. Se respetó la privacidad de datos confidenciales de los asistentes al ser una investigación descriptiva y cuantitativa (18).

### **Principio justicia**

En esta investigación se aplicó la virtud de Justicia siempre que la condición lo requiera, se respetó sus ideas y opiniones en cada asistente una equidad en esa investigación para proteger su derecho (18).

### III. RESULTADOS

#### Aspectos sociodemográficos:

Tabla N° 1. Datos sociodemográficos de los usuarios que asistieron al proceso vacunatorio estadio chancas de Andahuaylas de Santa Anita n=287, enero -febrero 2022.

Información de los participantes	Total	
	n	%
Total	287	100
<b>Edad</b>		
de 14 a 15 años	135	47
de 16 a 17 años	99	34
de 18 años	53	19
<b>Sexo</b>		
Masculino	151	52,61
Femenino	136	47,39
<b>Grado de Instrucción</b>		
Secundaria	232	80,84
Técnico	24	8,36
Universitario	31	10,80
Primaria	0	0

Tabla N°1, Se visualiza que el 47% (n=135) de la edad de 14 a 15 años representan la mayor muestra de la población, seguidos por las edades de 16 a 17 años en 34%(n=99) y finalmente de 18 años 19% (n=53). El 52,61% representa el sexo masculino teniendo una mayor cantidad en su población frente al sexo femenino (47,39%).

Se encontró que el grado de instrucción secundaria tiene una mayor participación en este proceso vacunatorio tal como lo evidencia su muestra de su población, seguido por grado universitario.



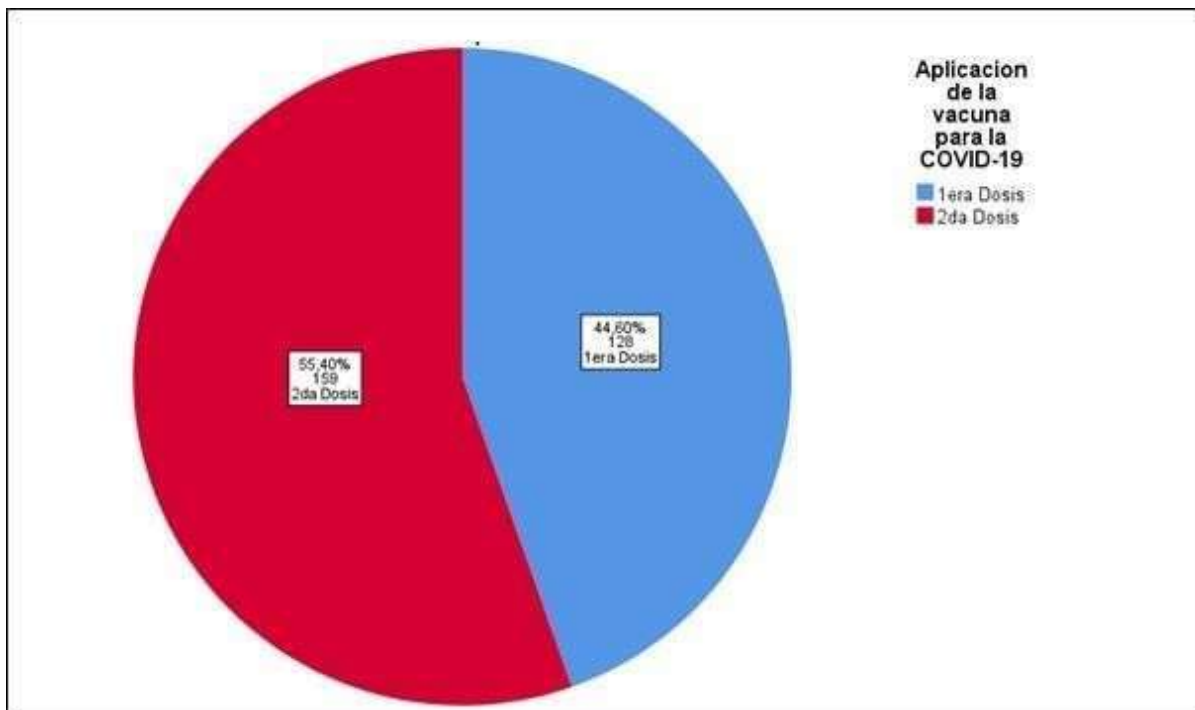


Figura N°2. Aplicación de la dosis contra la “COVID-19” en los usuarios que asistieron al proceso vacunatorio estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.

Se observa que el tamaño de la muestra de 287, solo 128 (44,60%) usuarios se aplicaron la primera dosis y 159 (55,40%) se aplicaron la segunda dosis.

## Calidad de atención en salud

Tabla N°2. Dimensiones de la Calidad de atención en salud

		Escala				Total	
		<u>Excelente</u>	<u>Bueno</u>	<u>Regular</u>	<u>Malo</u>		
<b>Dimensiones</b>	Fiabilidad	Recuento	99	186	2	0	287
		%	34,5%	64,8%	0,7%	0%	100,0%
	Capacidad de respuesta	Recuento	105	179	3	0	287
		%	36,6%	62,4%	1,0%	0%	100,0%
	Seguridad	Recuento	104	180	3	0	287
		%	36,2%	62,7%	1,1%	0%	100,0%
	Empatía	Recuento	112	172	3	0	287
		%	39,0%	59,9%	1,1%	0%	100,0%
	Tangibilidad	Recuento	107	177	3	0	287
		%	37,3%	61,7%	1,0%	0,0%	100,0%

Elaboración propia

En la tabla N°2. Las dimensiones de fiabilidad 64,8% (186) usuarios calificaron bueno, en la dimensión capacidad respuesta escala excelente fue 36,65% (105), en seguridad escala bueno 62,7% (180), en empatía escala bueno 59,9%( 172) y finalmente para la escala excelente tuvo 37,3% (107) usuarios que asistieron al proceso vacunatorio contra la COVID-19 en el estadio chancas de Andahuaylas, distrito de santa Anita.

**Grado de satisfacción:**

Tabla N°3. Dimensiones del grado de satisfacción

			Grado		Total
			Satisfecho	Insatisfecho	
<b>Dimensiones</b>	Atención recibida	Recuento %	263 91,6%	24 8,4%	287 100,0%
	Trato	Recuento %	283 98,6%	4 1,4%	287 100,0%

Elaboración propia

En la tabla N°3, la dimensión atención recibida su escala de grado de satisfecho corresponde el 91,6% (263), en insatisfecho 8,4%(24) y en la dimensión trato en satisfecho 98,6%(283) y insatisfecho 1,4%(4).

Tabla N°4. Correlaciones no paramétricas

<b>Correlaciones</b>			Variable Calidad de atención	Variable Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Variable Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,037
		Sig. (bilateral)	.	0,538
		N	287	287
	Variable Grado de satisfacción	Coeficiente de correlación	,037	1,000
		Sig. (bilateral)	0,538	.
		N	287	287

En la tabla N°4, se visualiza la correlación de las variables calidad de atención y grado de satisfacción tienen una significancia ( $\text{sig}=0.05>$ ) mayor a 0.05

El resultado encontrado su p valor ( $\text{sig}=0,538$ ) se evidencia que no existe asociación significativa entre calidad de atención en salud y grado de satisfacción en los usuarios que asisten al lugar de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancasde Andahuaylas, distrito de Santa Anita, Lima Perú.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusión de resultados

Las personas reclaman el servicio de atención que reciben (1). Los programas de vacunación Contra la COVID-19, son nuevas campañas que van requerir de nuevos enfoques, estrategias, quejas para una mejor atención brindando el servicio de calidad en los usuarios de la población que acuda a administrarse su dosis de aplicación para la COVID-19. En vista de esta perspectiva se planteó el estudio realizado.

En la Tabla N°1, Figura N°2. La mayor participación de personas que se administraron la vacuna contra la COVID-19 fueron del sexo masculino en 52,61% (151) de una muestra de 287 participantes, según el gráfico N°1, 47% (135) participantes tienen una edad entre los 14 a 15 años siendo la mayor población representativas de las edades seleccionados bajo los criterios de inclusión y utilizando el método probabilístico, del muestreo aleatorio simple. Sin embargo, el estudio de Soria F y Trinidad C. Utilizan una población de 420 pacientes, hallando una muestra de 109 persona utilizando el método probabilístico, del muestreo aleatorio simple, donde los pacientes diagnosticados con la COVID-19 detallan que tienen una buena comunicación y sensación de satisfacción, solo al menos cuatro pacientes expresaron descontento y falta de comunicación (19). Así mismo en nuestro estudio en la Tabla N°3, en la dimensión de trato hay cuatro personas que tienen una insatisfacción en el servicio recibido.

En la Tabla N°1 y figura N°2, el 80,84% (232) grado de instrucción secundaria representa el grupo mayoritario de la muestra de las 287 participantes, entre 8,36% (24) técnico y 10,80% (31) universitario. Siendo el 55,40% (159) en la aplicación de la segunda dosis y el 44,60% (128) en la administración de la primera dosis contra la COVID-19. En las investigaciones por Castro J, Olivares D, Toro F, los usuarios que participaron aleatoriamente fueron en su gran mayoría de sexo femenino (57%), entre las edades de 18 a 33 años (35%). El 37% de los participantes contaban con enseñanza media completa, a modo general, como conclusión no existe diferencia

significativa en el nivel de satisfacción en las dimensiones de edad y nivel de estudio (valor-p > 0,05) (20). Se explica que el valor de significancia es mayor a 0,05 por lo que no está asociado la edad y el nivel de estudio. En el estudio realizado se toma como datos de forma independientes en aspectos sociodemográficos por lo que se podría explicar que a cualquier edad podría haber un reclamo de insatisfacción no depende del nivel de estudio.

En la tabla N°2, dimensiones calidad de atención en salud, el 64,8%(186) en fiabilidad se encuentra sobresaliendo en la escala bueno frente a la fiabilidad de la escala excelente, así mismo en la escala bueno para dimensión capacidad respuesta se encuentra primero el 62,4%(179) frente a la escala excelente del 36,6%(105) en la calidad de atención brindada. El 62,7 % (180) de los participantes en la dimensión seguridad se encuentra una mayor participación y manifestación en la escala bueno. El 59,9 % (172) corresponden a la dimensión empatía y el 61,7% (177) Tangibilidad presentes y sobresalientes en la escala de la calidad de atención bueno en el centro de vacunación contra la covid-19 en el estadio chancas de Andahuaylas, distrito de santa Anita.

Castro J, Olivares D, Toro F, evalúan las 5 dimensiones (Elementos Tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), evidenciando que la peor calificada fue *capacidad de respuesta* considerándose una evaluación de satisfecho, en donde los puntos a mejorar están básicamente enfocados a mantener una buena disposición y voluntad hacia los usuarios y así brindar un servicio expedito. Por otro lado, el ítem de *empatía* fue calificado por los participantes con una evaluación de satisfacción de 91,3% correspondiente a una evaluación de *muy satisfecho*, indicando que los pacientes se encuentran muy conformes con el interés, comprensión y nivel de atención individualizada que ofrecen los estudiantes y funcionarios de las clínicas de la Universidad de Viña del Mar (20). Se puede inferir a partir de este contexto que las 5 dimensiones permitirán un mejor recurso y desempeño en la calidad de atención en la población.

El método SERVQUAL, para la medición de la calidad de atención en nuestro estudio (Tabla N°2), es respaldado por Richard J, Ramos F, Mercado M, 2020. Donde ellos aplican las siguientes dimensiones: 86,8% seguridad y empatía. 80,3% desatisfacción. La dimensión de aspectos tangibles (57,1%) obtuvo el mayor nivel de insatisfacción de usuarios insatisfechos, la capacidad de respuesta de servicio corresponde al 55,5% de insatisfacción (14). Se evalúa que los porcentajes son diferentes en cada dimensión, nuestro resultado obtenido en dimensión 61,7% tangibilidad y 62,4% capacidad de respuesta son buenas evaluadas en la escala de Likert.

En la dimensión fiabilidad es la que se encuentra sobresaliendo en 64,8% escala bueno y 34,5% en la escala excelente, la fiabilidad se ha enfocado en la aptitud para cumplir satisfactoriamente el servicio brindado en un turno establecido, atención ordenada y sin discriminación, sin embargo, para el investigador Matute G, el principal hallazgo encontrado fue la insatisfacción con el tiempo de espera en la atención de los clientes, que genero quejas y desconformidad con los horarios de atención (12). Está desconformidad va depender de muchos factores, pueden ser por la falta de información en la hora de atención, no respetar el orden de calendario de su vacunación, no conocer las facilidades para las personas con comorbilidades mayores para su atención oportuna rápida.

Así mismo Becerra B, Condori A, 2019. Respaldan nuestra investigación, la investigación satisfacción en los usuarios que acuden a hospitales públicos: Diseñaron un plan manejo “Cero colas” Perú, Ica. La implementación de este diseño sobre el cumplimiento del horario atendido, buen trato y entendible explicación, mejoro el nivel de satisfacción del estándar esperado (15).

Los resultados encontrados en la Tabla N°2, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles los datos evaluados en su escala destacan un nivel bueno en la calidad de atención en salud, no llegando a reportar regular o malo en ninguna ocasión. Sin embargo, para Tello W (2021) en su Investigaron calidad de atención y el nivel de satisfacción brindada por los enfermeros en el centro de salud Lima. Los datos encontrados muestran que los usuarios tienen el nivel de satisfacción 46.1% (medio) respecto a calidad de atención brindada por los enfermeros (13). Se

analiza y se infiere respecto al contexto presentado que la necesidad de cada usuario o paciente es única y no comparten el mismo problema en su situación, depende de la aptitud para cumplir satisfactoriamente el servicio brindado frente a la respuesta de calidad en un tiempo apropiado, consiste en las capacidades que tiene la persona para entender sus necesidades y ponerse en el lugar de la persona. Actitud (confianza), cortesía, conocimiento y habilidad del personal que brinda la atención durante la comunicación.

Tabla N°3, el 8,4% (24) participantes estuvieron insatisfecho en la atención recibida por otro lado el 91,6% (263) de participantes están satisfecho en la atención y 98,6%(283) responden una satisfacción respecto al trato en los usuarios que asisten al centro de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita. Sin embargo, la aplicación en otro campo de la salud con el investigador Vargas F (2020) considera que el 88% es necesario que el área de emergencia cuente con más médicos especialista y el 92 % que deberían realizar y contar con más exámenes diagnósticos, el 42% confirma que existe una mala organización de atención (11).Referente a los bases de datos encontrados y situaciones ocurridas la finalidad que buscan las dos investigaciones es seguir contribuyendo una mejor calidad de la atención, y satisfacción para el usuario.

Tabla N°4, Se analiza la correlación de las variables de Calidad de atención en salud y grado de satisfacción tienen una significancia de ( $\text{sig}=0,538$ ) mediante la prueba de Rho de Spearman llegando a comprobar que no existe relación. Otra investigación también evidencia mediante la prueba de Pearson que no existe relación entre satisfacción y calidad de atención teniendo como resultado  $r = 0.340$ , por lo tanto, los usuarios atendidos tienen una correlación baja o débil, debido a que algunos factores de atención son deficientes en la atención de la consulta externa del Hospital en estudio (21).



## **4.2. Conclusiones.**

- ✓ Se determinó que el nivel de calidad de atención en sus 5 dimensiones (aspecto tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) para su escala de evaluación correspondió bueno.
- ✓ Se determinó en el grado de satisfacción en valor de satisfacción predominante en dimensión de trato.
- ✓ No existe asociación significativa entre La calidad de atención en salud y grado de satisfacción en los usuarios que asisten al lugar de vacunación contra la COVID-19 en el estadio Chancas de Andahuaylas, distrito de Santa Anita.

### **4.3. Recomendaciones.**

- \* Se recomienda complementar la investigación en otra población de personas a partir de las edades de 19 años a más.
- \* Se recomienda realizar el estudio propuesto en otro escenario, boticas, farmacias, hospitales, empresas y instituciones que necesiten cumplir una calidad de servicio en la población.
- \* Se recomienda comparar el nivel de calidad de atención de dos centros vacunatorios de un mismo distrito para evaluar su capacidad de atención y fiabilidad en la hora de la atención.
- \* Se sugiere al gobierno y el MINSA, comunicar de forma clara, transparente y directa sobre los resultados del proceso de vacunación a través de indicadores sencillos, para que la población en general esté informada, y aquellas personas renuentes a vacunarse lo hagan.
- \* Implementar estrategias y realizar pequeñas evaluaciones a los asistentes no solo en el campo de la salud también en los diferentes ámbitos donde se busque una mejor calidad de atención y un óptimo servicio de satisfacción para el usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Gregory M, Thomas H, Chris S, Nick G, Johnsen A, et al. ¿La infección o la vacunación contra el SARS-CoV-2 conduce a una inmunidad duradera?. Lancet Respir Med [Internet]. Octubre 2021[citado 23 de octubre del 2021]; S2213-2600(21):00458-6. Disponible en : [https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213-2600\(21\)00407-0/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213-2600(21)00407-0/fulltext)
2. Altmann D, Boyton R. Disminución de la inmunidad al SARS-CoV-2: implicaciones para las estrategias de refuerzo de vacunas. Lancet Respir Med 2021[Internet]. Octubre 2021[citado 23 de octubre del 2021]; S2213-2600(21): 00458-6. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213-2600\(21\)00458-6/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213-2600(21)00458-6/fulltext)
3. Twohig k, Nyberg T, Asad Z, Thelwall S, Sinnathamby M, et al. Riesgo de ingreso hospitalario y asistencia a la atención de emergencia para el delta del SARS-CoV-2 (B.1.617.2) en comparación con las variantes de interés alfa (B.1.1.7): un estudio de cohorte. Lancet Infect Dis 2021[Internet] agosto 2021[citado 23 de octubre del 2021]; S1473-3099(21):00475-8. Disponible: <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S1473-3099%2821%2900475-8>
4. Yépez L, Gómez R, Martínez R, Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. The Ecuador Journal of Medicine [Internet]. Julio 2021[citado 23 de octubre del 2021];2(2):12-22. Disponible: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/issue/view/2>
5. Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.[Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo,2018.
6. Zárate L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo,2022.

7. Campos K, Quispe E. “Conocimientos y prácticas sobre medidas de bioseguridad frente al covid-19 en personas en el mercado 1 valle sagrado, san juan de Lurigancho, 2020”. [Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller en Farmacia y Bioquímica]. Lima: Universidad María Auxiliadora, 2020.
8. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis para obtener el grado Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018.
9. Dos Santos. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior [Internet] Mayo 2016 [Citado 23 de octubre 2021]; 45(178):79-95. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
10. Salinas N, 2019. Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de atención del personal del centro de salud Buenos Aires Parco Chacapunco-2018. [Tesis para obtener el grado de Licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad Peruana del Centro, 2019.
11. Vargas F, 2020. Evaluación de la satisfacción de la atención recibida en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Roberto Huembés del municipio de El Rama, mayo del 2019. [Tesis para obtener el grado Especialista en Dirección de Servicios de Salud y Epidemiología]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2020.
12. Matute G, 2020. Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8. [Tesis para obtener el grado Magíster en gerencia en servicios de la salud]. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil, 2020.
13. Tello W, 2021. El nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. [Tesis para obtener el grado Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021.

14. Richard J, Ramos F, Mercado M, 2020. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum [Internet] Julio 2020 [Citado 23 de octubre 2021]; 20(3):397-403. Disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
15. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia llevada del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet] Octubre 2019 [citado 23 de octubre 2021]; 36(4):658-63. Disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a14v36n4.pdf>
16. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco 2013. [Tesis para obtener el grado de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.
17. Hernández A, Ramos M, Placencia B, Indacochea B, Quimis A, Moreno L. Metodología de la investigación científica. 1era edición. Manabí. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L; 2018.
18. Trapaga M. La bioética y sus principios al alcance del médico en su práctica diaria. Rev Archivos de Investigación materno infantil [Internet] Mayo 2018 [Citado 13 de noviembre 2021]; IX(2): 53-59. Disponible: <https://www.medigraphic.com/pdfs/imi/imi-2018/imi182c.pdf>
19. Soria F, Trinidad C. Comunicación del personal de salud y satisfacción del paciente con covid - 19 en un centro de salud, Huánuco - 2021. [Tesis de licenciado en enfermería]. Huánuco: Universidad Nacional Herminio Valdizán facultad de enfermería, 2021.
20. Castro J, Olivares D, Toro F. Determinación de calidad de atención mediante encuesta de satisfacción usuaria servperf en cdo/cda pertenecientes a universidad viña del mar, viña del mar, región de Valparaíso, Chile. [Tesis de grado de Licenciado en Odontología]. Chile: Universidad viña del mar escuela de la salud odontología, 2021.

21. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis para optar Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, 2018.

# **ANEXOS.**

## Anexo A. Operacionalización de las variables.

### Variable: Calidad de atención en salud.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	MEDIDA	INDICADORES	UNIDADES DE MEDIDA
<b>Calidad de atención en salud.</b>	es la forma de medios adecuados que tiene la finalidad de conseguir progresos en salud abarcando su dimensión capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, tangibilidad y seguridad	la calidad de atención en salud fueron evaluados y medidos por un cuestionario, en las siguientes dimensiones:	Datos sociodemográficos	Cualitativa	Nominal	Directa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ítems del 1 al 4</li> </ul>	Opciones múltiples
			Fiabilidad	Cualitativo	Nominal /Ordinal	Directa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ítems del 5 al 8</li> </ul>	- Opciones múltiples
			Capacidad de respuesta	Cualitativo	Nominal /Ordinal	Directa	Ítems del 9 al 12	- Opciones múltiples
			Seguridad	Cualitativo	Nominal /Ordinal	Directa	Ítems del 13 al 16	- Opciones múltiples
			Empatía	Cualitativo	Nominal /Ordinal	Directa	Ítems del 17 al 20	- Opciones múltiples
			Aspectos tangibles	Cualitativo	Nominal /Ordinal	Directa	Ítems del 21 al 24	- Opciones múltiples



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	MEDIDA	INDICADORES	UNIDADES DE MEDIDA
<b>Grado de satisfacción</b>	Es la respuesta de emociones que proviene de una influencia positiva (juicio cognitivo) y está relacionado directamente sobre los participantes, consumidores, usuarios, en la lealtad conductual	<b>el grado de satisfacción en esta actividad se midió por un cuestionario en las siguientes dimensiones :</b>	<b>Atención Recibida</b>	<b>Cualitativo</b>	<b>Nominal /Ordinal</b>	<b>Directa</b>	<b>• Ítems del 25 al 28</b>	<b>-Opciones múltiples</b>
			<b>Trato</b>	<b>Cualitativo</b>	<b>Nominal /Ordinal</b>	<b>Directa</b>	<b>• Ítems del 29 al 32</b>	<b>-Opciones múltiples</b>

**Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN  
LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN  
CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE  
ANDAHUAYLAS, DISTRITO DE SANTA ANITA**

Señor(a) participante la encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, por favor, contestar, rellenar y marcar las siguientes preguntas:

**Parte I. Aspectos sociodemográficos de los participantes en la vacunación contra la COVID-19.**

**1 Marcar según corresponda su sexo:**

a) Masculino                      b) Femenino

**2 Indicar su edad actualmente:.... años.**

**3 Grado de instrucción marcar u completar la opción que le corresponda:**

a) Primaria                                      b) Secundaria                                      c) técnico

d) universitaria                                      e) otro...

**4 Aplicación de la vacuna marcar (x):**

a) 1era dosis                      b) 2da dosis

## **PARTE II: Calidad de atención en salud**

Completar con (x) según su criterio en cada pregunta planteada en cada escala.

<b>Valor en numeración</b>	1	2	3	4
Significado	Malo	Regular	Bueno	Excelente

<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>				
5	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final de su vacunación?				
6	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
7	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno de vacunación?				
8	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
9	¿La atención fue rápida y eficaz en su proceso vacunatorio?				
10	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
11	La atención en el área de admisión fue rápida y sencilla.				
12	¿El personal de salud permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>				
13	¿El personal de enfermería que le atendió, le inspiró confianza?				

14	¿El personal de salud (médico /enfermera) que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Médico      Enfermera				
15	¿El personal administrativo que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
16	¿Durante su atención en el centro vacunatorio se respetó la confidencialidad?				
	<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>				
17	¿El personal de salud que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Médico      Enfermera				
18	¿Usted comprendió, la explicación de la enfermera y el médico, sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Médico      Enfermera				
19	¿La enfermera, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
20	¿El médico, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
	<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>				
21	¿Las instalaciones físicas del centro vacunatorio son visualmente atractivas?				
22	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del centro vacunatorio fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
23	¿El centro vacunatorio, cuenta con baños limpios para los pacientes?				
24	¿El centro vacunatorio y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?				

### PARTE III: Grado de satisfacción.

Completar con (x) según su criterio en cada pregunta planteada en cada escala.

Valor en numeración	1	2
Significado	Satisfecho	Insatisfecho

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2
	<b>Dimensión: Atención recibida</b>		
25	El tiempo de espera en consulta totalmente de acuerdo		
26	La claridad con la explicaron del tratamiento y pautas de recomendaciones durante su vacunación.		
27	Durante su atención se respeta su privacidad.		
28	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.		
	<b>DIMENSIÓN: Trato</b>		
29	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia		
30	El trato por parte del personal de enfermería, lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.		
31	El trato por parte del personal médico, lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.		
32	El personal del módulo de admisión lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.		

**Anexo C. Consentimiento informado.**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL  
DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

**Yo:** .....

He decidido colaborar voluntariamente en el estudio realizado por los bachilleres de la Universidad María Auxiliadora de la facultad de Farmacia y Bioquímica, en la investigación CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS, DISTRITO DE SANTA ANITA. El cual tiene fines para la elaboración de una tesis de titulación.

Entiendo que participar en esta investigación es voluntario y que soy libre de abandonarlo en cualquier momento, además de permitir que la información obtenida sea publicada y que pueda conocer los resultados.

Estoy informado sobre el carácter estrictamente confidencial de la entrevista, de modo que mi identidad como entrevistado(a) no será revelada.

---

BEJARANO REYES,  
MARGARITA VANESA

DNI:

SAJAMI SHUPINGAHUA,  
CARMELA

DNI:

## Anexo D. Validación de instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

### FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS DISTRITO DE SANTA ANITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Margarita Vanesa Bejarano Reyes</li> <li>- Carmela Sajami Shupingahua</li> </ul>
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS, DISTRITO DE SANTA ANITA.	

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )

#### II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 25/01/2022

Validado por:



Mg. Jenny Rosalyn Huerta León

Anexo C: Validación de instrumentos de recolección de datos

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS DISTRITO DE SANTA ANITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Margarita Vanesa Bejarano Reyes</li> <li>- Carmela Sajami Shupingahua</li> </ul>
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS, DISTRITO DE SANTA ANITA.	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

-----

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

-----

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

-----

Fecha: 13 de enero de 2021

Validado por: Mg. Víctor Humberto Chero Pacheco

Firma:





Anexo C: Validación de instrumentos de recolección de datos

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS DISTRITO DE SANTA ANITA</b>	- Margarita Vanesa Bejarano Reyes - Carmela Sajami Shupingahua
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS, DISTRITO DE SANTA ANITA.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)	( )

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 25/01/2022

Validado por:



Dr. Jhonnel Samaniego Joaquin

Anexo E. Evidencias de trabajo de campo



## Anexo F. Carta de presentación para realizar la encuesta.



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho 04 de agosto del 2022

**CARTA N°158-2022/ EPFYB-UMA**

Sres.  
Riss Santa Anita el Agustino  
Estadio Chancas Andahuaylas  
Presente. –


De mi especial consideración:

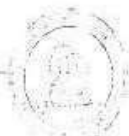
Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Formación y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: BEJARANO REYES, Margarita Vanesa DNI 41273216 y SAJAMI SHUPINGAHUA, Carmela, DNI 42247232 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACIÓN CONTRA LA COVID – 19 EN EL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS"**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

  
Dr. Jhonatan Jarama  
Director de la Escuela Profesional de  
Farmacia y Bioquímica



Av. Camilo Béjar 431, San Juan de Lurigancho  
Tlf: 384 1212  
www.umapeu.edu.pe

lsc/ll

## Anexo G. Carta de autorización del establecimiento



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Santa Anita, 6 de agosto 2022

Punto de vacunación DIRIS SANTA ANITA/EL AGUSTINO

"ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS"

Señoritas:

1. BEJARANO REYES, MARGARITA VANESA
2. SAJAMI SHUPINGAHUA, CARMELA

Presente. –

YO, **ELARD VALDIVIESO CRISTOBAL**, con número de colegiatura C.M.P 35489, suscribo la presente, en nombre de la **DIRIS SANTA ANITA/ EL AGUSTINO**, para expresarles nuestra aceptación a las señoritas: **BEJARANO REYES, MARGARITA VANESA** identificada con DNI: 41273216 y **SAJAMI SHUPINGAHUA, CARMELA** identificada con DNI: 42247232, egresadas de la **UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA**, para que realicen su encuesta en los pacientes que se acerquen a vacunarse **AL ESTADIO CHANCAS DE ANDAHUAYLAS**, con el tema, **CALIDAD DE ATENCION EN SALUD Y GRADO DE SATISFACCION EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE VACUNACION CONTRA LA COVID-19**.

Se otorga la presente constancia para los fines que la interesada considere conveniente.

Atentamente:

The block contains a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp has the text "MINISTERIO DE SALUD" at the top, "DIRIS SANTA ANITA/EL AGUSTINO" around the perimeter, and "V9" in the center. Below the stamp, the name "ELARD VALDIVIESO CRISTOBAL" and "Médico Cirujano C.M.P. 35489" are printed.

**ELARD VALDIVIESO CRISTOBAL**

Médico Cirujano

CMP: 35489