



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

**TESIS**

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de  
inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao, 2025

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud

**PRESENTADO POR:**

Mendoza Maita, Moisés

<https://orcid.org/0000-0001-5113-1172>

Santa Cruz Dávila, María Elizabeth

<https://orcid.org/0009-0007-2070-2674>

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA(O) EN ENFERMERÍA**

**ASESOR:**

Mg. Reginaldo Huamani, Rafael

<https://orcid.org/0000-0002-8326-4276>

**Chincha, Perú, 2025**

# CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 08 de enero del 2026

**Mg. Jose Yomil Perez Gomez**  
Decano de la Facultad de salud  
Universidad Autónoma de Ica.

### Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que, **Bach. Mendoza Maita, Moisés y Bach. Santa Cruz Dávila, María Elizabeth**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, del programa Académico de ENFERMERÍA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

### TITULADO:

**“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao, 2025”**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Firmado digitalmente por:  
REGINALDO HUAMANI Rafael  
FAU 20168014962 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 08/01/2026 10:28:53-0500

-----  
**Mg. Rafael Reginaldo Huamani**  
DNI N° 40817543  
Código ORCID N° 0000-0002-8326-4276

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA

NOTARIA CAMPOS  
FEDERICO J. CAMPOS  
Av. Los Olivos 410-012-1111, Lima - Callao

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mendoza Maita Moisés, identificado(a) con DNI N°43327805 y Santa Cruz Dávila María Elizabeth, identificado(a) con DNI N° 45696811 en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao, 2025", declaramos bajo juramento que: La investigación realizada es de mi autoría

- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

12%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 08 de enero del 2026



Mendoza Maita Moisés  
DNI: 43327805



Santa Cruz Dávila María Elizabeth  
DNI: 45696811



LEGALIZACIÓN NOTARIAL AL REVERSO  
NOTARIA CAMPOS

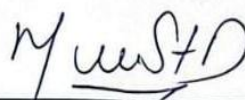

IDENTIDAD COMPROBADA MEDIANTE SISTEMA BIOMETRICO D. LEG. 1232 ART. 97.-

**CERTIFICACIÓN NOTARIAL**

CERTIFICO: LA AUTENTICIDAD DE LAS FIRMAS DEL ANVERSO DE DON: MOISES MENDOZA MAITA, IDENTIFICADO CON DNI N°43327805 Y DE DOÑA: MARIA ELIZABETH SANTA CRUZ DAVILA IDENTIFICADA CON DNI N°45696811, QUIENES SE AFIRMAN Y RATIFICA EN EL TENOR Y CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO Y EN CORROBORACIÓN DE LO CUAL VUELVEN A FIRMAR JUNTO CONMIGO IMPRIMIENDO LA HUELLA DIGITAL DE SU ÍNDICE DERECHO. SE LEGALIZAN LAS FIRMAS MAS NO EL CONTENIDO. EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO, CONFORME AL ART. 108 DEL D.LEG. 1049. DOY FE. =====  
CALLAO, 08 DE ENERO DE 2026.  
NC/jcc.


MOISES MENDOZA MAITA  
DNI N°43327805

MARIA ELIZABETH SANTA CRUZ DAVILA  
DNI N°45696811



  
FEDERICO J. CAMPOS ECHEANDÍA  
NOTARIO DEL CALLAO





0122253904



**NOTARIA**  
**CAMPOS ECHEANDIA FEDERICO JESUS**  
**SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**INFORMACIÓN PERSONAL**

**DNI** 45696811  
**Primer Apellido** SANTA CRUZ  
**Segundo Apellido** DAVILA  
**Nombres** MARIA ELIZABETH

**CORRESPONDE**

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



**SANTA CRUZ DAVILA, MARIA ELIZABETH**  
**DNI 45696811**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR**

**Operador:** 40794554 - Carin Yanina Vela Flores  
**Fecha de Transacción:** 08-01-2026 16:07:13  
**Entidad:** 10325427871 - CAMPOS ECHEANDIA FEDERICO JESUS

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verificacion.do>  
**Número de Consulta:** 0122253904





**NOTARIA**  
**CAMPOS ECHEANDIA FEDERICO JESUS**  
**SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**INFORMACIÓN PERSONAL**

**DNI** 43327805  
**Primer Apellido** MENDOZA  
**Segundo Apellido** MAITA  
**Nombres** MOISES

**CORRESPONDE**  
 La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

*Mendoza Maíta Moisés*  
**MENDOZA MAITA, MOISES**  
**DNI 43327805**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR**  
 Operador: 40794554 - Carin Yanina Vela Flores  
 Fecha de Transacción: 08-01-2026 16:06:22  
 Entidad: 10325427871 - CAMPOS ECHEANDIA FEDERICO JESUS

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**  
 Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verificacion.do>  
 Número de Consulta: 0122253830



## DEDICATORIA

A Dios que es quien me guía, me escucha y nunca me desampara.

A mi compañero de vida Yampier quien a pesar de las adversidades siempre está a mi lado y no me deja retroceder.

A mis padres quienes son el motor y motivo para seguir luchando por ellos y para ellos.

A mis familiares quienes se alegraron al saber que estaba cumpliendo un sueño más.

Y por último y no menos importante a mi persona ya que con mi esfuerzo y voluntad nada de esto hubiera sido posible.

María Santa Cruz Dávila

A Ethan, mi pequeño gran amor: cada página escrita, pensaba en ti. En el futuro que quiero construir, en el ejemplo que deseo ser; tu existencia ha llenado mi vida de propósito y este trabajo es un tributo a esa motivación inagotable que me has dado.

A mi familia, mi refugio y mi fuerza por el sacrificio, la comprensión y el amor que me han brindado. Han sido el ancla que me mantuvo firme y el viento que me impulsó hacia adelante. Sin su apoyo constante, este sueño no se habría hecho realidad.

Moises Maita Mendoza

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos infinitamente a Dios por guiarnos y darnos la fuerza para seguir adelante.

A nuestras familias por su comprensión y aliento constante, así como su apoyo incondicional durante todo el proceso de aprendizaje.

A la universidad Autónoma de Ica por sus enseñanzas durante nuestra formación profesional.

Al Jefe de la Posta Naval de Ventanilla y a su personal quienes nos brindaron las facilidades para la ejecución de nuestro trabajo de investigación.

A todos los docentes del programa de estudio de enfermería quienes con sus enseñanzas dejaron huellas invaluable en nuestras mentes y corazones y las cuales serán de gran utilidad en nuestro desarrollo profesional.

A nuestro asesor de tesis el Mg. Rafael Reginaldo Huamani, por su apoyo constante y su infinita paciencia.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo básica, de nivel correlacional, diseño transversal y no experimental porque se observó y describió el fenómeno según su ocurrencia en el momento. El estudio se elaboró sobre una muestra censal de 60 usuarios externos del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y para procesar los datos se utilizó el estadístico SPSS. Como instrumentos se utilizaron el cuestionario modelo SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario y el cuestionario de calidad. En los resultados descriptivos, se encontraron que el nivel predominante de la calidad de atención fue de 41.67% en el nivel medio; asimismo, el nivel de satisfacción del usuario externo en 45% en nivel medio. El resultado del análisis inferencial arrojó una correlación directa y muy significativa entre las variables de investigación ( $\rho = .751$ ;  $p = .000$ ), al igual que las dimensiones; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se llega a la conclusión de que, a mayor calidad de atención, el grado de satisfacción del usuario externo será cada vez mejor.

**Palabras claves:** Calidad, atención en salud, satisfacción, usuario externo, inmunización.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of external users of the immunization service at the Ventanilla Naval Post, Callao, in 2025. The methodology used was quantitative, basic, correlational, cross-sectional, and non-experimental, as the phenomenon was observed and described as it occurred at the time. The study was conducted on a census sample of 60 external users of the immunization service at the Ventanilla Naval Post. Data was collected using a survey, and the SPSS statistical software was used to process the data. The instruments used were the SERVQUAL model questionnaire to measure user satisfaction and a quality questionnaire. The descriptive results showed that the predominant level of care quality was medium (41.67%), and the level of external user satisfaction was medium (45%). The inferential analysis revealed a direct and highly significant correlation between the research variables ( $\rho = .751$ ;  $p = .000$ ), as well as between the dimensions; therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. It is concluded that higher quality of service will lead to greater satisfaction among external users.

Keywords: Quality, health care, satisfaction, external user, immunization.

## INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xivi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	xvi
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
2.1. Descripción del problema .....	18
2.2. Pregunta de investigación general.....	24
2.3. Pregunta de investigación específicas.....	24
2.4. Objetivo general.....	25
2.5. Objetivos específicos .....	25
2.6. Justificación e importancia.....	26
2.6.1 Justificación .....	26
2.6.2 Importancia .....	27
2.7. Alcances y limitaciones.....	28
2.7.1 Alcances .....	28
2.7.2 limitaciones .....	28
III. MARCO TEÓRICO .....	30

3.1	Antecedentes.....	30
3.2	Bases Teóricas .....	38
3.2.1.	Variable calidad de atención.....	38
3.2.2.	Variable satisfacción del usuario .....	46
3.3	Marco conceptual. ....	50
IV.	METODOLOGÍA .....	56
4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	56
4.2.	Diseño de Investigación.....	56
4.3.	Hipótesis general y específicas .....	57
4.3.1.	Hipótesis general .....	57
4.3.2.	Hipótesis específicas .....	57
4.4.	Identificación de las variables .....	57
	Variable 1: Calidad de atención.....	57
	Variable 2: Satisfacción .....	58
4.5.	Matriz de operacionalización de variables. ....	59
4.6.	Población – Muestra .....	60
4.7.	Técnicas e Instrumentos de recolección de información .....	61
	Técnica.....	61
	Instrumento.....	61
4.8.	Técnicas de análisis e interpretación de datos .....	60
V.	RESULTADOS .....	65
5.1.	Presentación de resultados .....	65
5.2.	Interpretación de resultados .....	69
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	72
6.1.	Análisis inferencial .....	72
6.1.1.	Prueba de normalidad .....	72

6.2. Prueba de hipótesis .....	73
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	84
Conclusiones .....	84
Recomendaciones .....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS .....	105
Anexo 01: Matriz de Consistencia .....	106
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos .....	111
ANEXO 03: Ficha de validación por juicio de expertos .....	113
ANEXO 04: Base de datos .....	119
ANEXO 05: Evidencias fotográficas .....	125
ANEXO: 06 Documentos de autorización de ejecución de tesis .....	128
ANEXO 07: Evidencias de consentimiento informado .....	129
ANEXO 08: Informe de turnitin al 12% de similitud .....	130

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Datos sociodemográficos de los usuarios externos del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla .....	65
<b>Tabla 2.</b> Niveles de la variable calidad de atención en el usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla .....	66
<b>Tabla 3.</b> Nivel de la variable satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla .....	67
<b>Tabla 4.</b> Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025 ..	66
<b>Tabla 5.</b> Dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025 ..	67
<b>Tabla 6.</b> Dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025 .....	67
<b>Tabla 7.</b> Dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025 .....	67
<b>Tabla 8.</b> Prueba de Kolmogorov Smirnov de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.....	72
<b>Tabla 9.</b> Relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla.....	73
<b>Tabla 10.</b> Relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla.....	74
<b>Tabla 11.</b> Relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla .....	75
<b>Tabla 12.</b> Relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla.....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Porcentajes de los usuarios externos del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, según datos sociodemográficos .....	65
<b>Figura 2.</b> Niveles de calidad de atención en el usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla .....	66
<b>Figura 3.</b> Niveles de la variable satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla .....	67
<b>Figura 4.</b> Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025 ..	65
<b>Figura 5.</b> Dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025 ..	66
<b>Figura 6.</b> Dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025 .....	65
<b>Figura 7.</b> Dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025 ..	66

## I. INTRODUCCIÓN

Los problemas relacionados con la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las entidades sanitarias continúan siendo vistos como un problema, ya que dificultan una visión de servicio de calidad. También son indicativos de un 25% de lesiones y tasas elevadas de mortalidad, lo que ha ocasionado el aumento del gasto en salud<sup>1</sup>.

La calidad de atención en los servicios de salud constituye un componente fundamental para garantizar la eficacia de las intervenciones, la continuidad del cuidado y la confianza de la población en el sistema sanitario. En el contexto de los servicios de inmunización, esta importancia se vuelve aún más evidente, dado que la vacunación representa una de las estrategias más costo-efectivas para la prevención de enfermedades y la protección colectiva. La percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida influye directamente en su adherencia a los esquemas de vacunación, en su disposición a retornar al establecimiento de salud y en su recomendación del servicio a otros miembros de la comunidad<sup>2</sup>.

La satisfacción del usuario externo es un indicador clave para evaluar el desempeño de los servicios de salud, ya que permite identificar fortalezas y debilidades desde la perspectiva del ciudadano. Esta percepción no solo refleja aspectos técnicos del procedimiento, sino también elementos humanísticos, organizativos y ambientales que forman parte integral de la experiencia de atención. Diversos estudios han evidenciado que factores como el trato interpersonal, la información brindada, la oportunidad del servicio y las condiciones de infraestructura tienen un impacto significativo en la satisfacción y, por tanto, en el uso continuado de los servicios preventivos como la inmunización.

La Posta Naval de Ventanilla no es ajena a este problema, puesto que presenta falencias, a pesar de tratar de brindar ayuda en base a las necesidades de la población. Por ello, el objetivo principal es determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao

2025. Cuya metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal.

En el área de ciencias de la salud, se ha llegado al acuerdo de que, si el paciente se siente satisfecho con la experiencia de ser atendido, se producen resultados positivos. Una mayor afinidad con los servicios que proporcionan las instituciones de salud, así como la administración de estos centros sanitarios, obtienen un apoyo indiscutible. Si se piensa que atender a los usuarios solamente con una sonrisa asegura la calidad del servicio, se está equivocado. No es posible tratar un problema que es complejo y multifactorial con una perspectiva superficial o simplista. La satisfacción de un usuario es el producto de la atención personalizada y humanizada, del cumplimiento de los protocolos y del compromiso constante de los empleados con la cultura institucional de mejora continua y la vocación por servir.

El trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera: el Capítulo I: introducción general del estudio; Capítulo II el planteamiento del problema, las preguntas y objetivos de investigación, la justificación e importancia; el Capítulo III, está conformado por el marco teórico y abordó los antecedentes como las bases teóricas de cada variable del estudio; el Capítulo IV explicó la metodología, hipótesis, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la descripción de la población y muestra; el Capítulo V presentó los resultados descriptivos del estudio a través de tablas y figuras; el Capítulo VI, lo conformó el análisis de resultados, donde se describe la estadística inferencial; y el Capítulo VII incluyó la discusión de los resultados, seguido de las conclusiones, recomendaciones. Posterior a ello se enumeraron las referencias bibliográficas y anexos.

Los autores

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

El profesional de enfermería se encarga del proceso de atención al paciente y de todo lo que implica en el entorno hospitalario. El motivo fundamental de una asistencia de enfermería eficaz es el paciente y sus necesidades, así como su alta o recuperación. Esta debe llevarse a cabo con el compromiso de conseguir la calidad y, sobre todo, la satisfacción del paciente y sus familias. Hoy en día, la actitud de resignación y pasividad de ciertos usuarios ha variado. Hoy más que nunca, el profesional de enfermería es educado en una cultura de autoevaluación, lo cual le ofrece la posibilidad de restaurar la salud del paciente y desarrollar con él un vínculo respetuoso y de confianza<sup>3</sup>.

La atención de calidad no debe ser el privilegio solo para algunos usuarios, ni tampoco una aspiración para un futuro distante, sino que debe ser la esencia misma de todos los sistemas de salud. De la misma forma, el derecho humano a la salud carece de sentido si no se cuenta con una atención médica de calidad, dado que sin ella los sistemas sanitarios no pueden mejorar la salud<sup>4</sup>. Grönroos por otra parte definió la calidad de servicio como la gestión clínica, incluido el diagnóstico y tratamiento (calidad técnica); y el modo de prestación de servicios a los pacientes, tales como la actitud del personal profesional, el apoyo emocional y la limpieza del entorno (calidad funcional)<sup>5</sup>.

Es así que la percepción de los usuarios respecto a los servicios que se ofrecen indicaran que tan satisfechos están con la atención, el trato, el medio de información al dar respuestas a las patologías, la amabilidad, entre otros índices que brinda el personal de salud, es por eso que se realiza la medición de la calidad de la atención, para que se incrementen medidas de mejora con la finalidad de brindar la

atención que necesita cada uno de los usuarios al momento que son atendidos en cualquier establecimiento de salud<sup>6</sup>. En los últimos años la medición de la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud ha atraído mucha atención como un elemento importante en la evaluación de la calidad del servicio<sup>7</sup>. Hay que tener en cuenta que el bienestar del usuario es un componente de la evaluación de la calidad de atención, y adicionalmente es un indicador de confianza en el sistema de salud, así se ha demostrado que los tiempos de espera más cortos conducen a mayor satisfacción<sup>8</sup>.

A nivel internacional en los servicios de inmunizaciones en adultos las vacunas permiten prevenir más de 20 enfermedades potencialmente mortales, esto ayuda a mantenerlos más saludables, debido a que las vacunas evitan entre 3,5 y 5 millones de muertes cada año por enfermedades como la difteria, tétanos, tos ferina, gripe y sarampión, sin embargo, a pesar de su importancia los usuarios deben responder a su asistencia y control basados en la calidad de los servicios de salud y la satisfacción para su asistencia continua o cumplimiento de sus esquemas de vacunación<sup>9</sup>.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que la calidad en la atención del personal médico implica reducir al mínimo posible el peligro de lesiones que pueden surgir a causa de prácticas inadecuadas. Para lograr esto, es necesario seguir normas internacionales. Se ha indicado que cada año se reportan pacientes que sufren por recibir atención deficiente, especialmente en naciones con sistemas de salud débiles<sup>11</sup>. La calidad en los servicios de salud es un aspecto esencial para asegurar la satisfacción del paciente y el correcto funcionamiento del sistema de salud. Sin embargo, diversas investigaciones en el contexto de Perú indican que aún existen fallas importantes en esta área. En un centro de salud de primer nivel, se notó que el 61,7% de los pacientes externos expresó descontento con la atención que recibió, siendo las áreas relacionadas con los aspectos tangibles (87,5%) y la capacidad de respuesta (76,7%) las

más problemáticas<sup>12</sup>. Estos hallazgos demuestran que los usuarios detectan obstáculos tanto en la disponibilidad de recursos físicos como en la puntualidad y efectividad del servicio. Algunos casos de atención inadecuada y el daño ocasionado al paciente incluyen: infecciones contraídas, caídas, movilización inadecuada del enfermo, planificación del alta y falta de apoyo emocional y psicológico<sup>13</sup>.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el personal de enfermería es el responsable exclusivo de lograr una atención de calidad, ya que son quienes tienen un mayor compromiso con el cuidado integral del paciente o usuario. También evalúa su satisfacción considerando la seguridad y comodidad de la infraestructura, el comportamiento ético de los profesionales, la manera respetuosa y cordial en que son tratados, el tiempo de espera, lo rápido que se consiguen las citas, la provisión del almacén y una explicación breve y clara sobre su diagnóstico y las implicaciones de su tratamiento<sup>14</sup>.

Un estudio desarrollado en España refiere que la vacunación de adultos debe convertirse en una práctica rutinaria en la atención sanitaria y su integración en la práctica diaria de enfermería de atención primaria (centros de salud) y atención hospitalaria presentaron una oportunidad inigualable para lograr una amplia cobertura para la aplicación de vacunas. A pesar de los avances en los últimos años, la implementación de programas de inmunización en este grupo etario sigue siendo difícil, ya que una gran proporción de adultos y adultos mayores que aún pueden estar adecuadamente inmunizados de acuerdo con las recomendaciones actuales<sup>15</sup>.

En la experiencia brasileña, del Programa Nacional de Inmunizaciones (PNI) incluyó vacunas esenciales y logró altas coberturas durante décadas, posibilitando la eliminación de la poliomielitis, el sarampión (recientemente reaparecido) y la rubéola, logrando menores tasas de notificación de enfermedades prevenibles

por vacunación. Por otro lado, el 99% de los encuestados está de acuerdo en que las vacunas son confiables, seguras, efectivas e importantes para proteger su salud y el de la comunidad, el 75% se preocupa por los efectos adversos graves y el 52%, por efectos adversos leves relacionados con las vacunas en general<sup>16</sup>.

En cambio, en el plano global, varios estudios muestran que los usuarios están insatisfechos con la atención recibida. Un ejemplo es la investigación hecha en México por Torres-Buenfil et al.<sup>17</sup>, sobre la satisfacción respecto a la calidad de atención enfermera, donde el 15% de los encuestados afirmó que la atención fue peor de lo esperado y subrayaron que era necesario mejorar la comunicación entre enfermeras y pacientes. Sin embargo, de acuerdo con una publicación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Brasil, el 98% de la población piensa que se deberían hacer reformas en el primer nivel de atención debido a la mala calidad del servicio percibida<sup>18</sup>.

Por otro lado, en el Consenso de inmunizaciones del adulto en Venezuela especifica tres razones principales para que los adultos se vacunen: La primera es el envejecimiento de la población, a nivel mundial se proyecta que habrá más personas mayores de 65 años que menores de 5 (1950-2050), es decir, la segunda es el aumento de las vacunas para adultos, y la tercera razón es que los adultos reciben menos atención y, por lo tanto, una menor cobertura de vacunación. Siendo así que la vacunación de adultos debe convertirse en una práctica habitual en la atención y en la práctica de salud, incluida la enfermería, atención primaria de salud (centros de salud) así como atención hospitalaria, que brindará un acceso a una amplia gama de servicios cobertura vacunal en la población adulta<sup>19</sup>.

En los últimos años, en Perú se ha avanzado mucho desde el inicio del proceso de vacunación contra el COVID-19 para los adultos mayores que fueron más vulnerables a la pandemia. Un total de

3.519.428 adultos mayores de 60 años han completado dos dosis de la vacuna, el 79% de la población objetivo (4,432.793 adultos), sin embargo, 175.889 personas no volvieron a recibir la segunda dosis de la vacuna, según cifras oficiales del Ministerio de Salud (Minsa). Se ha demostrado que la vacunación es el medio más económico para controlar y eliminar la enfermedad<sup>20</sup>.

Un asunto relevante es la calidad de la atención brindada para la inmunización de adultos en Perú. El Programa Nacional de Inmunizaciones y el Programa Nacional de Salud del Adulto Mayor, ambos del Ministerio de Salud, tienen como objetivo proteger y perfeccionar la atención médica y su calidad a nivel nacional. Asimismo, una manera fundamental de conseguir un control y prevención completos de las enfermedades infecciosas es robustecer la unificación de los sistemas de atención primaria de la salud y los programas de inmunización. Para conseguir información detallada acerca de la calidad del cuidado médico y de las prácticas de inmunización en adultos en Perú, es crucial que se colabore con los proveedores de servicios médicos y los servicios sanitarios locales<sup>21</sup>.

Del mismo modo, investigaciones en el sector hospitalario muestran tendencias similares. En el Hospital ESSALUD Tarapoto, el 76% de los usuarios presentó niveles bajos de satisfacción, mientras que solo un 33% calificó la calidad de atención como buena. Asimismo, estudios recientes en centros de salud de Cajamarca revelan que casi la mitad de los usuarios (46,4%) está en desacuerdo con la calidad de atención brindada y un 42,3% expresa desacuerdo con su satisfacción, encontrándose además una correlación fuerte entre la calidad percibida y la satisfacción ( $r = 0,798$ ). Estas cifras reflejan un problema persistente y estructural, donde la percepción negativa de la calidad del servicio impacta directamente en la satisfacción del usuario externo. La magnitud y recurrencia de estos resultados justifican la necesidad de realizar investigaciones que analicen de manera integral la relación entre la calidad de atención y la

satisfacción del usuario, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la gestión institucional<sup>22</sup>.

En Lima Metropolitana tiene una tasa de vacunación del 75%, la tercera más baja de las 25 regiones del país para este indicador. A pesar de que la región tiene la segunda cobertura más alta de personal de salud, con 41,5 médicos por cada 10.000 habitantes. Asimismo, en Lima, en uno de sus principales hospitales es evidente que el personal enfermero sabe que la calidad de atención significa que debe brindarse un trato más personal y cuando el usuario acude a una unidad de salud, espera ser acogido por los profesionales y quiere que sus problemas se resuelvan rápida y satisfactoriamente<sup>22</sup>; sin embargo, algunos usuarios consultados refieren que no es tanto así. Cuestionan que deben acudir en la madrugada para obtener citas, desabastecimiento del almacén que les obliga a comprar sus medicamentos con lo que se perjudica su economía, sienten que el trato de algunas enfermeras es frío y distante<sup>23</sup>.

La vacunación es el cuidado de la salud más accesible y, gracias a sus importantes logros, ha transformado el perfil epidemiológico de los individuos. En la última década se ha conseguido que el seguro esté cubierto, lo que ha ayudado a controlar y eliminar la enfermedad. El Ministerio de Salud proporciona servicios nacionales sin costo como una manera de proteger a la mayor cantidad de personas posible de las enfermedades prevenibles a través de la vacunación. No obstante, el desafío de la vacunación no es únicamente alcanzar un nivel específico de cobertura vacunal, sino más bien sostener ese nivel. Esto solo será factible cuando los servicios de inmunización se apliquen y estén accesibles en todo el país de manera constante<sup>24</sup>.

La Posta Naval de Ventanilla IPRESS de categoría I-2, es una Institución castrense ya que pertenece a la Marina de Guerra del Perú, La población atendida son militares y derechohabientes, brinda

vacunas para adultos y niños de acuerdo al programa nacional y el número de atenciones mensuales es de alrededor de 100, entre recién nacidos, niños menores de un año, gestantes y adultos. Este trabajo de investigación se realiza porque, a pesar de los intentos por brindar una atención que satisfaga las necesidades de la población, ya que existen claras falencias e insatisfacción de los usuarios con la atención que reciben en los establecimientos de salud según la base de datos de la oficina de atención al usuario. Por ello, se intenta establecer una relación entre ambas variables con el fin de garantizar una mejor calidad de atención y satisfacer las necesidades de la población.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?

## **2.3. Pregunta de investigación específicas**

**P.E.1:** ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?

**P.E.2:** ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?

**P.E.3:** ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?

**P.E.4:** ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?

**P.E.5:** ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?

#### **2.4. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

#### **2.5. Objetivos específicos**

**O.E.1:** Describir el nivel de calidad de atención en el usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**O.E.2:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**O.E.3:** Analizar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**O.E.4:** Analizar la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**O.E.5:** Establecer la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

## **2.6. Justificación e importancia**

### **2.6.1 Justificación**

#### **Justificación teórica:**

En cuanto al valor teórico, la investigación se basa en las teorías de enfermería vinculadas a la calidad de atención. Por lo tanto, Nightingale sostiene que la calidad del cuidado está asociada con la interacción entre el paciente y la enfermera, así como con el ambiente del paciente, entendiendo por "ambiente" todas las circunstancias externas que pueden prevenir o favorecer el surgimiento de enfermedades. Además, Watson sostiene que la calidad del cuidado se fundamenta en un trato humanizado y en la consonancia necesaria entre cuerpo, alma y mente a través de una relación de ayuda, cordialidad y confianza entre el paciente y el enfermero.

Esta investigación ayudó a expandir el conocimiento científico de las variables "satisfacción del usuario externo" y "calidad de atención" en la Posta Naval de Ventanilla, ya que estas variables no han sido investigadas lo suficiente en ese ambiente. Por lo tanto, los resultados logrados permitirán alcanzar una perspectiva más amplia de este problema, considerando la importancia de respetar el derecho humano esencial a recibir atención sanitaria de calidad.

#### **Justificación metodológica:**

El estudio sigue el método hipotético deductivo y el método científico, lo que le otorga rigor científico. Por otro lado, el instrumento para recolectar datos es útil en términos metodológicos, porque los investigadores adecuaron el cuestionario sobre la calidad de atención a las particularidades del lugar de estudio y de la población. Además, los expertos validaron el cuestionario acerca de la satisfacción del usuario y la calidad de atención, lo que demuestra su fiabilidad para ser utilizado. Esto permite que se puedan emplear en investigaciones

futuras que tengan metodologías compatibles, lo cual facilita el análisis y la comparación conjunta.

### **2.6.2 Importancia**

Los resultados encontrados en la presente investigación fueron de gran ayuda para la Posta Naval de Ventanilla ya que de esta manera se pudo identificar las falencias y desarrollar actividades que nos permita atender los problemas que surgen a raíz de una inadecuada atención. El presente estudio beneficia en primer lugar al personal de enfermería ya que ellos son los profesionales que brindan atención estando en mayor contacto con el usuario en segundo lugar, al usuario siendo también la persona que se encuentra frente a la problemática de éste hospital y en tercer lugar está la Posta Naval de Ventanilla donde la Dirección de salud deberá crear estrategias sanitarias referente a la atención del usuario.

La ocupación de enfermería desempeña un papel activo en el sistema sanitario al ofrecer sus cuidados. La atención de enfermería de calidad se enfoca en el conocimiento, la responsabilidad y la mejora del sistema sanitario a través de un enfoque centrado en el individuo, la familia y la comunidad. Esta atención debe ser puntual, individualizada y humanitaria, fundamentada en el saber científico.

Finalmente, el presente estudio fue relevante a nivel Institucional directamente colaborando con la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú, repercutiendo en las diferentes Fuerzas Armadas y contribuyendo a la mejora continua en la atención en salud, cumpliendo con las expectativas y satisfacción de su personal y familiares.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1 Alcances**

#### **Alcance temporal**

La investigación se ejecutó durante los meses de julio y diciembre del año 2025.

#### **Alcance espacial**

La investigación se realizó en la Posta Naval de Ventanilla, ubicado en el distrito de Ventanilla, provincia Constitucional del Callao.

#### **Alcance metodológico**

La presente investigación tiene un alcance metodológico de tipo descriptivo–correlacional, ya que busca describir el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios externos y el grado de satisfacción que experimentan, así como analizar la relación existente entre ambas variables. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, dado que los datos serán recogidos, procesados y analizados mediante técnicas estadísticas que permitirán obtener resultados objetivos y medibles.

### **2.7.2 limitaciones**

Las limitaciones encontradas durante la realización del estudio fueron:

- ✓ La demora en la emisión de la carta de presentación por parte de la universidad dirigida al Jefe de la Posta Naval de Ventanilla, por ser una Institución castrense no se podía dar inicio a la ejecución sin tener la autorización otorgada por el citado jefe.
- ✓ Las observaciones y cambios realizados en la validación de los instrumentos por los expertos.

✓ Escaso tiempo con el que contaban los usuarios para aplicar la encuesta. Asimismo, la dificultad geográfica para desplazarse a la zona constituyó otro límite que afectó directamente la economía de los investigadores quienes asumimos la totalidad de los gastos.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes

##### Internacionales

Echevarría y Bravo<sup>26</sup>, (2024 – Galápagos), en investigación titulada: “Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos”. Objetivo: buscaron determinar la incidencia de la calidad de la atención en la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en las Galápagos. Metodología: Se basó en el enfoque epistemológico positivista, con un método deductivo, y enfoque cuantitativo con un alcance correlacional para el tratamiento de los datos. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Se aplicó la encuesta SERVQHOS modificada con 22 ítems, la misma que tiene una escala de Likert de 5 puntos. La población y muestra de estudio está representada por los 126 usuarios externos que consultaron durante el mes de junio del 2024 a un centro de especialidades en las Galápagos. Resultados: Encontraron un índice de correlación de 0.661 entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de .001. Conclusión: Llegando a que, mientras mayor sea incidencia de la calidad, la atención en la satisfacción del usuario será mejor.

Balon<sup>27</sup>, (2022 – Ecuador), en su estudio: “Análisis de la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Francisco de Orellana de Guayaquil”. Objetivo: Describir la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo. Metodología: Es un enfoque descriptivo y un estudio retrospectivo en una muestra de 384 usuarios. El instrumento utilizado fue la encuesta modificada para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, establecido y validado por el MSP. La muestra de 384 usuarios encuestados que incluyó en su estructura diez preguntas de expectativas distribuidas en cinco criterios o dimensiones de

evaluación de la calidad. Resultados: Encontraron que no existe una total satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud como: el tiempo de espera para las citas médicas presenta un 38% esta poca satisfacción de usuario y un 28% nada satisfecho esto quiere decir que más de la mitad de los encuestados de la consulta externa de este nosocomio no recibe una atención humanizada y personalizada. Conclusión: Es cierto que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos con la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de salud en la consulta externa en este nosocomio.

Andrade<sup>28</sup>, (2021 – Bolivia), en su tesis titulada: “Calidad y Satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la Ciudad de La Paz en el 2° trimestre de la Gestión”. Objetivo: Determinar la calidad y satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer. Metodología: Fue de diseño descriptivo, de tipo no experimental, de corte transversal, aplicado a una muestra de 305 usuarios. Resultados: Se obtuvo que el 80% de los usuarios declararon satisfacción, mientras que el 72% da valores de 8 a 10 en relación a la satisfacción del servicio, encontrándose un coeficiente de r de Pearson igual a ,387 entre calidad de atención y satisfacción con el usuario. Conclusión: Se encontró una relación directa y de magnitud leve entre las variables en cuestión, lo que indica que, a mayor calidad en la atención, habrá satisfacción del usuario.

Hernández et al.<sup>29</sup> (2021 - Cuba), en su estudio titulado: “Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García”. Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería de usuarios hospitalizados. Metodología: El estudio fue de tipo descriptiva y de corte transversal en una muestra de 195 usuarios. Resultados: Los hallazgos obtenidos fueron por dimensiones: tangibles la media en expectativas fue 6,19, fiabilidad la media en expectativas fue 6,20, capacidad de respuesta la media en expectativas fue 5,85, seguridad

la media en expectativas fue 6,26 y en empatía la media de expectativas fue 6,21. Conclusión: Se puede afirmar que, desde el punto de vista de los usuarios, la satisfacción con la calidad de los servicios de atención es alta en todas las dimensiones.

Villacres<sup>30</sup>, (2020 – Ecuador), en su investigación titulada: “La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor”. Objetivo: Evaluar la calidad del servicio y satisfacción del cliente externo. Metodología: Utilizaron un método descriptivo correlacional y de corte transversal en una muestra de 286 usuarios, calculadas con un 5% de error y 95% de confiabilidad. Resultados: Los datos de la evaluación muestran el promedio en cuanto a la satisfacción general, el 92,3% de ellos obtuvo la puntuación más baja en elementos tangibles (89,2%) y la puntuación más alta en la variable seguridad (95,2%). Conclusión: Existe una relación inversa entre las variables de mayor calificación en percepción, que indica fiabilidad de los resultados, también con seguridad en mayor puntuación, seguido por la capacidad de respuesta.

### **Nacionales**

Romero<sup>31</sup>, (2024 – Lambayeque), en su estudio: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio Cred-Inmunizaciones del hospital regional policial Chiclayo”. Objetivo: Establecer la conexión entre la calidad del servicio de enfermería y la satisfacción de los pacientes externos en el consultorio CRED. Metodología: El estudio fue de naturaleza básica y aplicada, de tipo cuantitativo, correlacional y con un diseño no experimental – analítico. La muestra estuvo compuesta por 242 pacientes externos en total. Se utilizó la técnica de encuestas y se aplicaron dos cuestionarios para la recopilación de datos, cuya confiabilidad, de acuerdo con el coeficiente de Alfa de Cronbach, fue de 0. 908 para el cuestionario sobre la calidad del servicio de enfermería y de 0. 909 para el

cuestionario de percepción de satisfacción del usuario externo, cada uno con 15 preguntas. Resultados: Muestran que el 3,3% de los encuestados considera que la calidad del servicio es buena, mientras que más de la mitad (58,7%) la percibe como regular y un 38% la ve como mala. En cuanto a la satisfacción del usuario externo, la mayoría presenta un nivel medio de satisfacción (62,8%), pero un porcentaje notable (36%) reportó un nivel bajo. Conclusión: Se encontró una relación significativa y directa con un valor de ( $\rho = .756$  y  $p = .000$ ); lo que indica que, a medida que mejora la calidad del servicio de enfermería, también se incrementa la satisfacción del usuario externo.

Silva<sup>32</sup>, (2022 – Cajamarca), en su investigación: “Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca”. Objetivo: Analizar la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario. Metodología: Se utilizaron estudios aplicados, cuantitativos, descriptivos, correlacionales y transversales con una muestra de 325 usuarios. Resultados: Las correlacionales entre la calidad de atención y satisfacción se encuentra un valor de coeficiente de correlación de Spearman de ( $\rho = .374$ ) y una significancia estadística de ( $p = .000$ ). Conclusión: Se ve reflejado en la forma en la que los colaboradores del área de atención al usuario de la municipalidad brindan el servicio y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Zúñiga<sup>33</sup>, (2022 – Apurímac), en su trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del paciente y calidad de atención del Servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac”. Objetivo: Explicar la conexión entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas-Apurímac. Metodología: La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y a un nivel descriptivo correlacional. La población estuvo formada por 450 madres que utilizan el servicio de inmunizaciones en el centro de salud de Andahuaylas, mientras que

la muestra se conformó por 203 madres, calculada mediante una fórmula finita. El muestreo se realizó de manera probabilística y aleatoria simple, y se usaron dos cuestionarios adaptados del modelo Servqual para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Resultados: Los instrumentos fueron validados por expertos, y su fiabilidad se verificó mediante el Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de .886 para la satisfacción y .791 para la calidad del servicio. Conclusión: Se determinó un alto coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = .723$ ;  $p = .000$ ), lo que permite aceptar la hipótesis general planteada, señalando una fuerte correlación, que indica que a medida que aumenta la satisfacción del paciente, la calidad del servicio de inmunizaciones también mejora.

Quispe<sup>34</sup>, (2021 – Piura), en su tesis: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital las Mercedes de Paita”. Objetivo: Encontrar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Metodología: Se utilizó un enfoque cuantitativo y fue de tipo aplicado, el diseño del estudio fue no experimental, incluyendo un modelo de correlación descriptivo, en una muestra de 80 usuarios. Resultados: correlacionales entre la calidad de atención y satisfacción se encuentra un valor de coeficiente de correlación de ( $\rho = .743$ ) y una significancia estadística de ( $p = .000$ ). Conclusión: La variable satisfacción del usuario mostró significación estadística ( $p < .01$ ) con respecto a las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibilidad.

Guevara<sup>35</sup>, (2020 – Tacna), en su tesis titulada: “Tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna”. Objetivo: Determinar la relación del tiempo de espera y la satisfacción del usuario. Metodología: Propusieron un diseño descriptivo, de tipo correlacional, y de corte transversal; en una muestra de 109 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia en las diferentes áreas de observación de medicina, cirugía y obstetricia.

La técnica empleada fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Resultados: Los usuarios reportan que el Tiempo de espera es muy aceptable (50,5%) y sobre satisfacción del usuario en el servicio de emergencia, la mayoría de ellos (70,6%) manifiesta sentirse Insatisfecho y el 29,4% satisfecho. Conclusión: Las correlacionales entre el tiempo de espera y satisfacción se encuentra un valor de significancia estadística de ( $p=0.033$ ); por lo tanto, existe una relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario.

### **Locales**

Ruiz y Sucasaca<sup>36</sup>, (2024 – Callao), en su investigación titulada: “Satisfacción de la calidad de atención y cumplimiento del esquema de vacunación en madres de niños menores de 2 años que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud metropolitano”. Objetivo: Determinar la relación entre la Satisfacción de la calidad de atención y cumplimiento del esquema de vacunación en madres de niños menores de 2 años. Metodología: El diseño metodológico fue correlacional no experimental y el método usado en este trabajo de investigación fue el método científico, tipo cuantitativo, de alcance descriptivo. Para el recojo de datos sobre satisfacción de la calidad de atención se utilizó la técnica de encuesta y análisis documental aplicada con el instrumento SERVQUAL y para el cumplimiento del esquema de vacunación la ficha de registro de verificación del carné de vacunación. La muestra estuvo conformada por 121 madres. Resultados: El 68% de las madres de niños menores de 2 años están satisfechas y el 32% están insatisfechas del total de madres. En cuanto al cumplimiento del esquema de vacunación el 80% de las madres cumplieron oportunamente con el esquema de vacunación, mientras que el 20% no cumplieron con el esquema. Conclusión: Según la prueba realizada por Pearson se observa que la correlación es de 0,643 y podemos afirmar contundentemente que existe una correlación positiva moderada entre la satisfacción de la calidad de atención y cumplimiento del esquema de vacunación.

Gonzales<sup>37</sup>, (2023 – Lima), en su estudio: “Satisfacción sobre calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio inmunizaciones Centro de Salud Villa Los Reyes Lima”. Objetivo: Fue determinar la relación entre la satisfacción sobre la calidad de atención y el conocimiento de mamás sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones Centro de Salud Villa los Reyes Lima. Metodología: Es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, transversal. La población para el estudio se consideró a 384 madres que frecuentan con sus niños < 1 año que se encuentran en el consultorio de ESNI. Siendo que para hallar el tamaño de la muestra se utilizó mediante la fórmula de población finita con un total de 193 mamás que frecuentan ESNI, se optó por aplicar la estadística del muestreo probabilístico, ya que a todos se les permitirá tener la oportunidad de entrar con factibilidad, con un muestreo aleatorio simple. Resultados: El 50.3% de las madres tienen un nivel medio de satisfacción sobre la calidad de atención, el 30.1% nivel alto y con un 19.7% satisfacción bajo. Por la que el 50.3% de las madres tienen conocimiento medio sobre vacunas; con conocimiento alto 30.1% y bajo 19.7% conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio de inmunizaciones. Conclusión: Existe una relación significativa entre ambas variables ( $\rho = 0,998$ ) nos muestra una relación positiva perfecta; por lo que, a mayor satisfacción sobre la calidad de atención, el conocimiento de mamás sobre vacunas va aumentar.

Moron<sup>38</sup>, (2022 – Lima), en su estudio titulado: “Satisfacción del paciente y calidad de atención en el local de vacunación externo Aljovín – Lima durante la COVID-19”. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Satisfacción del paciente y la calidad de atención durante el proceso de inmunización. Metodología: El estudio fue de tipo cuantitativo, de análisis descriptivo con diseño no experimental y correlacional. Resultados: Se determinó que existe una relación significativa entre la Satisfacción del paciente y la calidad de atención, se aplicó el coeficiente de relación de Rho Spearman siendo ( $p=0,000$ ;

$p < 0,050$ ;  $r = 0,587$ ). Conclusión: Se definió que la Satisfacción del paciente incrementa en la misma medida en que incrementa la calidad de atención. En cuanto a dimensiones se determinó que existe una relación significativa entre la satisfacción del paciente y elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la calidad de atención.

Rios<sup>39</sup>, (2022 – Callao), en su trabajo titulado: “Percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo”. Objetivo: Determinar la percepción sobre la calidad de atención y su relación con la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del programa de inmunizaciones. Metodología: El estudio es de tipo aplicada, observacional, prospectiva de alcance correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo integrada por 90 madres de niños menores de 5 años que asisten al programa de inmunizaciones. Resultados: Los datos fueron analizados mediante el análisis inferencial utilizando la prueba de Pearson encontrando correlación entre ambas variables ( $r = .531$ ;  $p < .05$ ). Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, mientras más sea la percepción sobre la calidad de atención, va mejorar la satisfacción de las madres.

Soto<sup>40</sup>, (2021 – Lima), en su trabajo titulado: “Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y CRED en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán”. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la atención del personal de enfermería del servicio de Inmunizaciones y Cred. Metodología: El presente es un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo básico y transversal, cuya técnica utilizada fue la encuesta y como herramienta el cuestionario, se incluyeron a 88 usuarios o “cuidadores”, quienes condujeron a sus hijos menores de 5 años, destinado para brindar las atenciones de los consultorios de Inmunizaciones y Cred. Resultados:

Al evaluar la satisfacción de la atención de enfermería que el 51.1% está satisfecho, el 44.3% se encuentra muy satisfecho, el 4.5% regularmente satisfecho, observando que no encontramos pacientes insatisfechos o muy insatisfechos. Se determinó que el nivel de satisfacción del usuario está dentro de los rangos: muy satisfecho y satisfecho, representando a más del 90% de la muestra, lo cual es un logro sobre todo con presencia del Covid -19, un contexto único y esperemos irreplicable en un futuro cercano.

## **3.2 Bases Teóricas**

### **3.2.1. Variable calidad de atención**

#### **Definición**

Hablar de calidad involucra la totalidad de los recursos disponibles de la organización como el factor humano tanto internos como externos, infraestructura, equipamiento, insumos, materias primas, procesos productivos, sistemas de comunicación, logrando que todos converjan hacia la presentación final del producto y/o servicio de calidad. A continuación, alguna de las definiciones de calidad<sup>41</sup>.

El investigar en la calidad es una forma de identificar diferentes tipos de desarrollo técnico y a su vez de forma científica, para la satisfacción de las necesidades del usuario, lo que ayuda mejorar la orientación a distintas entidades investigativas como formativas de enfermería o también n entidades prestadoras de servicios de salud que engloban el cuidado de la salud<sup>42</sup>. Por otro lado, Alcalde<sup>43</sup>, La calidad está implícita en los genes de la humanidad; es la capacidad de una persona para hacer bien las cosas.

Según Donabedian<sup>44</sup>, la calidad de atención se refiere a cuando los profesionales sanitarios ponen en práctica su más elevado nivel de conocimientos con el fin de proporcionar la atención y todas las mejoras posibles para el bienestar de la población, utilizando apropiadamente los recursos humanos y materiales para alcanzar la

cobertura y la aceptación por parte de los habitantes en lo que concierne a cuidado. Además, la calidad de atención se mide por la capacidad para satisfacer las necesidades del paciente y lograr un balance entre los beneficios y los riesgos relacionados con la salud.

Miranda et al.<sup>45</sup>, Calidad significa la medida en que las características internas de un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumplen los requisitos. Jabaloyes et al.<sup>46</sup>, La calidad es el objetivo principal de toda actividad económica en sentido amplio, no sólo del producto o servicio al que se aplica.

Lazo<sup>47</sup>, El grado en que la atención de las personas y las poblaciones incrementa las probabilidades de obtener los mejores resultados sanitarios se conoce como calidad de la atención de acuerdo con los mejores conocimientos actuales. También estipula que el tratamiento debe ser seguro, eficaz, eficiente, oportuno, justo y amigable para el paciente para lograr los mejores resultados.

Álvarez et al.<sup>48</sup>, La calidad de los servicios de salud puede considerarse como resultado de diferentes factores o dimensiones, lo que significa que son herramientas útiles tanto para definir y analizar problemas como para determinar el cumplimiento de estándares técnicos, sociales y humanos de atención en salud.

Fariño et al.<sup>49</sup>, La atención de enfermería consiste en estar alerta ante la seguridad y el bienestar del paciente, en todos los niveles de atención. Incluye elementos técnicos, científicos, fisiológicos, psicológicos y emocionales. El profesional de enfermería responde con empatía, humanidad y competencia profesional frente a la necesidad sanitaria del paciente; siendo este último el sujeto de atención y el cuidado hacia él mismo, su familia o su comunidad lo que se tiene como objeto de atención.

## **Teorías de la calidad de atención**

Nightingale<sup>50</sup>, en lo que respecta a la calidad del cuidado, se enfoca en los metaparadigmas y la "teoría del entorno", que hacen alusión a las relaciones entre el paciente y su entorno, entre el enfermero y el paciente, así como entre el enfermero y el ambiente del paciente. Tomando en cuenta todas las circunstancias externas que pueden prevenir o favorecer la aparición de enfermedades. De esta manera, la enfermera aplica el arte del cuidado en todas sus intervenciones, sin hacer distinciones. Esto incluye manejar elementos externos como la ventilación, la luz, el aire fresco, el agua limpia y la adecuada eliminación de excretas, factores que favorecen la salud<sup>51</sup>.

Además, Watson, en su "Teoría del cuidado humanizado", respalda el cuidado enfocado en el individuo, fundamentado en la "cohesión entre cuerpo, alma y mente a través de una relación de ayuda, trato cordial y confianza entre el paciente y la enfermera". Diez factores constituyen la base de la teoría del cuidado<sup>52</sup>:

- La creación de un sistema de valores basado en el humanismo y el altruismo.
- Fomento de la confianza y la esperanza.
- La atención a la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás.
- La construcción de una relación de confianza y ayuda se transforma en un vínculo de cuidado y apoyo humano.
- La promoción y aceptación de la manifestación de emociones tanto positivas como negativas.
- La aplicación sistemática del método científico para la resolución de problemas en el proceso de toma de decisiones.
- Fomento del aprendizaje y enseñanza desde una perspectiva transpersonal.

- El ofrecimiento de un ambiente que brinde apoyo, protección y/o corrección a nivel mental, físico, social y espiritual.
- La ayuda para satisfacer las necesidades humanas.
- La apertura a fuerzas existenciales y fenomenológicas se transforma en la aceptación de fuerzas existenciales, fenomenológicas y espirituales.

Lozano<sup>53</sup>, en las bases teóricas que fundamentan la investigación para la calidad de atención, menciona la Teoría de Phillip Crosby. Este último sostiene que cada trabajo es un proceso, una secuencia de acciones que generan resultados. Entender y saber cuáles son los requerimientos nos posibilita cumplir con las necesidades de nuestros usuarios y detectar problemas. Este proceso tiene cuatro componentes fundamentales: la definición de calidad según las deficiencias, el sistema de calidad es preventivo en lugar de correctivo, los estándares de desempeño son perfectos (sin defectos) y los estándares de calidad corresponden al coste de la inconformidad.

Torres et al.<sup>54</sup>, hace referencia a la teoría formulada por Avedis Donabedian en 1966, quien propuso las dimensiones de procedimiento, estructura y resultado, además de los indicadores pertinentes para su valoración. La estructura se refiere a las propiedades físicas y organizativas del sistema de salud y su entorno. El proceso es lo que se realiza para cuidar al paciente, mientras que el resultado final es el producto obtenido, que en numerosas ocasiones se traduce en la mejora de la salud, así como en actitudes, saberes y conductas empleadas para la salud futura.

En otro orden de ideas, la Teoría General de Sistemas (TGS) de Ludwig Von Bertalanffy es un modelo que estudia cómo funcionan los sistemas complejos en distintas áreas, entre ellas la asistencia médica. Este modelo, que se compone de entrada, proceso y salida,

defiende que los sistemas son entidades complejas que deben ser estudiadas en su integridad, no únicamente por la suma de sus componentes. La TGS es importante en el ámbito de la salud porque la atención médica es un sistema complicado que incluye a diversos elementos, como son las instalaciones, los pacientes, los proveedores, la tecnología y los sistemas de información. La implementación de la TGS puede contribuir a comprender cómo estos elementos interactúan y cómo se pueden optimizar los procedimientos para perfeccionar la calidad del servicio sanitario, mejorando así la eficiencia, disminuyendo fallos y aumentando el grado de satisfacción del paciente<sup>55</sup>.

### **Teoría principal de la calidad de atención**

Wharton<sup>56</sup>, Definir operativamente la calidad de atención, se le conoce como la capacidad de los profesionales de la salud que tienen para brindar un cuidado adecuado al usuario, teniendo en cuenta las dimensiones:

#### **Dimensiones:**

##### **Dimensión 1: Humana:**

Apuntamos al aspecto interpersonal del cuidado, que tiene las siguientes características: respeto por los derechos, la cultura y las características individuales de la persona; proporcionar información completa, veraz, oportuna y comprensible; interés en una persona; amabilidad, trato cordial y cálido; y la ética de acuerdo con los valores y principios ético-deontológicos que orientan las actividades y responsabilidades de los profesionales trabajadores de la salud.

Son actividades que se desarrollan por enfoques humanistas de la enfermera que considera al usuario como ser humano con toda necesidad, con el fin de la conservación, para restablecer la salud y en mejorar el autocuidado mediante procesos terapéuticos entre la enfermera y el usuario. Siendo compromisos por el profesional de su

moral y ética para proteger su salud y dignidad del paciente por el cuidado humanizado<sup>57</sup>. Según Cárdenas et al.<sup>58</sup>, dicen que los aspectos humanistas en el desempeño de enfermería son las comprensiones y tratos de las personas como humano, lo tratan como le gusta que sean tratados en situaciones de salud, porque según principios de la enfermería son cuidar, ayudar y dar apoyo a los pacientes por lo que los cuidados humanizados son esenciales de la enfermera.

### **Indicadores:**

- Actitud: Es la forma de comportamiento recurrentes que tienen los individuos frente a determinadas circunstancias o frente a un objeto social.
- Imagen: Es una representación visual, que manifiesta la apariencia visual de un objeto real o imaginario.
- Seguridad: Es un estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general.
- Respeto: Se refiere a reconocer, venerar o apreciar a un objeto, persona o ser vivo.
- Atención personalizada: Es una estrategia que consiste en conocer a los clientes para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno.

### **Dimensión 2: Técnico-científico**

Se refieren a los aspectos científicos y técnicos del tratamiento de la eficiencia, la eficacia, la eficiencia, la coherencia, la seguridad y la exhaustividad. Para Acevedo<sup>59</sup>, la dimensión son enfoques del conocimiento que disponen los individuos, de la capacidad y destreza para actividades que se desenvuelven mediante recursos, procesos,

instrumentos, materiales, tecnologías y otros elementos de ciencia. Se dicen que son conjuntos de elementos de los procesos de atenciones y asistencias de pacientes implican las aplicaciones del método científico y avances de ciencia que la enfermera pueda manejar para desarrollar actividades para cumplir con indicadores en eficiencias, competencias profesionales, eficacias, accesibilidad y seguridad<sup>60</sup>.

En el aspecto técnico científico Avedis Donabedian, dice que los aspectos que desarrollan los entornos de servicios ofrecidos pueden influenciar en las 20 evaluaciones de aspectos técnico científico, elementos como las disponibilidades la característica del personal y otros, es posible poder corregir los elementos si se encuentran algunas deficiencias, todo con la finalidad de producir un mejor servicio en beneficio de la salud que son posibles a través de las ciencias y las tecnologías actuales<sup>61</sup>.

### **Indicadores**

- *Eficiencia:* Es la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.
- *Continuidad:* Es la circunstancia de suceder o hacerse algo sin interrupción.
- *Efectividad:* Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

### **Dimensión 3: Entorno**

Se refiere a las instalaciones para brindar los mejores servicios y producir valor agregado al usuario a costos aceptables y sostenibles. La dimensión se da mediante condiciones del servicio de salud que dan comodidades del usuario, son conjuntos de estructuras, circunstancias y recursos para elevar la calidad en las atenciones, para que los pacientes estén seguros y cómodos, donde se les

consideran elementos como ventilación, iluminación, suministros de medicamentos, las privacidades entre otros<sup>62</sup>.

Son las facilidades donde la institución ofrece calidad en el servicio y generan valores agregados para los usuarios a un costo razonable. Implican niveles básicos 20 de ambiente, limpieza, comodidad, privacidad y elementos de confianzas donde los usuarios perciben por los servicios. Según Donabedian, los entornos físicos del cuidado se refieren a características de los entornos en el que se prestan que lo hacen aceptables o deseables<sup>63</sup>.

### **Indicadores**

- *Infraestructura*: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Aunque estamos más familiarizados con las encuestas de satisfacción del paciente esta evaluación se puede realizar de muy diferentes formas: buzón de sugerencias, o mediante el análisis de las reclamaciones; grupos focales, grupos nominales, u otras técnicas cualitativas; para identificar puntos conflictivos de la prestación; auditorías; o analizando las preferencias de los pacientes a la hora de elegir médico o establecimiento de salud. En los últimos años se ha producido un incremento muy notable en el número de estudios que aplican técnicas de investigación cualitativa para analizar el punto de vista de los pacientes. Así, por ejemplo, se han realizado estudios de análogos para conocer el posible comportamiento de los pacientes ante diferentes decisiones; analizado los factores que provocan insatisfacción en el paciente con la Atención Primaria de salud; las opiniones de los pacientes sobre el trato y la competencia de los médicos; se han determinado prioridades asistenciales; se ha identificado la forma de hacer compatibles los procesos asistenciales con los deseos de los pacientes; o analizado la relación entre expectativas del paciente y su satisfacción.

### **3.2.2. Variable satisfacción del usuario**

#### **Definiciones**

Rodríguez y Arevalo<sup>64</sup>, La satisfacción es la valoración que hace el usuario del servicio que ofrece el establecimiento, internamente se refiere a si el servicio cumplió con sus necesidades o cumplió con sus expectativas deseadas. Vinuesa<sup>65</sup> La satisfacción, además de ser una percepción personal del usuario, nos posibilita medir y valorar la calidad.

Para Tinoco<sup>66</sup> la satisfacción, incluida su modificación y lo que el usuario espera, se presenta de manera subjetiva y está ligada a la realidad del servicio; es importante destacar que este último es una entidad real. El Ministerio de Salud<sup>67</sup>, Es el grado de cumplimiento de la organización sanitaria con las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados.

Según Velandia et al.<sup>68</sup>, la satisfacción está relacionada con algo que se anhela, que se espera y con lo que se entra en relación a la espera de un determinado efecto. Es la impresión, percepción y condición extraordinaria y única que se genera en cada persona. No es solo una opinión individual, sino también social y contextual, porque cada individuo siente de una manera u otra. Para que haya satisfacción o insatisfacción, como algo sentido, se requiere una acción o intención causante; de lo contrario, el resultado no puede ser considerado satisfactorio o no.

Hernández-Vergel et al.<sup>69</sup>, Indica que el nivel de satisfacción del usuario es un elemento que posibilita la evaluación de la calidad de los servicios prestados en las distintas áreas sanitarias; conocer ese nivel hace más sencillo y factible encarar acciones, evitar errores, así como reafirmar fortalezas para crear un sistema de salud capaz de satisfacer las necesidades del paciente en todos los niveles asistenciales.

Chang et al.<sup>70</sup> La satisfacción del paciente se utiliza a menudo para comprender estas perspectivas al evaluar su experiencia del proceso de recibir atención médica y su percepción de la terapia, aunque generalmente están más preocupados por la calidad de la atención médica.

Sotelo<sup>71</sup>, la satisfacción del usuario es importante en las organizaciones, ya que ha sido parte integral de las certificaciones internacionales, especialmente la norma ISO. Esta norma, que establece requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, enfatiza la necesidad de comprender y satisfacer las necesidades del cliente para lograr la calidad y la mejora continua.

### **Teorías para la satisfacción del usuario**

La teoría de Silvestro y Johnston, conocida como la Teoría de los Dos Factores, sostiene que para el cliente estar satisfecho depende de factores motivacionales e higiénicos. Más tarde, sugirieron tres clases de factores de calidad: higiénicos, de crecimiento y de doble umbral. Los factores higiénicos producen insatisfacción cuando no se cumplen; los de crecimiento, si se cumplen, generan satisfacción, pero si no se cumplen no dan lugar a insatisfacción. Por su parte, los factores de doble umbral provocan insatisfacción cuando no se satisfacen, pero al sobrepasar un determinado nivel sí causan satisfacción<sup>72</sup>.

Desde otro punto de vista, la Teoría del Paradigma de la desconfirmación, creada por Surprenant y Churchill, sostiene que la satisfacción del cliente se determina a través de la desconfirmación, lo que supone un enfrentamiento entre las expectativas del consumidor y su experiencia real. Las experiencias pasadas del cliente influyen en sus expectativas y, por lo tanto, en su nivel de satisfacción cuando compara su situación actual con las anteriores<sup>73</sup>. Por ejemplo, si un paciente va a la consulta con grandes expectativas de obtener una vacuna rápida y eficazmente, y éstas se satisfacen,

probablemente esté muy satisfecho. No obstante, si las expectativas no se satisfacen, por ejemplo, por largos períodos de espera o falta de información precisa, es posible que la satisfacción del paciente se vea afectada negativamente.

Otra hipótesis importante es la presentada por Johnson y Fornell, la cual postula que la satisfacción se forma a partir de la acumulación de vivencias con un producto o servicio, y que no es una percepción fija. Esta hipótesis es esencial para el Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI), que mide elementos como la calidad y el valor que se perciben, la tolerancia a los precios, la intención de volver a comprar y la recomendación de un producto o servicio, basado en las valoraciones de los consumidores<sup>74</sup>. En otras palabras, si el paciente ha tenido experiencias positivas previas en la consulta, como atención cortés, un proceso de vacunación eficaz y una buena comunicación, es probable que desarrolle una sensación de satisfacción a lo largo del tiempo. Esto podría afectar su deseo de recomendar al enfermero a otros y su disposición a regresar para futuras vacunaciones. En cambio, si el paciente ha enfrentado situaciones negativas, como esperas prolongadas o falta de información precisa, es probable que genere una sensación de insatisfacción.

La RAE<sup>75</sup>, define la satisfacción como el método de apaciguamiento o respuesta a un lamento o emoción, y en el campo de la salud se establece como el grado en que las expectativas de los pacientes con respecto a la atención obtenida son cumplidas. Se trata, por lo tanto, de una dimensión subjetiva fundamentada en las impresiones de los enfermos y sus allegados<sup>76</sup>. De acuerdo con Becerra et al.<sup>77</sup>, consiste en contrastar las expectativas con el servicio que se ha recibido, y su evaluación es una herramienta esencial para evaluar la calidad de los servicios de salud.

## **Teoría de la satisfacción en salud (Avedis Donovedian)**

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) cuenta con una escala multidimensional desarrollada por Parasuraman para medir la satisfacción del usuario externo. En este contexto, el Ministerio de Salud adoptó un método con modificaciones menores en el modelo y contenido del cuestionario, obteniendo el método SERVQUAL modificado ya que define la calidad, por su validez y alta confiabilidad, la atención es considerada como brechas o discrepancias entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. Esta encuesta está conformada por 44 preguntas: 22 de expectativas y 22 de percepción del usuario, la misma que contempla cinco dimensiones<sup>78</sup>:

### **Dimensiones**

#### **Dimensión 1: Fiabilidad**

Es el interés del profesional en la atención, su disponibilidad, su actitud hacia el usuario, resolviendo dudas y problemas.

Zuñiga<sup>78</sup> define la fiabilidad como la actitud de extender o dar la atención ofrecida de manera sincera y ordenada. Esto significa brindar servicio desde el principio; asimismo, Uribe<sup>79</sup> lo define como el cumplimiento de obligaciones contractuales. Para Cabello et al.<sup>80</sup> también lo define como observar qué situaciones se pueden ver en la empresa y cómo los empleados muestran interés en la solución.

### **Indicadores**

- *Atención:* Es la capacidad cognitiva que permite a una persona enfocar y concentrarse en estímulos o información relevante.
- *Disponibilidad:* Es la capacidad de algo o alguien de estar presente y disponible cuando se le necesita.

## **Dimensión 2: Empatía**

Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra persona y comprender las necesidades de la otra persona y cuidarlas adecuadamente.

Riveros<sup>81</sup> Lo caracteriza como la atención individualizada que una compañía ofrece a sus clientes, es decir, su capacidad de entender sus inconvenientes. Del mismo modo, Grande<sup>82</sup> sostiene que es una manera de proveer servicios que garantiza un vínculo personal con el cliente, hace más fácil la relación y las visitas con la empresa, y le comunica al cliente en un lenguaje que puede entender. García<sup>83</sup> la define como la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, considerar primero al usuario y adaptarse a las características y situaciones específicas.

### **Indicadores**

- *Claridad*: Es la cualidad de lo claro, es decir, la condición que tienen las cosas que están correcta.
- *Trato respetuoso*: Es una habilidad que nos apoya para aceptar, tratar con bondad, respeto y comprensión las ideas y formas de pensar de las personas.

## **Dimensión 3: Capacidad de respuesta:**

Disposición para atender a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno según requerimiento con calidad de respuesta y tiempo razonable.

García<sup>83</sup> lo define como una instalación que asiste a los clientes y garantiza un servicio fácil y preciso; así mismo, Clemenza et al.<sup>84</sup> afirma que la solidaridad de apoyar a los clientes y brindar un servicio oportuno enfatiza la atención, rapidez en el manejo de solicitudes, consultas, quejas y problemas. Por otro lado, Hernández et al.<sup>85</sup> la define como la capacidad de apoyar a los clientes y brindar un servicio

oportuno; los autores vinculan la aptitud de respuesta junto con la responsabilidad, destacando el compromiso de colaborar con los clientes y proporcionar los servicios en tiempo.

### **Indicadores**

- *Rapidez*: Indica el movimiento de un objeto entre dos posiciones; es la razón de cambio de la posición en una unidad de tiempo.
- *Cortesía*: Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Evalúa la confianza que generan las actitudes de los trabajadores de la salud que demuestran conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y confianza.

Matsumoto<sup>86</sup> lo define como el interés y la capacidad de un servidor para atraer reputación y confianza; así mismo, Hernández et al.<sup>43</sup> define que son las competencias, conocimientos y habilidades necesarias para prestar servicios, hacer contacto cara a cara, realizar actividades laborales, atender problemas, preocupaciones y problemas, demostrar cuidado, atención en el trato, respeto y amabilidad. Clemenza et al.<sup>84</sup> agregó que connota fe, integridad y honestidad. Esto es relevante para los servicios en los que los consumidores perciben un gran riesgo o no tienen confianza en su capacidad para evaluar el resultado.

### **Indicadores**

- *Confianza*: Se trata de una creencia que estima que una persona será capaz de actuar de una cierta manera frente a una determinada situación.

- *Credibilidad*: Es la cualidad atribuida a una fuente o a un mensaje que mide la disponibilidad del destinatario a aceptar como verdaderas las afirmaciones recibidas.

### **Dimensión 5: Elementos tangibles**

Estos son los aspectos físicos que el usuario ve de la instalación. Se refieren a las condiciones y apariencia física del lugar, equipamiento, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Paredes<sup>87</sup> señaló que los aspectos tangibles están relacionados con los objetos físicos como apariencia, infraestructura, equipos, materiales, personas, etc. Así mismo, Riveros<sup>81</sup> apuntó a la realidad física de los servicios diferenciados por usuarios. También Clemenza et al.<sup>84</sup> lo define como un aspecto de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten imágenes auténticas o imágenes que los clientes (particularmente los principiantes) emplearán para evaluar la calidad.

### **Indicadores**

- *Instalaciones*: Son infraestructuras que permiten conexiones a través de toda la casa para que se coloquen los servicios básicos, de modo que la obra sea funcional y cómoda.
- *Equipo*: Es un grupo de personas que trabajan juntas para lograr un propósito u objetivo compartido.
- *Personal*: Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia.

Después de haber analizado las diferentes definiciones, podemos apreciar que la calidad está directamente relacionado con el producto y/o servicio que ofrecen las diferentes organizaciones que se encuentran en el mercado a nivel mundial y que es una competencia constante dirigida a los consumidores hoy en día conocidos como

usuarios o socios estratégicos, dirigidos a captarlos, a incrementar el número de demandantes y a mantenerlos satisfechos plenamente, lo que quiere decir que estas organizaciones deben orientar sus esfuerzos a la mejora continua para ofrecer productos y servicios de calidad buscando la lealtad mutua sin tratar de engañarse, lo importante es que ambas partes ganen: la organización reduciendo costos, ofreciendo calidad y generando utilidades; por su parte los usuarios deben recibir calidad logrando generar satisfacción por el producto o servicio por el cual se ha pagado.<sup>58</sup> Los retos para las organizaciones sean públicas, privadas o mixtas están dadas, cada vez nos enfrentamos a tiempos difíciles y diferentes muy cambiantes, camino que debe llevarnos a ser innovadores para mantenerse en un mercado muy competitivo<sup>88</sup>.

### 3.3 Marco conceptual.

- **Calidad de atención:** Acciones de las instituciones de salud y servicios médicos de apoyo en el proceso de tratamiento desde una perspectiva técnica y humana<sup>89</sup>.
- **Evaluación de la satisfacción del usuario externo:** Se refiere al proceso mediante el cual los usuarios evalúan la calidad de la atención en los servicios de salud a través de las principales actividades del proceso de atención<sup>90</sup>.
- **Expectativa del Usuario:** Define las expectativas del usuario sobre los servicios proporcionados por el centro de salud<sup>91</sup>.
- **Gestión de la calidad:** Es parte de la gestión institucional que define e implementa la política, los objetivos y las responsabilidades de la calidad en el marco del sistema de la calidad<sup>92</sup>.
- **Inmunización:** Es el proceso por el que una persona se hace resistente a una enfermedad, tanto por el contacto con ciertas enfermedades, o mediante la administración de una vacuna<sup>93</sup>.

- **Mejora continua de la calidad:** Es un método que involucra el desarrollo continuo y progresivo de procesos en cada organización de salud, basados en herramientas de aseguramiento de la calidad<sup>94</sup>.
- **Percepción del Usuario:** Cómo perciben los usuarios el cumplimiento de la organización con la prestación de los servicios de salud prestados<sup>97</sup>.
- **Satisfacción del usuario externo:** El grado de conformidad de la organización sanitaria con las expectativas y percepciones del usuario sobre los servicios prestados<sup>95</sup>.
- **SERVQUAL:** Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos<sup>98</sup>.
- **Usuario externo:** Persona que acude al centro de salud para recibir atención médica continua y de calidad en el contexto familiar y comunitario<sup>96</sup>.
- **Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio<sup>97</sup>.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable<sup>98</sup>.
- **Consulta externa:** Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio

de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista<sup>99</sup>.

- **Mejoramiento Continuo de la Calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia<sup>98</sup>.
- **Servicios de internamiento:** Está constituido por los servicios donde el profesional de enfermería desempeña todas las funciones que los competen para generar confianza y satisfacción del usuario externo en los Centros de Salud<sup>100</sup>.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y nivel de investigación.

#### Enfoque.

Este estudio se centró en desarrollar un estudio cuantitativo, debido a que se utilizó la recopilación y el análisis de datos para probar hipótesis. Se basó en el uso de métodos estadísticos para construir modelos de comportamiento de la población; es una correlación porque describe las relaciones entre dos variables<sup>101</sup>.

#### Tipo.

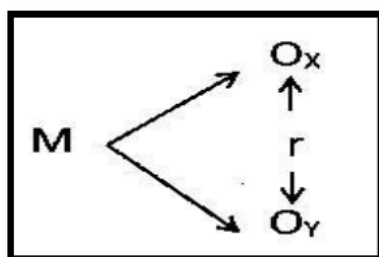
Tipo básica, también llamada investigación pura, en este tipo de investigación no se resuelve ningún problema inmediato, más bien, sirve de base teórica para otro tipo de investigaciones<sup>101</sup>.

#### Nivel.

El nivel de esta investigación fue de nivel correlacional, se utilizó para establecer relaciones entre dos o más variables y determinar qué cambios ocurren cuando una variable influye en otra<sup>102</sup>.

### 4.2. Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación es no experimental ya que se observó y apreció el fenómeno según su ocurrencia en el momento, sin ser manipulado, asimismo, según la ubicación temporal es transversal, los datos fueron recolectados en un determinado momento de tiempo<sup>102</sup>.



Donde:

M= Usuarios que asisten al servicio de inmunizaciones

O<sub>x</sub>= Calidad de la atención

O<sub>y</sub>= Satisfacción del usuario externo

### **4.3. Hipótesis general y específicas**

#### **4.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas**

**H.E.1:** Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**H.E.2:** Existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**H.E.3:** Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

### **4.4. Identificación de las variables**

#### **Variable 1: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** Es considerada como el desarrollo de actividades que se enfocan en la administración del cuidado, donde se establece un vínculo con el paciente con el objetivo es comprenderlo de una forma individual, cumpliendo con aspectos

como la prevención, actuar oportunamente y restablecer la salud del paciente en el proceso de salud y enfermedad<sup>104</sup>.

**Dimensiones:**

- Humana
- Técnico-científico
- Entorno

**Variable 2: Satisfacción**

**Definición conceptual:** la satisfacción se alcanza mediante el uso distintos estímulos orientados a la búsqueda del bienestar, tranquilidad e influencia sobre o del cliente o usuario atendido, dicha concepción es resaltada también por Marzo et al., quienes manifiestan que, el bienestar del usuario es el principal criterio a donde debe apuntar el colaborar a fin de lograr su satisfacción<sup>105</sup>.

**Dimensiones:**

- Fiabilidad
- Empatía
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Elementos tangibles

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables.

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Calidad de atención	Humana	Actitud, imagen, seguridad y respeto. Atención personalizada	1,2,3,4,5	Nominal	Bueno (63 – 85) Regular (40 - 62) Malo (17- 39)	Cuantitativa
	Técnico-científico	Eficiencia, continuidad y efectividad	6,7,8,9,10,11			
	Entorno	Infraestructura	12,13,14,15,16,17			
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Atención, disponibilidad	1,2,3,4,5	Ordinal	Satisfecho (71 – 95) Poco satisfecho (45 – 70) Insatisfecho (19- 44)	Cuantitativa
	Empatía	Claridad, trato respetuoso	6,7,8			
	Capacidad de respuesta	Rapidez, cortesía	9,10,11,12			
	Seguridad	Confianza, credibilidad.	13,14,15			
	Elementos tangibles	Instalaciones, equipo y personal	16,17,18,19			

## **4.6. Población – Muestra**

### **Población.**

Muntane<sup>103</sup>, definen que la población es el grupo de elementos de los que se desea conocer algo en una investigación, y a su vez, al que se va generalizar los hallazgos estudio. La población estuvo conformada por 60 usuarios que asisten al servicio de inmunizaciones de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025, registrados en el libro de atención diaria correspondientes al mes de setiembre.

### **Criterios de inclusión.**

- Usuarios que asistieron al establecimiento
- Usuarios mayores de edad que dieron el consentimiento del estudio.
- Usuarios del servicio de inmunizaciones

### **Criterios de exclusión.**

- Niños menores de edad
- Usuarios que no dieron el consentimiento
- Usuarios de otras áreas

### **Muestra**

Lopez<sup>106</sup>, basándose en la premisa de que las partes representan a un todo, sostiene que la muestra es un subconjunto que refleja las propiedades de la población de la cual se seleccionó. Se tuvo en cuenta un margen de error del 0.5% y un nivel de confianza del 95%, tomando como base una población de 60 individuos. Por consiguiente, la muestra estuvo compuesta por la misma cantidad de personas que la población.

## **Muestreo**

Según Hernández<sup>104</sup>, el muestreo es un proceso científico que posibilita la obtención de una muestra del universo, ya sea representativa o no. Por lo tanto, de acuerdo con la resolución de los investigadores y por motivos de recursos y prácticos, el trabajo actual se llevará a cabo empleando el método de muestreo censal, teniendo en cuenta que todos los miembros de la población fueron incluidos en la muestra.

### **4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica.**

La técnica es el conjunto de procedimientos prácticos que permiten llevar a cabo un método de investigación y obtener datos de manera ordenada, válida y confiable. En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, por ser adecuada para recopilar información cuantificable sobre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo. Esta técnica permitió obtener datos de manera sistemática y comparable en una población definida.

#### **Instrumento.**

##### **Variable Calidad de atención:**

El cuestionario modificado fue el que se usó para la variable de calidad de atención. El cual tiene tres dimensiones: la dimensión humana, compuesta por los elementos 1, 2, 3, 4 y 5; la dimensión técnico-científica, integrada por los elementos 6, 7, 8, 9, 10 y 11; y la dimensión entorno, que abarca los elementos del número 12 al número 17.

### Ficha técnica de instrumento 1:

<b>Nombre</b>	<b>Cuestionario de calidad de atención</b>
Autor	Rodríguez J. (Huanchaco 2022)
Adaptación	Moisés MENDOZA Maita María SANTA CRUZ Dávila
Categoría	Cuestionario
Tipo de aplicación	Individual
Tiempo	10 a 15 minutos
Grupo	Población adulta (hombres y mujeres)
Numero de ítems	17
Dimensiones	Humana, técnico-científico y entorno
Escala valorativa	Nominal
Nivel y rangos	Bueno (63 – 85) Regular (40 - 62) Malo (17- 39)
Escala de respuesta	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Validez	Reporte validez del instrumento fue a través de jueces expertos donde evaluaron pertinencia, relevancia y claridad resultando aplicable.
Confiability	Valor de fiabilidad según el alfa de Cronbach 0,942.

### Variable satisfacción del usuario:

Para evaluar la satisfacción del usuario, se empleó el cuestionario modelo SERVQUAL en esta investigación actual; este abarca cinco dimensiones. La dimensión de fiabilidad estuvo compuesta por los ítems 1, 2, 3, 4 y 5; la de empatía estuvo formada por los ítems 6, 7 y 8; la capacidad de respuesta se constituyó con los ítems 9,10,11 y12; la seguridad fue constituida por los ítems 13, 14 y 15; mientras que la dimensión de aspectos tangibles incluyó los ítems 16, 17, 18 y19.

## Ficha técnica de instrumento 2:

<b>Nombre</b>	<b>Cuestionario SERVQUAL</b>
Autor	Zeithaml, Parasuraman y Berry.
Adaptación	Moisés MENDOZA Maita María SANTA CRUZ Dávila
Categoría	Cuestionario
Tipo de aplicación	Individual
Tiempo	10 a 15 minutos
Grupo	Población adulta (hombres y mujeres)
Numero de ítems	19
Dimensiones	fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, aspectos tangibles.
Escala valorativa	Ordinal
Nivel y rangos	Satisfecho (71 – 95) Poco satisfecho (45 – 70) Insatisfecho (19- 44)
Escala de respuesta	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Validez	Reporte validez del instrumento fue a través de jueces expertos donde evaluaron pertinencia, relevancia y claridad resultando aplicable.
Confiabilidad	Valor de fiabilidad según el alfa de Cronbach 0,884.

### 4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Este estudio se realizó en una institución Castrense, donde se coordinó con el jefe del servicio del área de inmunizaciones para la aplicación de los instrumentos a los usuarios, coordinando las fechas y horarios requeridos, así mismo, se explicó el propósito del estudio y se solicitó su participación mediante un consentimiento informado, una vez que aceptaron participar se les entregó las hojas que contenían ambos instrumentos y se les dio alrededor de 20 minutos para resolverlos.

Los datos recolectados fueron almacenados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, en donde se establecieron los códigos de cada de los ítems, para luego ser trasladados a un programa estadístico que permitió realizar el análisis descriptivo a través de presentación de tablas y gráficos, y luego se procedió con el análisis inferencial en respuesta de las hipótesis planteadas, previo ello el análisis de normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar el grado de concordancia existente de los datos, los cuales arrojaron una distribución no paramétrica ( $p < .05$ ). Por último, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para la contrastación de hipótesis, a nivel general y a nivel específico.

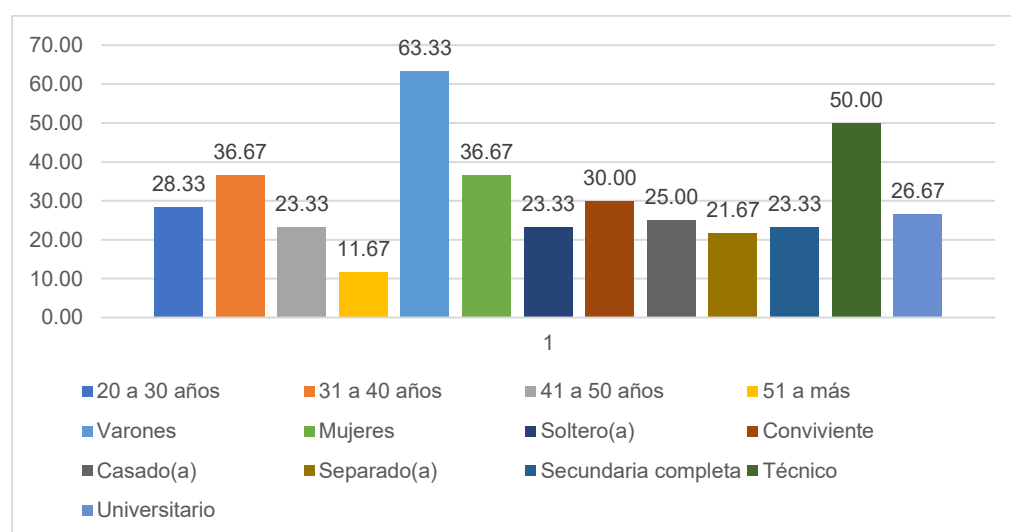
## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos de los usuarios externos del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla

		Frecuencia (60)	Porcentaje (%)
Edad	20 a 30 años	17	28.33
	31 a 40 años	22	36.67
	41 a 50 años	14	23.33
	51 a más	7	11.67
Sexo	Varones	38	63.33
	Mujeres	22	36.67
Estado civil	Soltero(a)	14	23.33
	Conviviente	18	30.00
	Casado(a)	15	25.00
	Separado(a)	13	21.67
Grado de instrucción	Secundaria completa	14	23.33
	Técnico	30	50.00
	Universitario	16	26.67

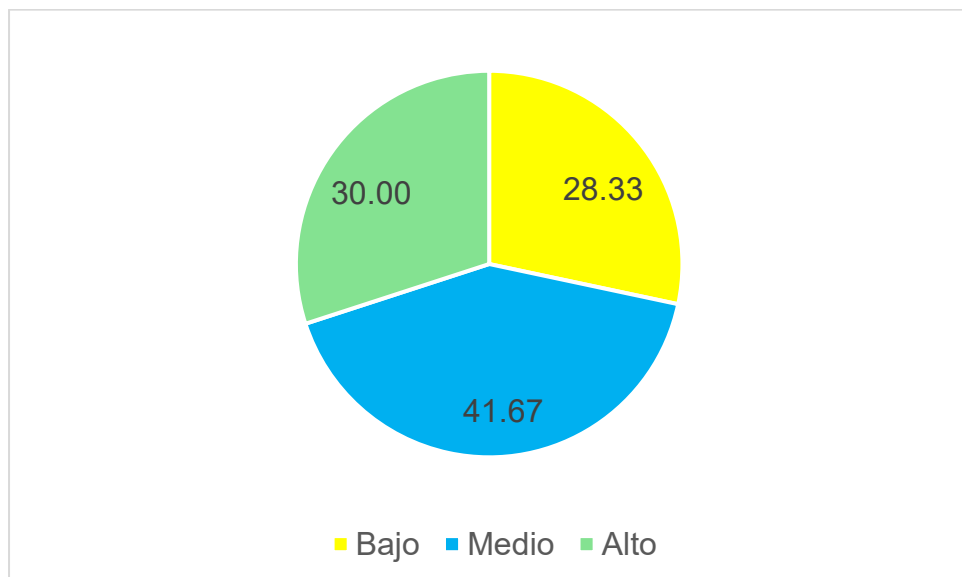
**Figura 1.** Porcentajes de los usuarios externos del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, según datos sociodemográficos



**Tabla 2.** Niveles de la variable calidad de atención en el usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla

<b>Calidad de atención</b>	<b>de</b>	<b>fi</b>	<b>f%</b>
<b>Bajo</b>		17	28.33
<b>Medio</b>		25	41.67
<b>Alto</b>		18	30.00
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100.00</b>

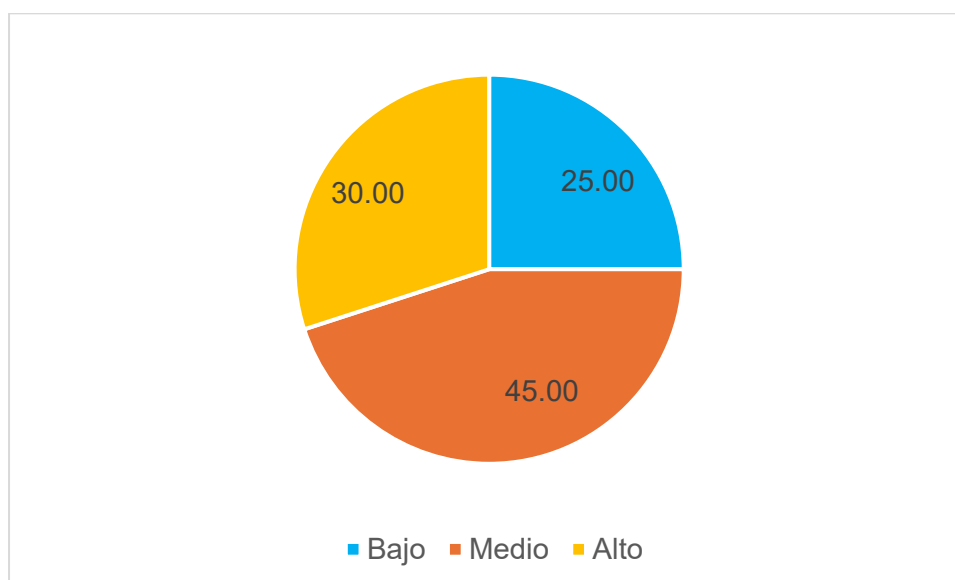
**Figura 2.** Niveles de calidad de atención en el usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla



**Tabla 3.** Nivel de la variable satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla

<b>Satisfacción de usuario</b>	<b>fi</b>	<b>f%</b>
<b>Bajo</b>	15	25.00
<b>Medio</b>	27	45.00
<b>Alto</b>	18	30.00
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100.00</b>

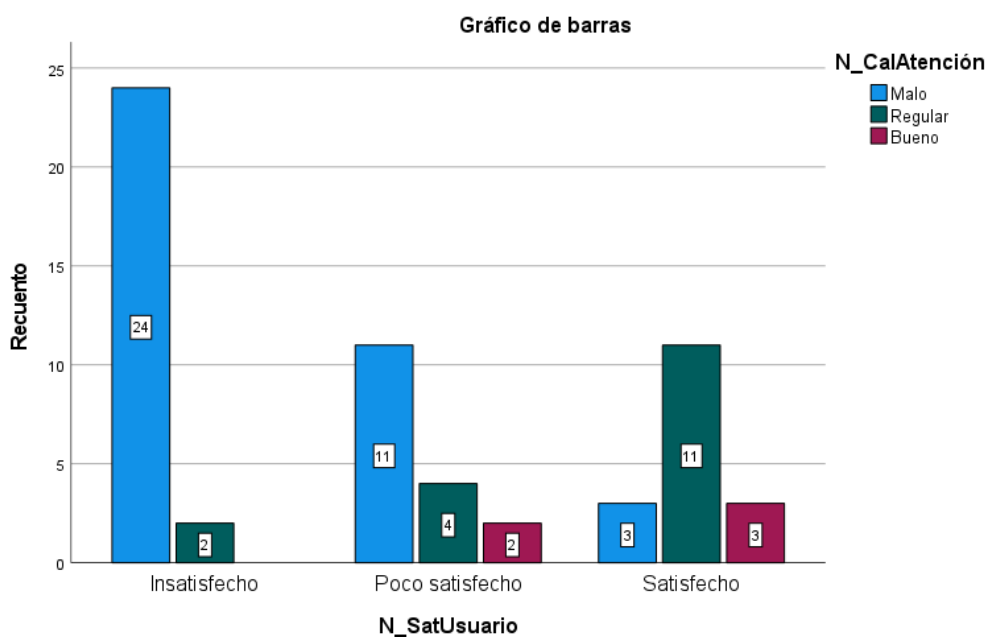
**Figura 3.** Niveles de la variable satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla



**Tabla 4.** Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025

			Calidad de Atención			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Satisfacción Del Usuario	Insatisfecho	Recuento	24	2	0	26
		% dentro de N_SatUsuario	92.3%	7.7%	0.0%	100.0%
		Recuento	11	4	2	17
Satisfacción Del Usuario	Poco satisfecho	% dentro de N_SatUsuario	64.7%	23.5%	11.8%	100.0%
		Recuento	3	11	3	17
		% dentro de N_SatUsuario	17.6%	64.7%	17.6%	100.0%
Total	Satisfecho	Recuento	38	17	5	60
		% dentro de N_SatUsuario	63.3%	28.3%	8.3%	100.0%

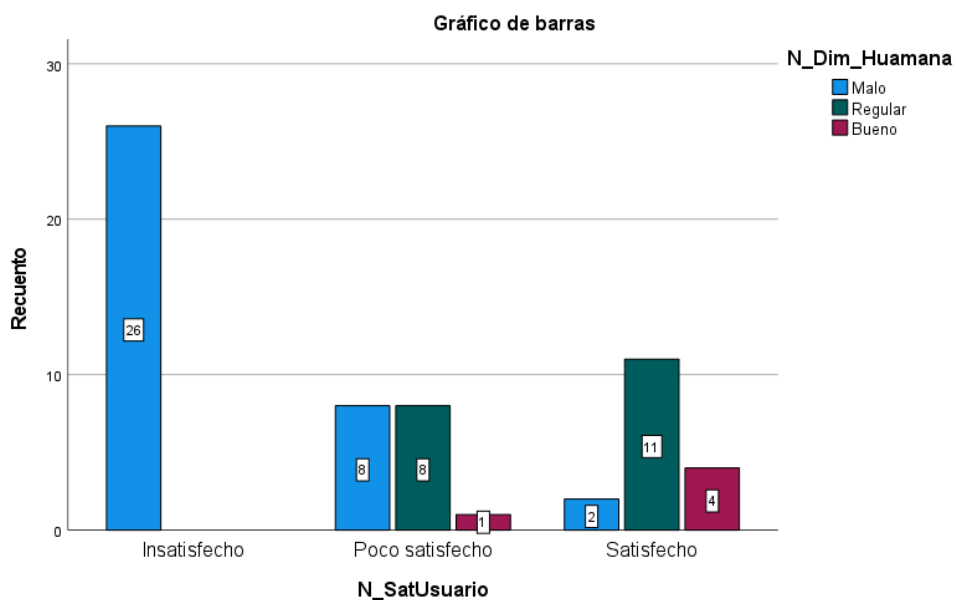
**Figura 4.** Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025



**Tabla 5.** Dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025

			Dimensión Humana			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Satisfacción Del Usuario	Insatisfecho	Recuento	26	0	0	26
		% dentro de N_SatUsuario	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Poco satisfecho	Recuento	8	8	1	17
		% dentro de N_SatUsuario	47.1%	47.1%	5.9%	100.0%
	Satisfecho	Recuento	2	11	4	17
		% dentro de N_SatUsuario	11.8%	64.7%	23.5%	100.0%
Total	Recuento		36	19	5	60
	% dentro de N_SatUsuario		60.0%	31.7%	8.3%	100.0%

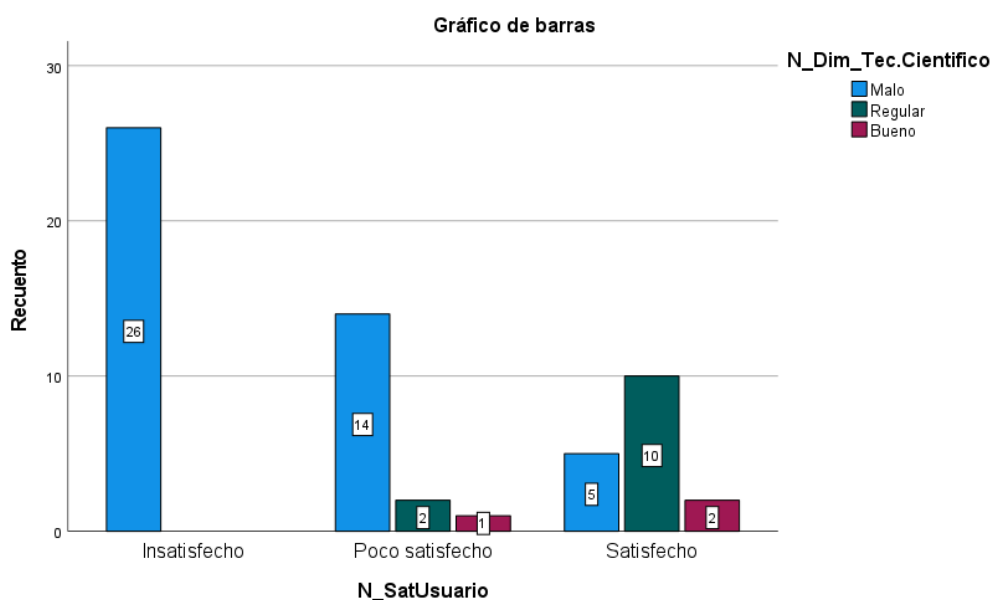
**Figura 5.** Dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025



**Tabla 6.** Dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025

			Dimensión Técnico Científico			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Satisfacción Del Usuario	Insatisfecho	Recuento	26	0	0	26
		% dentro de N_SatUsuario	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Poco satisfecho	Recuento	14	2	1	17
		% dentro de N_SatUsuario	82.4%	11.8%	5.9%	100.0%
	Satisfecho	Recuento	5	10	2	17
		% dentro de N_SatUsuario	29.4%	58.8%	11.8%	100.0%
Total	Recuento		45	12	3	60
	% dentro de N_SatUsuario		75.0%	20.0%	5.0%	100.0%

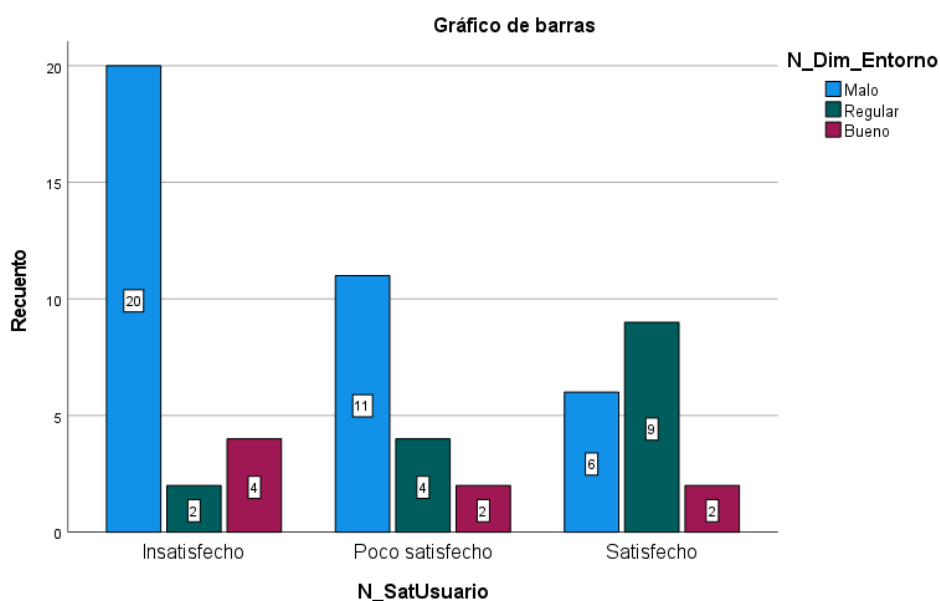
**Figura 6.** Dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025



**Tabla 7.** Dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025

			Dimensión Entorno			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Satisfacción del Usuario	Insatisfecho	Recuento	20	2	4	26
		% dentro de N_SatUsuario	76.9%	7.7%	15.4%	100.0%
	Poco satisfecho	Recuento	11	4	2	17
% dentro de N_SatUsuario		64.7%	23.5%	11.8%	100.0%	
Satisfecho	Recuento	6	9	2	17	
	% dentro de N_SatUsuario	35.3%	52.9%	11.8%	100.0%	
Total	Recuento	37	15	8	60	
	% dentro de N_SatUsuario	61.7%	25.0%	13.3%	100.0%	

**Figura 7.** Dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025



## 5.2. Interpretación de resultados

En la tabla 1 y figura 1, se evidencia la edad que tienen los usuarios, siendo un 36.67% (22) que presentan edades entre 31 a 40 años, seguido de un 28.33% (17) con una edad de 20 a 30 años, el 23.33% (14) posee una edad entre los 41 a 50 años y el 11.67% (7) presenta 51 años en adelante. En cuanto al sexo que tienen los usuarios, los varones conforman un 63.33% (38) y las mujeres un 36.67% (22). Respecto al estado civil que tienen los usuarios, las personas que son convivientes conformaron un 30% (18), seguido de un 25% (15) son personas casadas, mientras que el 23.33% (14) son personas solteras y con un 21.67% (13) manifestaron ser separados. En el grado de instrucción de los usuarios, donde los que cuentan con educación técnico superior conformaron un 50% (30), seguido de un 26.67% (16) la cuales cuentan con educación universitaria, mientras que el 23.33% (14) de ellos manifestaron tener educación secundaria completa.

En la tabla 2 y figura 2, se presentan los niveles de la variable calidad de atención; mismos que demuestran un 41.67% (25) obtuvieron el nivel medio, seguido de un 30% (18) obtuvo un nivel alto y con un 28.33% (17) logró ubicarse en el nivel bajo.

Para la tabla 3 y figura 3, se presentan los niveles de la variable satisfacción del usuario externo; los cuales demuestran un 45% (27) ubicados en nivel medio, aparte de un 30% (18) obtuvo un nivel alto y con un 25% (15) logró ubicarse en el nivel bajo.

En la tabla 4 y figura 4, los resultados muestran la tabla cruzada de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, donde el 92.3% (24) de usuarios insatisfechos mencionan tener una mala calidad de atención y el 7.7% (2) refieren una calidad de atención regular. Por otro lado, los usuarios poco satisfechos, afirmaron que el 64.7% (11) tienen una mala calidad de atención, mientras que el 23.5% (4) dijeron recibir una calidad de atención regular, a diferencia que un 11.8% (2) afirmaron tener una buena calidad de atención. Por último, los

usuarios satisfechos, afirmaron que el 17.6% (3) recibieron una mala calidad de atención, mientras que el 64.7% (11) expresaron recibir una calidad de atención regular, mientras que un 17.6% (3) refirieron tener una buena calidad de atención.

En la tabla 5 y figura 5, los resultados muestran la tabla cruzada de la dimensión humana y la satisfacción del usuario, donde el 100% (26) de usuarios insatisfechos mencionan tener una mala calidad de atención. Por otro lado, los usuarios poco satisfechos, afirmaron que el 47.1% (8) tienen una mala calidad de atención; asimismo el 47.1% (8) dijeron recibir una calidad de atención regular, mientras que un 5.9% (1) afirmaron tener una buena calidad de atención. Por último, los usuarios satisfechos, afirmaron que el 11.8% (2) recibieron una mala calidad de atención, mientras que el 64.7% (11) expresaron recibir una calidad de atención regular, mientras que un 23.5% (4) atestiguaron tener una buena calidad de atención.

En la tabla 6 y figura 6, los resultados muestran la tabla cruzada de la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario, donde el 100% (26) de usuarios insatisfechos mencionan tener una mala calidad de atención. Por otro lado, los usuarios poco satisfechos, afirmaron que el 82.4% (14) tener una mala calidad de atención; asimismo el 11.8% (2) dijeron recibir una calidad de atención regular, mientras que un 5.9% (1) afirmaron tener una buena calidad de atención. Por último, los usuarios satisfechos, afirmaron que el 29.4% (5) afirmaron tener una mala calidad de atención, mientras que el 58.8% (10) expresaron recibir una calidad de atención regular, mientras que un 11.8% (3) atestiguaron tener una buena calidad de atención.

En la tabla 7 y figura 7, los resultados muestran la tabla cruzada de la dimensión entorno y la satisfacción del usuario, donde el 76.9% (20) de usuarios insatisfechos mencionan tener una mala calidad de atención, mientras que el 15.4% (4) refirieron recibir una buena

calidad de atención y el 7.7% (2) mencionaron tener una calidad de atención regular. Por otro lado, los usuarios poco satisfechos, afirmaron que el 64.7% (11) afirmaron tener una mala calidad de atención, mientras que el 23.5% (4) dijeron recibir una calidad de atención regular, mientras que un 11.8% (2) afirmaron tener una buena calidad de atención. Por último, los usuarios satisfechos, afirmaron que el 52.9% (9) afirmaron tener una regular calidad de atención, mientras que el 35.3% (6) expresaron recibir una calidad de atención mala, y un 11.8% (2) atestiguaron tener una buena calidad de atención.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

#### 6.1.1. Prueba de normalidad

**Ha:** Los datos presentan una distribución normal ( $p > .05$ ).

**H0:** Los datos no presentan una distribución normal ( $p < .05$ ).

**Tabla 8.** Prueba de Kolmogorov Smirnov de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo

	KS	N	p
Humana	0.155	60	0.001
Técnico-científico	0.187	60	0.000
Entorno	0.186	60	0.000
Calidad de atención	0.115	60	0.047
Fiabilidad	0.163	60	0.000
Empatía	0.257	60	0.000
Capacidad de respuesta	0.153	60	0.001
Seguridad	0.224	60	0.000
Elementos tangibles	0.185	60	0.000
Satisfacción del usuario	0.145	60	0.003

En la tabla 8, se detalla la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnow, ya que la muestra es mayor a 50 personas, esta prueba se utilizó para las dos variables de la investigación junto a sus dimensiones, donde se visualiza que en todos los puntajes la puntuación de la significancia es  $p$  menor a 0.05, por tanto, se justifica que los datos no presentan una distribución normal; siendo esta la causa por la cual se utilizó el estadístico rho de Spearman, para el uso de pruebas no paramétricas.

## 6.2. Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**Nivel de significancia:** La relación de significancia es menor a 0,05.

**Estadístico de Prueba:** Correlación de Rho Spearman.

#### *Nivel de correlación*

<b>Significancia bilateral</b>	<b>Correlación</b>
p=0	Nula
0,00<p≤ 0,20	Pequeña
0,20<p≤ 0,40	Baja
0,40<p≤ 0,60	Regular
0,60<p≤ 0,80	Alta
0,80<p≤ 1,00	Muy alta

*Nota:* Nivel de correlación en base al coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 9.** Relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla

<b>Correlaciones</b>				
			Cal.Atención	Sat.Usuario
Rho de Spearman	Cal.Atencion	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Sat.Usuario	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 9, presenta los resultados del análisis de la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo alcanzados a través de las puntuaciones obtenidas por los pacientes que acuden al servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao. Se encontró que existe relación directa, de nivel alta y muy significativa entre ambas variables ( $\rho = ,751$ ;  $p = .000$ ). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, a mayor calidad de atención, mayor será el grado de satisfacción del usuario externo.

### Hipótesis específica 1

**H.E.0:** No existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**H.E.1:** Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**Tabla 10.** Relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla

		Correlaciones		
			Humana	Sat.Usuario
Rho de Spearman	Humana	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Sat.Usuario	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 10, presenta los resultados del análisis de la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo alcanzados a través de las puntuaciones obtenidas

por los pacientes que acuden al servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao. Se encontró que existe relación directa, de nivel muy alta y significativa entre ambos puntajes ( $\rho = ,826$ ;  $p = .000$ ). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, a mayor calidad de atención en la dimensión humana, mayor será el grado de satisfacción del usuario externo.

## Hipótesis específica 2

**H.E.0:** No existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**H.E.2:** Existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**Nivel de significancia:** La relación de significancia es menor a 0,05.

**Estadístico de Prueba:** Correlación de Rho Spearman.

**Tabla 11.** Relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla

Correlaciones				
			Tec.Científico	Sat.Usuario
Rho de Spearman	Tec.Científico	Coeficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Sat.Usuario	Coeficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 11, presenta los resultados del análisis de la relación entre la dimensión técnica-científica de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo alcanzados a través de las puntuaciones obtenidas por los pacientes que acuden al servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao. Se encontró que existe relación directa, de nivel muy alto y muy significativa entre ambos puntajes ( $\rho = ,809$ ;  $p = .000$ ). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, a mayor calidad de atención técnica-científica, mayor será el grado de satisfacción del usuario externo.

### Hipótesis específica 3

**H.E.0:** No existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**H.E.3:** Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.

**Nivel de significancia:** La relación de significancia es menor a 0,05.

**Estadístico de Prueba:** Correlación de Rho Spearman.

**Tabla 12.** Relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla

		Correlaciones		
			Entorno	Sat.Usuario
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Sat.Usuario	Coeficiente de correlación	,417**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
		N	60	60

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

En la tabla 12, presenta los resultados del análisis de la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo alcanzados a través de las puntuaciones obtenidas por los pacientes que acuden al servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao. Se encontró que existe relación directa, de nivel regular y altamente significativa entre ambos puntajes ( $\rho = ,417$ ;  $p = .001$ ). Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que, a mayor calidad de atención en el entorno, mayor será el grado de satisfacción del usuario externo.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio evaluó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla. Los resultados obtenidos indican que los usuarios perciben una calidad de atención moderada a alta, especialmente en aspectos relacionados a la calidad humana, el entorno y la competencia técnica. No obstante, se identificaron áreas de mejora, destacando principalmente los tiempos de espera, los cuales obtuvieron las puntuaciones más bajas dentro de los indicadores evaluados.

Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que señalan que la percepción de calidad en los servicios de salud es un determinante esencial de la satisfacción del paciente. Por ejemplo, García et al. (2019) señalaron que en servicios de inmunización la atención interpersonal y la competencia del personal tienen un impacto mayor en la satisfacción que la infraestructura física. De manera similar, Pérez y Ramírez (2021) demostraron que la reducción de los tiempos de espera incrementa significativamente la satisfacción, incluso cuando la atención técnica ya es adecuada. Esto evidencia que, en la Posta Naval de Ventanilla, la calidad interpersonal y la eficiencia operativa son factores centrales en la percepción del usuario.

Por otra parte, los resultados inferenciales en la presente investigación confirman la existencia de una correlación positiva, de nivel alta y muy significativa según el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0.751$ ;  $p = .000$ ), comparando estos resultados con los estudios de Echevarría y Bravo (2024) donde se observan algunas diferencias en los resultados debido a que el coeficiente fue de ( $\rho = 0.661$ ;  $p = 0.001$ ), estos resultados respaldan la existencia de una relación positiva alta. Por otra parte Romero (2024) también encontró una correlación positiva alta entre la calidad de la atención de salud y la satisfacción del usuario con un coeficiente de ( $\rho = 0.756$ ;  $p = .000$ ), respaldando la existencia de una relación entre ambas variables, las diferencias y similitudes en los tres estudios coinciden en la

presencia de una relación positiva entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención Sin embargo, se observan diferencias en los valores de correlación obtenidos, lo cual podría estar relacionado con las particularidades de cada estudio, como el tamaño de la muestra y las características específicas del centro de salud, en general, estos resultados respaldan la importancia de brindar una atención de calidad para promover la satisfacción de los usuarios.

Para Gutiérrez et al. (33), la satisfacción del paciente actúa como un nexo entre cómo perciben la calidad y su futura disposición de utilizar el servicio o recomendarlo a otros. La satisfacción del paciente es un indicador clave tanto en el ámbito de la enfermería como en la calidad general del cuidado, lo que resalta la necesidad de medir de manera más específica y directa cómo los pacientes ven la calidad del servicio recibido. Se han creado diversas herramientas que han sido validadas con el propósito de evaluar la percepción del paciente en relación a la calidad de la atención. En efecto, la satisfacción se considera un indicador del resultado en el ámbito de la salud, y evaluar la contentura de los usuarios con los servicios de salud potencia la participación comunitaria, al reconocer sus derechos como ciudadanos e involucrarlos en la coproducción del cuidado de la salud, lo cual puede ser beneficioso para guiar los procesos de planificación y decisiones en la gestión sanitaria (37).

Con respecto a la hipótesis específica 1 se determinó la existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo con un coeficiente de correlación fue de ( $\rho = .826$ ;  $p = .000$ ), lo cual indica que la correlación alta y muy significativa, confirmando la existencia de una correlación positiva significativa entre ambas puntuaciones. Estos resultados guardan relación con los de Silva (2022) donde se evaluó la correlación entre ambas y resultado donde se mostraron un coeficiente de correlación de ( $\rho = 0.374$ ;  $p = .000$ ). Por otro lado, la investigación de Zúñiga (2022) evaluó a 450 madres de familia, donde encontró un coeficiente de correlación de Spearman alta ( $\rho = 0.723$ ;  $p = 0.000$ ).

De acuerdo con Álvarez et al. (2019), en esta área es crucial implementar un método en el que se trabaje en conjunto, en lugar de enfocarse únicamente en un solo proveedor de servicios de salud, considerando a todos aquellos que están en contacto con el paciente. Desde esta óptica, se lleva a cabo una evaluación. Este método no solo garantiza un cuidado satisfactorio, sino que también incrementa las posibilidades de éxito. Es importante tener presente que la calidad del servicio no está vinculada a una sola persona, sino que es el resultado de la colaboración adecuada de todos los integrantes del equipo de salud. Asimismo, hay varios aspectos que afectan la satisfacción del paciente en relación con el cuidado proporcionado por el personal. Se enfatiza en aquellos aspectos que involucran la relación entre los profesionales de salud y el paciente, el apoyo emocional, información sobre la salud y el tratamiento, la capacidad del paciente para tomar decisiones sobre su atención y la habilidad técnica de los profesionales. Además, los pacientes que están satisfechos contribuyen a mejoras en los resultados de las intervenciones de salud, tales como la adherencia a políticas de prevención y al tratamiento (39).

Con respecto a la hipótesis específica 2 se encontró una correlación positiva significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo. El valor de significancia bilateral asociado a esta correlación fue de ( $\rho = 0.723$ ;  $p = 0.000$ ), lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa, estos resultados indican que existe una relación fuerte y significativa entre ambos. Estos resultados son similares a los de Guevara (2020), quien evaluó la relación entre ambos puntajes en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna, se encontró una correlación positiva y moderada ( $\rho = .592$ ;  $p = .003$ ), estos resultados indican una relación más baja en comparación con los obtenidos en la presente investigación. Por otro lado, Ruiz y Sucasaca (2024) trabajó con 121 madres de niños menores de 2 años en el Callao y obtuvieron una relación directa y altamente significativa ( $\rho = .643$ ;  $p = .003$ ).

Según Dagger y otros (2007), se establece que es la aptitud práctica fundamental para cubrir las necesidades, así como cualquier requerimiento

adicional que el consultante pueda expresar. Esto conlleva utilizar los conocimientos y habilidades adquiridos previamente, mostrando tanto la capacidad técnica como el soporte científico necesario para responder de manera adecuada en el contexto de consulta. Es importante destacar que esta competencia técnica va más allá del simple uso de conocimientos teóricos, incluyendo también la capacidad de ajustarse a situaciones variadas y complejas que puedan presentarse durante la interacción con el consultante. Por otro lado, según Lévy y colaboradores (2020), la satisfacción se entiende como una evaluación que engloba valoraciones emocionales y cognitivas, lo que significa que la contentura de los usuarios aumentará cuando reciban un servicio de calidad en sus interacciones con la institución. Los aspectos como los valores individuales de los usuarios, sus necesidades particulares y los objetivos de la institución desempeñan un papel crucial en el nivel de satisfacción logrado.

Con respecto a la hipótesis específica 3 se encontró una correlación positiva, de tipo moderada y muy significativa de entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo, con un valor de ( $\rho = .417$ ;  $p = .003$ ), lo cual indica que la correlación es estadísticamente significativa, estos resultados indican que existe una correlación positiva moderada y significativa entre ambas puntuaciones. Esto implica que a medida que aumenta el nivel de entorno por los usuarios, también aumenta la satisfacción por parte de los usuarios. Al comparar estos resultados. Se encuentran estudios similares como los obtenidos por Gonzales (2023) encontró que existe una relación significativa entre ambas variables ( $\rho = .798$ ;  $p = .001$ ) donde muestra una relación positiva y de nivel alto. Por último, Rios (2022) en el Callao, evaluó a 90 madres que asisten al programa de inmunizaciones, donde a través del estadístico de Pearson encontró correlación moderada y positiva entre ambos puntajes ( $r = .531$ ;  $p < .05$ ).

Para Dagger y otros (2007), el contexto en el que se realizan las funciones se determina por factores administrativos y las características físicas que apoyan el trabajo del equipo de atención. Este entorno no solo establece

las condiciones necesarias para realizar tareas, sino que también afecta la efectividad y la satisfacción del personal. Es deber del talento humano utilizar de manera óptima estos recursos ambientales para llevar a cabo las labores asignadas y lograr los objetivos de la organización. Según Bravo y compañeros (2022), se entiende como el grado de felicidad, cumplimiento y satisfacción que una persona siente tras interactuar con un producto, servicio o vivir una experiencia particular. Este estado emocional se produce al contrastar las expectativas previas del usuario con la realidad de lo recibido. Este concepto no solo se limita a la experiencia inmediata, sino que también incluye la impresión general que el usuario genera tras la interacción. Además de influir directamente en la experiencia individual, la satisfacción del usuario es fundamental para la lealtad del cliente.

A nivel general, los resultados del estudio evidencian que la calidad de atención percibida por los usuarios externos del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla presenta una relación directa y significativa con su nivel de satisfacción. Este hallazgo coincide con lo propuesto por diversos autores, quienes señalan que la percepción de una atención eficiente, oportuna y humanizada influye de manera determinante en la experiencia del usuario y en su valoración global del servicio recibido.

Asimismo, los resultados revelan que la mayoría de usuarios considera el servicio de inmunización como eficiente y confiable, destacando la competencia técnica del personal de salud. Esto respalda el concepto de calidad técnica como un componente esencial para la satisfacción, especialmente en servicios preventivos donde la precisión y seguridad del procedimiento son prioritarias. En síntesis, la relación encontrada entre calidad de atención y satisfacción respalda el planteamiento teórico de que ambos constructos se influyen mutuamente y determinan la experiencia del usuario. La Posta Naval de Ventanilla muestra fortalezas en el desempeño del personal y en la claridad de la información brindada; sin embargo, es necesario implementar estrategias que optimicen los tiempos de espera y mejoren las condiciones físicas del área de inmunización.

Finalmente, se recomienda que futuros estudios exploren variables adicionales, como factores socioculturales o expectativas previas del usuario, para comprender de manera más integral la percepción de la calidad y satisfacción en servicios de salud preventivos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Primero: Se encontró una relación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo a través del estadístico  $Rho = 0.751$  y una significancia de 0.000, esto significa que cuando la satisfacción es alta, la calidad de atención por parte del personal es eficiente.

Segundo: Se encontró una relación directa y significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo a través del estadístico  $Rho = 0.826$  que indica una correlación positiva alta y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la dimensión humana es alta quiere decir que, habrá mayor satisfacción en el usuario externo.

Tercero: Se encontró una relación directa y significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo a través del estadístico  $Rho = 0.809$  que indica una correlación positiva, de tipo alta y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la dimensión técnica-científica es alta quiere decir que, habrá mayor satisfacción en el usuario externo.

Cuarto: Se encontró una relación directa y significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo a través del estadístico  $Rho = 0.417$  que indica una correlación positiva de tipo moderada y una significancia de 0.000 con la que se acepta la hipótesis afirmativa donde se puede interpretar que si la dimensión entorno es alta quiere decir que, habrá mayor satisfacción en el usuario externo.

## **Recomendaciones**

Primero: Se sugiere que la administración de la Posta concentre sus esfuerzos en aumentar la satisfacción de los usuarios y asegurar un servicio de calidad. Esto requiere formar al equipo en habilidades de comunicación efectiva, manejo de conflictos y comprensión emocional, además de crear sistemas para recoger opiniones y monitorear la satisfacción del usuario.

Segundo: A todo el personal de salud, se sugiere mantener las estrategias y medidas elegidas por el centro de salud, ya que los resultados logrados en la parte descriptiva muestran que tanto la calidad del servicio como el grado de satisfacción de los usuarios son positivos. Esto demuestra el compromiso, no solo de quienes están a cargo del centro de salud, sino también de todos los profesionales de enfermería que trabajan allí.

Tercero: Al equipo de enfermería continuar demostrando su nivel de dedicación hacia su admirable trabajo en pro de la salud de la comunidad. De igual manera, se les sugiere continuar mejorando sus habilidades profesionales para poder ofrecer una atención de calidad a los pacientes, la cual se refleje en la satisfacción de los usuarios.

Cuarto: Llevar a cabo estudios sobre los aspectos de la satisfacción del usuario, incluyendo la confianza de los pacientes, la rapidez en la atención a sus preguntas y necesidades, proporcionar un entorno que haga que los usuarios se sientan seguros con la atención que reciben, continuar mostrando empatía, considerando no solo el malestar físico del paciente, sino también su estado emocional y comprensión en ese momento, y mantener las condiciones físicas, ambientales y de recursos necesarias para ofrecer una atención de calidad, la cual se debe reflejar en la satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Espinoza, E., Gil, W., Agurto, E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cubana Salud Pública*, 2021. 46(4). 1-13. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
2. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe (OECD) [Internet]. 2020. Disponible en: [https://www.oecd.org/es/publications/2020/06/health-at-a-glance-latin-america-and-the-caribbean-2020\\_4f138987.html](https://www.oecd.org/es/publications/2020/06/health-at-a-glance-latin-america-and-the-caribbean-2020_4f138987.html)
3. Rezaee N, Ghaljeh M, Alireza S. Barriers to Providing High-Quality Nursing Care in Intensive CareUnits: A Qualitative Study. *Med Surg Nurs J* [Internet]. 2020; 9(3): 1– 15. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/347092324\\_Barriers\\_to\\_Providing\\_HighQuality\\_Nursing\\_Care\\_in\\_Intensive\\_Care\\_Units\\_A\\_Qualitative\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/347092324_Barriers_to_Providing_HighQuality_Nursing_Care_in_Intensive_Care_Units_A_Qualitative_Study)
4. Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S. V., English, M., García-Elorrio, E., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhorn, L. R., Jiang, L., Kelley, E., Lemango, E. T., Liljestrang, J., Pate, M. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: Time for a revolution. *The Lancet Global Health*, 2018, 6(11), 1196-1252. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
5. Fraihi, K. J. A., Famco, D., Famco, F., & Latif, S. A. Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia: Patient's expectations and perceptions. *Saudi Medical Journal*, 2016, 37(4), 420-428. <https://doi.org/10.15537/smj.2016.4.14835>
6. Fajardo Aguilar, G. M., Benalcázar-Gómez, C. V., Almache Delgado, V. J., & Román Relica, L. G. Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista*

Científica Multidisciplinar, 2023, 7(4), 3955-3966.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7243](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243)

7. Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC Health Services Research, 2019, 19(1), 170.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
8. Arévalo-Marcos, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. Gaceta Científica, 8(4), Article 4. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
9. Organización Mundial de la Salud. Vacunas e inmunización. OMS; Ginebra [Internet] [Acceso 24 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/vaccines-and-immunization#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/vaccines-and-immunization#tab=tab_1)
10. Organización Mundial de la Salud. Según una encuesta mundial de la OMS, el 90% de los países han sufrido interrupciones de sus servicios de salud esenciales desde el inicio de la pandemia de COVID-19. OMS; Ginebra [Internet] 2020. [Acceso 20 de mayo 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/31-08-2020-in-who-global-pulse-survey-90-of-countries-report-disruptions-to-essential-health-services-since-covid-19-pandemic>
11. Eglseer D, Osmanovic M, Hoedl M, Lohrmann C, Bauer S. Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. J Nurs Manag [Internet]. 2020; 29(2): 186-193. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13136>
12. Organización Mundial de la Salud. Global Patient Safety Action Plan 2021-2030 [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705>
13. Krijgsheld M, Tummers L, Scheepers. Job performance in healthcare: a systematic review. BMC Health Services Research [Internet]. 2022;

- 149(5): 735-744. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-021-07357-5>
14. Organización Panamericana de la Salud. Educación a distancia y seguridad del paciente: Informe y evaluación de un curso en línea sobre seguridad del paciente [Internet]. OPS. 2022. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52083>
  15. Organización Panamericana de la Salud. Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas una renovación para el siglo XXI. OPS; Washington DC [Internet] 2020. [Acceso 21 de junio del 2023]. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659\\_spa.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf)
  16. Asociación de Enfermería Comunitaria. Vacunas en el adulto. España [Internet] [Acceso 01 de julio del 2023] Disponible en: <http://proyectoavatar.enfermeriacomunitaria.org/vacunas/vacunas-en-el-adulto>
  17. Torres-Buenfil R, Aguilar-Erosa J, Bolado-García P. Calidad en la atención de enfermería en un servicio de Cardiología. Rev Enferm Ins Mex Seguro Soc. [Internet] 2020; 28(1), 5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2020/eim201b.pdf>
  18. Banco Interamericano de Desarrollo. Salud de Calidad para Todos. BID [Internet] 2018. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
  19. Organización Panamericana de la Salud. Boletín de Inmunización. OPS; Washington DC [Internet] 2023. [Acceso 01 de julio del 2023]. Volumen XLV, N° 2. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/boletin-inmunizacion-v45-n2-jun-2023>

20. Redondo M, Rísquez A, Echezuría L, Zabaleta M, Hernández M, Castillo Y. Consenso de inmunizaciones del adulto 2020-2021 Venezuela [Internet] 2021 [Acceso 01 de julio del 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/07/1255180/05-redondo-m-69-75-corr.pdf>
21. Ministerio de Salud. COVID-19: El 79% de adultos de 60 años a más ya cuenta con dos dosis. MINSA; Perú [Internet] 2021 [Acceso 01 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/549787-covid-19-el-79-de-adultos-de-60-anos-a-mas-ya-cuenta-con-dos-dosis>
22. Ministerio de Salud. Análisis de Situación de Salud del Perú. MINSA; Perú [Internet] 2019 [Acceso 01 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis\\_peru19.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf)
23. Soto M Gavino M. Proceso de atención de enfermería aplicado a adulto mayor con neumonía del Servicio de Emergencia de un hospital de Lima [Internet, trabajo de segunda especialidad]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2022. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5861>
24. Clínica Ricardo Palma. Importancia de la vacunación en los adultos mayores. Perú [Internet] 2023 [Acceso 01 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.crp.com.pe/noticia/importancia-de-la-vacunacion-en-los-adultos-mayores/>
25. Instituto Peruano de Economía. Inmunización y Pandemia. IPE; Perú [Internet] 2020 [Acceso 01 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.ipe.org.pe/portal/inmunizacion-y-pandemia-vacunacion/>
26. Echeverría Chicaíza, P., & Bravo Bello, Y. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 2024; 5(5), 1335 – 1356. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>

27. Balon, T. Análisis de la incidencia de la calidad de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del centro de salud “Francisco de Orellana”, Guayaquil, 2022. [Tesis obtener Grado Académico de: Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17966/1/T-UCSG-POS-MGSS-332.pdf>
28. Andrade, L. Calidad y Satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la Ciudad de La Paz en el 2° trimestre de la Gestión, 2021. [Tesis para obtener el grado de Magister]. La Paz-Bolivia. Universidad Mayor de San Andrés. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/29471/TM-1980.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Hernández, V., León R., Miranda G., & Hernández R. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, en la Clínica Central Cira García, 2021. Revista Cubana de Enfermería. 2021; 37(4): e5186. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Enfermería Lidia Doce. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=R esumen,calidad%20que%20demandan%20los%20usuarios>
30. Villacres, B. La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor, Guayaquil-Ecuador, 2020. [Tesis obtener grado académico Magister en Administración de Empresas]. Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>
31. Romero, K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio Cred-Inmunizaciones del hospital regional policial Chiclayo, 2024. [Tesis obtener el grado académico en Maestra en Enfermería]. Pimentel – Perú. Universidad Señor de

- Sipán. Disponible en:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/13128/Romero%20Espinoza%20Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Silva, Z. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca, 2022. [Tesis obtener grado académico de maestra en gestión de los Servicios de la Salud]. Cajamarca – Perú. Universidad César Vallejo. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95371>
33. Zúñiga, D. Satisfacción del paciente y calidad de atención del Servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021. [Tesis obtener grado académico de maestra en gestión de los Servicios de la Salud]. Apurímac – Perú. Universidad César Vallejo. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83766/Zu%c3%b1iga\\_PDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83766/Zu%c3%b1iga_PDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Quispe, Q. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021. [Tesis obtener grado académico de maestra en gestión de los Servicios de la Salud]. Piura – Perú. Universidad César Vallejo. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77104/Quispe\\_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77104/Quispe_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Guevara, Y. Tiempo de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna, 2022. [Tesis obtener el título de segunda especialidad profesional de Enfermería]. Tacna – Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Disponible en:  
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6578689>
36. Ruiz, M. & Sucasaca, D. Satisfacción de la calidad de atención y cumplimiento del esquema de vacunación en madres de niños

menores de 2 años que acuden al servicio de inmunizaciones del centro de salud metropolitano [Tesis obtener el título de segunda especialidad en salud familiar comunitaria]. Callao – Perú. Universidad Nacional del Callao. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/4e8adc53-4c80-4d47-b80a-d185118df7ba/content>

37. Gonzales, D. Satisfacción sobre calidad de atención y conocimiento de las madres sobre vacunas en el servicio inmunizaciones Centro de Salud Villa Los Reyes Lima, 2023. [Tesis obtener grado académico de maestra en Salud Publica]. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/551e00c9-5d5d-4f83-b978-6c22bbf7af5a/content>
38. Moron, O. Satisfacción del paciente y calidad de atención en el local de vacunación externo Aljovín – Lima durante la COVID-19, 2022. [Tesis de Maestría en Administración de Negocios]. Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101027/Moron\\_BON-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101027/Moron_BON-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
39. Ríos, M. Percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el programa de inmunizaciones del puesto de salud Huallamayo, 2022. [Tesis de especialista en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil]. Lima – Perú. Universidad Norbert Wiener. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e252b876-f717-4956-862c-cf045227583b/content>
40. Soto, M. Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III Huaycán, 2021. [Tesis de maestría en enfermería]. Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en:

[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_a62fada7b9694cb09121364f7ef3ff11](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_a62fada7b9694cb09121364f7ef3ff11)

41. Sisalema, K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2019. [Tesis obtener el grado académico en Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Ecuador. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema\\_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
42. Ortiz, A. Gestión del cuidado de enfermería, investigación y educación. Educación en enfermería. 2020; 18(1), 93-102. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105218294007.pdf>
43. Alcalde S. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes. Editorial Paraninfo, 3<sup>era</sup> Edición 2019 España. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=siqIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=calidad+&ots=GTTbFm\\_7xs&sig=5VfbHwSVXjEMXrkQSwr\\_JvHQs\\_g#v=onepage&q=calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=siqIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=calidad+&ots=GTTbFm_7xs&sig=5VfbHwSVXjEMXrkQSwr_JvHQs_g#v=onepage&q=calidad&f=false)
44. Donabedian A. Calidad de atención en salud 2001. [Internet]. [Consultado 07 de junio 2024]. Disponible en: [https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf)
45. Miranda, G. & Chamorro M. Calidad y excelencia 1. Madrid, Delta Publicaciones, 2016. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/autonomadeica/227378?page=26>
46. Jabaloyes V., Carot S., & Carrión G. Introducción a la gestión de la calidad. Valencia, Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia, 2020. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/autonomadeica/165233?page=7>

47. Lazo, G. & Santivañez P. Calidad de la atención de salud desafíos. Lima – Perú, Editorial REP SAC, 2018. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
48. Álvarez, L., Bayarre, V. & Pérez P. Metodología para la evaluación de la calidad de la atención a las personas mayores en el primer nivel de salud: Cuba 2018. Disponible en <https://elibro.net/es/ereader/autonomadeica/127641?page=15>
49. Fariño, C., Vera, L., Cercado, M. & Velasco D., Llimaico N. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica digital INSPILIP Vol. 2 Ecuador 2018. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
50. Nightingale F. Notes on Nursing. What it is and what it is not. New York: Dover Publications, Inc; 1969.
51. De Almeida M, Gama de Souza P, De Dios-Aguado M, Gomez-Cantarino P. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una transmisión de conocimientos. Revista gaucha de Enfermagem. [Internet]. 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>
52. Elizalde H., Gonzales, E., Quintero, A., Guamán, G., Ochoa, B., Romero, J. & Ordoñez, B. Realidad del estudio de las teorías de enfermería [Internet]. Ecuador: Centro de Investigación y Desarrollo, 2021. Disponible en: <https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/805/4/Libro%20Realidad%20del%20Estudio%20Teorias%20Enfermeria.pdf>
53. Lozano, L. ¿Qué es calidad total? Revista Médica Herediana, 1998, 9(1), 29-33. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/566/533>

54. Torres, A., Mejia, M., & Chipia, J. Care quality in family medicine. Integral Medical Care Center of the University of The Andes, Merida Venezuela Health and Medicine, 2018, 27(2), 1-13. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6945260>
55. Crespo Vintimilla, P. La empresa; una visión desde la teoría general de sistemas. Coloquio [Internet]. 2021; (66): 84–7. Disponible en: <https://ocs.uazuay.edu.ec/index.php/coloquio/article/view/431>
56. Wharton, A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de medicina del área de urgencias de un Centro Materno Infantil, Lima 2021 [Tesis obtener el grado académico Maestro en Gestión Pública] Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73727/Wharton\\_AMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73727/Wharton_AMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
57. 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. Revista de enfermería Herediana. 2016; 9(2):133-142. Disponible de: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
58. Cárdenas, R., Cobeñas, C. & García, J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima, 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1405>
59. Acevedo, J. Las dimensiones de la ciencia como práctica. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) España. 2016. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/920/92043276002/html/>
60. Ablica, F. & Dávila, P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Nacional

- Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Disponible de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822.S>
61. Alarcón, K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2014. [Tesis de medicina, Universidad Nacional de Cajamarca]. Cajamarca – Perú. Disponible de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
62. Dávila, P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en el Servicio de Ginecología del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Disponible de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1822.S>
63. Lizana, D., Piscocoya, F. & Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>
64. Rodríguez, R., Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina [Internet]. 2023;7(1):5045-59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
65. Vinuesa, K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador. [Tesis para optar el grado de maestro en Gerencia en Salud]

Universidad Cesar Vallejo. Piura - Perú; 2021. Disponible en:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60319>

66. Tinoco B. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional PNP LUIS NICASIO SÁENZ en el periodo octubre-diciembre 2015.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473>
67. Ministerio de Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA Perú. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
68. Velandia, F., Ardón, N. & Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Bogotá – Colombia. Rev. Gerenc. Polit. Salud [Internet]. 2007; 6(13): 139-168. Disponible en:  
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>
69. Hernández-Vergel, L., León-Román, C., Miranda-Guerra, A. & Hernández-Rodríguez, L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2022; 37(4). Disponible en:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
70. Chang, E., Joon, S., Jinho, L., Yoon, J., Me-riong, K., Areum, Ch., Parque, K., Ho-Joo, L. & In H. (2017). Calidad del servicio médico, satisfacción y lealtad del paciente con un enfoque en encuentros de servicios médicos interpersonales y efectividad del tratamiento: un estudio transversal multicéntrico de hospitales de medicina complementaria y alternativa (CAM). Seúl – República de Corea. BMC Medicina Complementaria y Alternativa volumen 17, pág. 174. Disponible en:  
<https://bmccomplementmedtherapies.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12906-017-1691-6>

71. Sotelo, J. Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo 2016 vol.7, n.13, pp.607-620. ISSN 2007-7467. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2007-74672016000200607&lng=es&nrm=iso](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-74672016000200607&lng=es&nrm=iso)
72. Rojas Gonzales, G. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2019 [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Tarapoto – Perú. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/eea34639-24aa-4032-9350-6b55a0ae6d13/content>
73. Añanca Gamboa, Krovskaja Mischa Mendoza C, & Quispe Chillce M. Nivel de satisfacción y calidad de atención en usuarios externos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Huanca Sancos; Ayacucho - 2020. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Ayacucho – Perú. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6452>
74. Caballero Espinoza, H. & Ramon Reynoso, J. Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención Del Profesional De Enfermería En El Área De Emergencia Del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo [Internet]. Repositorio institucional – UNAC. Universidad Nacional del Callao; 2019. Lima – Perú. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3139>
75. Real Académica Española. Satisfacción [Internet]. RAE - ASALE. 2020. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
76. Ministerio de Salud. Resolución directoral-052-2021-Dg-HvIh-Minsa [Internet]. Guía Técnica. 2021. Disponible en:

<https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>

77. Becerra Canales, B., Pecho Chávez, L. & Gómez León, M. External user satisfaction in a primary health care facility during the Covid-19 pandemic. Rev UNICA - Revista Médica Panacea [Internet]. 2020; 9(3): 165–70. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
78. Zúñiga, D. Satisfacción del paciente y calidad de atención del Servicio de inmunizaciones en el Centro de Salud Andahuaylas- Apurímac, 2021. [Tesis obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima - Perú. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83766>
79. Uribe M. Gerencia del servicio alternativa para la competitividad 3a. Edición. Ediciones de la U Bogotá – Colombia 2017. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=2TOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2TOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
80. Cabello E., Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud 2012. Revista Médica Herediana, 23(2), 88-95. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1018-130x2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1018-130x2012000200003)
81. Riveros, P. Sistema de gestión de la calidad del servicio: sea líder en mercados altamente competitivos. 2007 Bogotá- Colombia. Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible en: <https://www.worldcat.org/es/search?q=Sistema%2Bde%2Bgestio%C%81n%2Bde%2Bla%2Bc>

82. Grande, I. Marketing de servicios. ESIC Editorial 4ta. Edición España 2005. Disponible en: [https://books.google.com.ec/books?id=qTBg-oZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=qTBg-oZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
83. García, D. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de la unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. Rev. Herediana de Rehabilitación Vol. 2 núm. 2, pag.53-59. 2019. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>
84. Clemenza C., Gotera A., Araujo R. Calidad de los servicios que presta el Servicio Autónomo de Administración Tributaria Municipal. Revista Venezolana de Gerencia 2010 vol.15, n.49, pp.103-124. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-)
85. Hernández C., Prieto A. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo Luz- Costa Oriental del Lago vol. 2 N° 2. 2017 Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
86. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas n.34 2014. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci\\_abstract&tIng=en](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_abstract&tIng=en)
87. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. [Internet]. 2020; 9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
88. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Facsalud [Internet]. 2020;4(7):11-22. Disponible

en:

<https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsaludunemi/article/view/1217>

89. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. 2022. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
90. Ortiz, P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la Microred Villa-Chorrillos [Tesis obtener el grado de Médico Cirujano] Lima - Perú. Universidad Ricardo Palma. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b01a79e0-920b-4198-9ac1-2764ac57a299/content>
91. Sosa, C. & Sosa, J. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. Revista Cuerpo médico HNAAA, 2018; 11(3), 162-167. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018\\_pag162-167.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018_pag162-167.pdf)
92. Steubel, F. Gestión de calidad: Qué es, etapas y herramientas para implantarla en tu negocio, 2024. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/quality-management>
93. Organización Panamericana de la Salud. Inmunización. 2022. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/inmunizacion>
94. Grupo Esginnova. Mejora continua de la calidad en instituciones de salud con enfoque en riesgos, 2023. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2023/10/mejora-continua-de-la-calidad-en-instituciones-de-salud-con-enfoque-en-riesgos/>
95. Hernández-Vásquez Akram, Rojas-Roque Carlos, Prado-Galbarro Francisco Javier, Bendezu-Quispe Guido. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud

- de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019; 36(4): 620-628. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)
96. Palomino, F. & Ramos, K. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención, red de salud Huancavelica, 2022. [Tesis de maestría en Salud Pública]. Huancavelica - Perú. Universidad Nacional de Huancavelica. Disponible en: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7b627c24-51c7-4892-b781-a073648c2407/content>
97. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [Internet]. 2011. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/sue/sue-1.pdf>
98. Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. Consulta Externa [Internet]. 2023. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/consulta-externa/>
99. Lúcio KDL, Brandão MGSA, Aguiar DV, Silva LA da, Caetano JÁ, Barros LM. Factores de motivación en el desempeño de personal de enfermería. Motivational factors in the performance of nursing team [Internet]. 2019. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/96323>
100. Suárez Lima Gabriel José, Robles Salguero Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla Gonzalo Lenin, Serrano Cobos Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra Arianna Mishell, Anchundia Guerrero Rebeca Esther. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigación Biomédica [Internet]. 2019; 38(2): 153-169. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)

101. Huaman J, Treviños L, Medina W. Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de la Ciencia*, 2022; 12(23), 27-47. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/>
102. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta. ed. Mc Graw-Hill Education 2014. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
103. Muntane J. Introducción al a Investigación Básica. Revisiones Temáticas, 33(3), 221-227. 2010. <https://docplayer.es/31760212-Introduccion-a-la-investigacion-basica.html>
104. Castillo-Ayón Luz María, Delgado-Choez Gabriela Stefani, Briones-Mera Bélgica Magdalena, Santana-Vera Melecio Enrique. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Salud y Vida* [Internet]. 2023; 7(13): 40-49. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382023000100040](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040)
105. Marzo, J., Martínez, V., Ramos, J., & Peiró, J. La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*; 2022, 14(4), 765-770. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72714412.pdf>
106. López J. Muestra Aleatoria Simple. 2021. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-aleatoria-simple.html>
107. Hernández González Osvaldo. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana Medicina General Integral* [Internet]. 2021. 37(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002)
108. Sumiacher D'Angelo D. *Ética*. Pearson Educación; 2014. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/ucsur/37975>

109. Colegio de Enfermería del Perú. [Sede Web]. C. D. E. Código De Ética Y Deontología. [Internet]. CEP; 2016; [Consultado el 22 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://www.cejunin.org/wp-content/uploads/2019/07/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cejunin.org/wp-content/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf)

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

**Título:** Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo en el Servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025

**Responsables:** Moisés MENDOZA Maita y María SANTA CRUZ Dávila

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> <b>Hi:</b> Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Calidad de atención.</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D.1: Humana</li> <li>• D.2: Técnico-científico</li> <li>• D.3.: Entorno</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> <b>Satisfacción del usuario externo.</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D.1: Fiabilidad</li> <li>• D.2: Empatía</li> <li>• D.3.: Capacidad de respuesta</li> <li>• D.4: Seguridad</li> <li>• D.5: Elementos tangibles</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Población y muestra:</b> La población de estudio estuvo conformada por 60 usuarios externos que acuden al servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla y la muestra estuvo conformada por la totalidad de usuarios externos. <b>Técnicas e instrumentos:</b> Encuesta y cuestionario <b>Técnicas de análisis y procedimientos de datos:</b> se empleará el software SPSS y Excel.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> <b>P.E.1:</b> ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> <b>O.E.1:</b> Describir el nivel de calidad de atención en el usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H.E.1:</b> Existe relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta</p>		

<p><b>P.E.2:</b> ¿Cuál es el nivel de la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?</p> <p><b>P.E.3:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?</p> <p><b>P.E.4:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?</p> <p><b>P.E.5:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025?</p>	<p><b>O.E.2:</b> Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p> <p><b>O.E.3:</b> Analizar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p> <p><b>O.E.4:</b> Analizar la relación entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p> <p><b>O.E.5:</b> Establecer la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p>	<p>Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p> <p><b>H.E.2:</b> Existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p> <p><b>H.E.3:</b> Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025.</p>		
---	---	--	--	--

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

El propósito del presente es parte de una Investigación el cual busca conocer su opinión sobre la Calidad de la atención en salud. Es importante que Ud. conteste las preguntas de manera objetiva y veraz, ya que sus respuestas permitirán recomendar acciones de mejora para el personal que labora en el sector salud. La información es confidencial y reservada, por lo que anticipamos nuestro agradecimiento.

#### DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (F) (M) \_\_\_\_\_ Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_ Procedencia: \_\_\_\_\_ Religión: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

Esta encuesta tiene un carácter anónimo por lo que puede responder con sinceridad, veracidad y con total libertad. Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una "X" en el recuadro correspondiente de cada pregunta, utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1 Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, marque el número que refleje mejor su percepción:

N°	DIMENSION HUMANA	1	2	3	4	5
1	El personal de salud del área de inmunización se identificó y saludo con su nombre.					
2	El personal de salud del área de inmunización le informó de manera clara y precisa sobre el proceso para la administración de la vacuna.					
3	El personal de salud que le brindó la atención le inspiró confianza.					
4	Hubo diferencia en su atención con otras personas.					
5	Le brindaron charlas educativas sobre salud mientras esperaba su atención.					
N°	DIMENSION TÉCNICO-CIENTÍFICO	1	2	3	4	5
6	Considera que el personal de salud del área de inmunización tiene las competencias debidas para poder atenderlo.					
7	Hubo rapidez de resolver sus dudas cuando lo presentó.					
8	Todas las dudas que tuvo fueron resueltas.					
9	El personal de salud que le brindó la atención le ayudo con las dudas que tenía sobre la administración de la vacuna.					
10	El tiempo de espera para su atención supero los 20 minutos.					
11	La atención que le brindaron se realizó conforme al horario publicado en el establecimiento de salud.					
N°	DIMENSION ENTORNO	1	2	3	4	5
12	Los equipos y el material del área de inmunización se encuentran en buen estado y operativos.					
13	Existe limpieza y orden en la sala de espera.					
14	Hay buena ventilación en la sala de espera.					
15	Hay espacio suficiente para los usuarios que se encuentran en sala de espera					
16	Los ambientes del área de inmunización cuentan con buena iluminación.					
17	Los servicios higiénicos se encuentran limpios y ordenados.					

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN

El propósito del presente es parte de una Investigación el cual busca conocer su opinión sobre la Satisfacción del usuario. Es importante que Ud. conteste las preguntas de manera objetiva y veraz, ya que sus respuestas permitirán recomendar acciones de mejora para el personal que labora en el sector salud. La información es confidencial y reservada, por lo que anticipamos nuestro agradecimiento.

### DATOS GENERALES:

Edad:..... Sexo: (F) (M) Grado de Instrucción:.....  
 Ocupación:..... Procedencia: Urbano ( ) rural ( ) Religión:.....  
 )

### INSTRUCCIONES:

Esta encuesta tiene un carácter anónimo por lo que puede responder con sinceridad, veracidad y con total libertad. Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una "X" en el recuadro correspondiente de cada pregunta, utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1 Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, marque el número que refleje mejor su percepción:

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	El personal le orientó y le explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la administración de la vacuna.					
2	El personal de salud le atendió en el horario programado.					
3	Su atención se realizó respetando el orden de llegada.					
4	Los formatos se encontraron disponibles para su atención.					
5	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.					
N°	EMPATIA	1	2	3	4	5
6	El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
7	El personal de salud que le atendió mostro interés en solucionar sus dudas.					
8	Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre la administración de la vacuna.					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
9	La atención en el área de inmunización fue rápida.					
10	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el área de inmunización fue corto					
11	El tiempo que usted esperó para ser atendido por el personal fue corto.					
12	Cuando usted presentó alguna duda se resolvió inmediatamente.					
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
13	Se respetó su privacidad durante su atención.					
14	El personal de salud fue minucioso al explicarle y administrarle la vacuna.					
15	El profesional de salud que le atendió le inspiró confianza.					
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
16	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para guiarlo.					
17	El personal estuvo correctamente uniformado.					
18	Los consultorios médicos contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
19	El área de inmunización se encontró limpio y cómodo.					

**ANEXO 03: Ficha de validación por juicio de expertos**



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE LA POSTA NAVAL DE VENTANILLA, CALLAO, 2025**

Nombre del Experto:

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre calidad de atención

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

*SALDARRIAGA TALLEDO PATRICIA LYSCOTE*

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico: *MG. ESPECIALISTA EN SALUD*

Nº. DNI: *40173616*

LICENCIADA EN ENFERMERIA  
HOSPITAL SALDARRIAGA TALLEDO  
C.E.P. 84133

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE LA POSTA NAVAL DE VENTANILLA, CALLAO, 2025

Nombre del Experto:

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	SI	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	SI	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	SI	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	S	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	S	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	S	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	S	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	S	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	SI	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación		

**IV. OBSERVACIONES GENERALES**

*Patricia L. S. Barriga Taliedo*

Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico: *Enfermería en Salud*  
N°. DNI: *9019366*

*PL*  
LICENCIADA EN ENFERMERIA  
PATRICIA L. S. BARRIGA TALLEDO  
C.E.P 64133



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE LA POSTA NAVAL DE VENTANILLA, CALLAO, 2025

Nombre del Experto:

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre calidad de atención

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

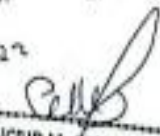
el instrumento puede ser aplicado

Calle Samaniego Ingrid Hujaly

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

Nº. DNI: 20100322

  
Mg. INGRID M. CALLE SAMANIEGO  
Jefe de Seguridad del Paciente  
de la Dirección de Salud de la  
Marina de Guerra del Perú

ANEXO 04: FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE LA POSTA NAVAL DE VENTANILLA, CALLAO, 2025

Nombre del Experto:

V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Si	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si	

VI. OBSERVACIONES GENERALES

El instrumento puede ser utilizado.

Calle Samaniego  
Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico:

Mg. INGRID M. CALLE SAMANIEGO  
Jefe de Seguridad del Paciente  
de la Dirección de Salud de la  
Marina de Guerra del Perú



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE LA POSTA NAVAL DE VENTANILLA, CALLAO, 2025

Nombre del Experto:

V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre satisfacción del usuario

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

VI. OBSERVACIONES GENERALES

  
**SANDRA GÓMEZ LÓPEZ**  
 Apellidos y Nombres / Administración y Gestión  
 Facultad de Medicina / Universidad Nacional de Trujillo  
 Md. 02181 / Especialista en Salud Pública  
 DNI: 40659753

**ANEXO 04: Base de datos**  
**BASE DE DATOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

SUJETOS	CA1	CA2	CA3	CA4	CA5	CA6	CA7	CA8	CA9	CA10	CA11	CA12	CA13	CA14	CA15	CA16	CA17
S1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	5	3	3	5	5	5	1	5
S2	5	1	3	3	3	1	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5
S3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5
S4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
S5	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
S6	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
S7	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
S8	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	1	1	1
S9	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
S10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S11	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	4	4	4	4	3
S12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3
S13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
S14	4	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	3	4	4	4	4	3
S15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3
S16	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3
S17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2
S18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3
S19	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1
S20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4

S22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4
S23	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
S24	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
S25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
S26	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
S27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	3	
S28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	
S29	2	2	3	4	5	5	1	1	1	1	2	2	3	4	5	3	2
S30	4	3	3	3	2	3	3	3	2	5	2	3	3	4	3	4	3
S31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3
S32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
S33	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
S34	4	3	4	3	4	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	2
S35	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
S36	1	1	3	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1
S37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
S38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
S40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S42	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
S43	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2
S44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
S45	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2
S46	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3

<b>S47</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1
<b>S48</b>	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>S49</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
<b>S50</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
<b>S51</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
<b>S52</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
<b>S53</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2
<b>S54</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>S55</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1
<b>S56</b>	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	4	1	
<b>S57</b>	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	2	
<b>S58</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	3	1	
<b>S59</b>	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4	2	
<b>S60</b>	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	

### BASE DE SATOS SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

SUJETO S	SU 1	SU 2	SU 3	SU 4	SU 5	SU 6	SU 7	SU 8	SU 9	SU1 0	SU1 1	SU1 2	SU1 3	SU1 4	SU1 5	SU1 6	SU1 7	SU1 8	SU1 9
S1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1
S2	3	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
S3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1
S4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2
S5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2
S6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2
S7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2
S8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2
S9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
S10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1
S11	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
S12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
S13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1
S14	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
S15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2
S16	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2	1
S17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
S18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
S19	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1
S20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1
S21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	1	2
S22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2

S23	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
S24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
S25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
S26	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
S27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2
S28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2
S29	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1
S30	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
S31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	2	1
S32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
S33	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	3	2
S34	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1
S35	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
S36	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2
S37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2
S38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
S39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2
S40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
S41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2
S42	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2
S43	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1
S44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
S45	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
S46	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
S47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2

<b>S48</b>	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1
<b>S49</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
<b>S50</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>S51</b>	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
<b>S52</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2
<b>S53</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1
<b>S54</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
<b>S55</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>S56</b>	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2
<b>S57</b>	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2
<b>S58</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
<b>S59</b>	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1
<b>S60</b>	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2

## ANEXO 05: Evidencias fotográficas

### Posta Naval de Ventanilla



### Servicio de Inmunizaciones



## Autores en el ambiente de inmunizaciones



**Aplicación de instrumentos por los autores**



## ANEXO: 06 Documentos de autorización de ejecución de tesis

	<b>PERÚ</b>	<b>Ministerio de Defensa</b>	<b>Marina de Guerra del Perú</b>	<b>Jefe de la Posta Naval de Ventanilla</b>
---	-------------	------------------------------	----------------------------------	---

"DÉCENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDAD PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Ventanilla, 03 OCT 2025

Oficio N° 66 /54

Señor  
Mag. José PÉREZ Gómez  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad Autónoma de Ica  
Av. Abelardo Alva Maurtua N° 489  
Chincha Alta.-

Asunto: Autorización para ejecución de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para expresarle mi cordial saludo y a la vez referirme a su Oficio N° 2037-2025-UAI-FCS, de fecha 26 de setiembre del 2025, mediante el cual solicita se autorice la ejecución del estudio de investigación denominado "CAUIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE INMUNIZACIÓN DE LA POSTA NAVAL DE VENTANILLA, CALLAO, 2025", con la finalidad de que sus estudiantes del programa de enfermería puedan obtener su título profesional.

Al respecto, hago de su conocimiento, que esta Jefatura, tiene a bien AUTORIZAR la ejecución del citado trabajo de investigación, presentado por Moisés MENDOZA Malta y María SANTA CRUZ Dávila, la investigación se realizará con fines académicos y contribuirá al conocimiento y mejora de los procesos de nuestro servicio de inmunización.

Hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Atentamente,  
Capitán de Navío PN (MC)  
Carlos HUAPAYA Rueda  
Jefe de la Posta Naval de Ventanilla

DISTRIBUCIÓN:  
Copia: Archivo

## ANEXO 07: Evidencias de consentimiento informado



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE ICA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

"Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao, 2025"

**Institución** : Universidad Autónoma de Ica.

**Responsables** : Mendoza Malta, Moisés y Santa Cruz Dávila, María Elizabeth

Estudiantes del programa académico de Enfermería

**Objetivo de la investigación:** Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de inmunización de la Posta Naval de Ventanilla, Callao 2025. Al participar del estudio, deberá resolver dos cuestionarios de 19 y 17 ítems, los cuales serán respondidos de forma anónima.

**Procedimiento:** Si acepta ser participe de este estudio, usted deberá llenar los cuestionarios denominados "Cuestionario de calidad de atención" y "Cuestionario SERVQUAL", el cual deberán ser resueltos en un tiempo de 20 minutos, dichos cuestionarios serán entregados de manera física.

**Confidencialidad de la información:** El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, los responsables de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

**Consentimiento:** Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por los Investigadores, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos, durante la resolución de los instrumentos de recolección de datos.

Firma: 

Apellidos y nombres: Arteaga Romanza, Luz María

DNI: 45659123

ventanilla, 17 de Setiembre, de 2025

## ANEXO 08: Informe de turnitin al 12% de similitud

### 1767633085\_Mendoza Maita y Santa Cruz Dávila.docx

2025  
2025  
Universidad Autónoma de Ica

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid:::3117:544297178

Fecha de entrega  
5 ene 2026, 4:06 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
6 ene 2026, 8:56 a.m. GMT-5

Nombre del archivo  
1767633085\_Mendoza Maita y Santa Cruz Dávila.docx

Tamaño del archivo  
4.4 MB

127 páginas  
25.948 palabras  
139.150 caracteres



Página 2 de 131 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::3117:544297178

## 12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

#### Fuentes principales

11% Fuentes de Internet  
3% Publicaciones  
5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alerta de integridad para revisión

**Texto oculto**  
307 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

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

<b>1</b>	Internet	hdl.handle.net	8%
<b>2</b>	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
<b>3</b>	Trabajos entregados	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-08-29	<1%
<b>4</b>	Trabajos entregados	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-11-05	<1%
<b>5</b>	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2025-08-07	<1%
<b>6</b>	Trabajos entregados	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac on 2025-09-10	<1%
<b>7</b>	Trabajos entregados	Universidad Católica de Santa María on 2024-08-22	<1%
<b>8</b>	Trabajos entregados	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2025-12-05	<1%
<b>9</b>	Publicación	Alva Huerta, Jannet Anilu. "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de at..."	<1%
<b>10</b>	Publicación	Turpo Aliaga, Bertelly. "Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción ..."	<1%
<b>11</b>	Publicación	Rodas Trujillo, Karem Justhin. "Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atenc..."	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-11	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-14	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica de los Andes on 2023-09-13	<1%
15	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica de los Andes on 2024-02-07	<1%
16	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
17	Publicación	Elizabeth Pauline Carreño Alvarado. "Termografía y herramientas computacional..."	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad Politécnica del Perú on 2025-04-21	<1%