



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL
CONSULTORIO CRED-INMUNIZACIONES DEL
HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO (A) EN ENFERMERÍA**

Autora:

Bach. Romero Espinoza Katherine

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5683-7825>

Asesora:

Dra. Chávarry Ysla Patricia del Rocio

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

Línea de investigación:

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

Pimentel – Perú

2024



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO CRED-INMUNIZACIONES
DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO”**

AUTORA:

BACH. ROMERO ESPINOZA KATHERINE

PIMENTEL – PERÚ

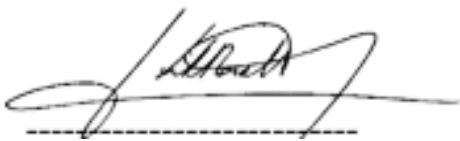
2024

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO CRED-INMUNIZACIONES DEL
HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO**

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dr. Pérez Delgado Orlando
Presidente del jurado de tesis



Mg. La Rosa Huertas Liliana
Secretaria (o) del jurado de tesis



Dra. Chavarry Ysla Patricia
Vocal del jurado de tesis



Universidad
Señor de Sipán

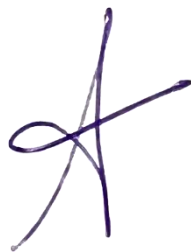
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA, ROMERO ESPINOZA KATHERINE**, egresado (s) del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN ENFERMERÍA** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO CRED-INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Romero Espinoza Katherine	DNI:46578398	
---------------------------	--------------	---

Pimentel, 06 de mayo de 2024.

REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

INFORME DE TESIS KRE 28 AGO 24.docx

RECuento de palabras

8059 Words

RECuento de caracteres

45392 Characters

RECuento de páginas

31 Pages

Tamaño del archivo

729.7KB

Fecha de entrega

Aug 28, 2024 12:06 PM GMT-5

Fecha del informe

Aug 28, 2024 12:07 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Dedicatoria

A mis queridos padres, quienes son mi razón de ser, mi motivación y fuerza para seguir perseverante en el cumplimiento de los retos de la vida.

La autora.

Agradecimiento

A mis docentes de postgrado por su magnífica enseñanza, su guía en todo el proceso de aprendizaje y por su experticia que me permite alcanzar esta nueva meta profesional.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo. Fue de tipo básica y aplicada, cuantitativa, correlacional y el diseño no experimental – analítica. La población y muestra estuvieron conformadas por 1303 y 242 usuarios externos respectivamente. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios cuya confiabilidad según el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.908 para la encuesta de calidad de atención de enfermería y de 0.909 para la encuesta de percepción de la satisfacción del usuario externo, ambas conformadas por 15 ítems.

Los resultados indican que la calidad de atención de enfermería es buena en un 3,3%, mientras que más de la mitad (58,7%) la consideró regular y un 38,0% la calificó como mala. En relación a la satisfacción del usuario externo, la mayoría de los usuarios tienen un nivel medio de satisfacción (62,8%), pero un porcentaje significativo (36,0%) manifestó un bajo nivel de la misma. Concluyendo que, existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0.756 y un valor $p= 0.000$ entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo; esto significa que, a medida que la calidad de atención de enfermería mejora, la satisfacción del usuario externo también aumenta.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, crecimiento, desarrollo, inmunización (Fuente: DeCS).

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the external user of the CRED-Immunization clinic of the Chiclayo Regional Police Hospital. It was basic and applied, quantitative, correlational and non-experimental – analytical design. The population and sample were made up of 1303 and 242 external users respectively. The technique used was the survey and the instruments used for data collection were two questionnaires whose reliability according to Cronbach's Alpha coefficient was 0.908 for the nursing care quality survey and 0.909 for the satisfaction perception survey. from the external user, both made up of 15 items.

The results indicate that the quality of nursing care is good in 3.3%, while more than half (58.7%) considered it average and 38.0% rated it as poor. In relation to external user satisfaction, the majority of users have a medium level of satisfaction (62.8%), but a significant percentage (36.0%) expressed a low level of satisfaction. Concluding that, there is a significant and direct relationship with a Spearman's Rho value of 0.756 and a p value = 0.000 between quality of nursing care and satisfaction of the external user of the CRED-INMUNIZACIONES clinic of the Hospital Regional Policial Chiclayo; This means that, as the quality of nursing care improves, external user satisfaction also increases.

Keywords: Quality, satisfaction, growth, development, immunization (Source: DeCS).

Índice

Aprobación de la tesis	iii
Declaración jurada de originalidad	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación e importancia del estudio	23
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	24
II. MATERIAL Y MÉTODO	26
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	26
2.2. Población, muestreo y muestra	26
2.3. Variables, Operacionalización	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	27
2.5. Procedimientos de análisis de datos	28
2.6. Criterios éticos	28
2.7. Criterios de Rigor científico	28
III. RESULTADOS	29
3.1. Resultados descriptivos	29
3.2. Discusión	36
IV. CONCLUSIONES	40
V. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	51
ÍNDICE DE TABLA	82
ÍNDICE DE FIGURAS	83

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

La evaluación constante de la satisfacción en la atención médica busca mejorar la excelencia del servicio y satisfacer las expectativas de los clientes. Los centros de salud se enfrentan al reto de cumplir con la demanda en aumento de excelencia por parte de la población. Los esfuerzos internacionales se concentran en asegurar una cobertura sanitaria universal y de calidad, adaptada a las necesidades individuales y comunitarias en todas las fases de la atención médica.

El ODS 3.8 busca asegurar acceso general a la atención sanitaria de alto estándar, y la OMS señala que naciones de ingresos bajos y medios reportan millones de muertes anuales debido a atención deficiente, lo que genera pérdidas económicas anuales de más de 1,4 billones de dólares. Además, factores como la falta de infraestructuras básicas y la ausencia de instalaciones para el lavado de manos en c.s contribuyen a esta problemática (1).

La excelencia en el campo de salud es crucial para la protección y el confort del paciente, pero se han identificado deficiencias en la excelencia de los servicios brindados en dicho consultorio del estudio (2). Las deficiencias pueden incluir falta de empatía, comunicación deficiente, demoras en la atención y seguimiento inadecuado a los pacientes (3), generando así frustración y descontento en los usuarios.

Otras principales preocupaciones son la escasez de insumos, la insuficiencia de personal de enfermería, y la falta de información y participación de los individuos y sus familiares en el proceso de cuidado (4). Los estilos de vida inadecuados de los profesionales de enfermería, caracterizados por el descuido en el autocuidado, la falta de tiempo para la vida social y emocional, la reducción de la actividad física, el estrés y los hábitos tóxicos, afectan la excelencia de atención (5).

La insatisfacción del usuario externo en consultorio de estudio puede vincularse a la falta de medios y la carga excesiva de trabajo en enfermería, lo que resulta en una atención apresurada y poco personalizada, afectando negativamente la experiencia del usuario (6). Asimismo, la falta de suministros y tecnológicos puede limitar la excelencia de los servicios de atención proporcionados.

Otro elemento que añade a la insatisfacción de los clientes externos es la ausencia de datos claros y exactos en relación a los servicios y procesos ofrecidos en el consultorio CRED-Immunizaciones. La falta de comunicación efectiva puede generar confusión y malestar en los usuarios, quienes pueden sentirse desinformados o mal orientados (7).

El informe de la OMS, OCDE y el Banco Mundial indica que la calidad deficiente de la atención limita el progreso en los sistemas de salud globales, especialmente en el Caribe y África. Subraya la necesidad de implementar políticas y estrategias para mejorar la excelencia de la atención sanitaria (8).

El crecimiento de las clases medias en Latinoamérica y el Caribe ha elevado las expectativas sobre la calidad de la atención médica, revelando un descuido en esta área durante el esfuerzo por alcanzar la cobertura sanitaria universal, previo a la crisis del covid-19 (9). El estudio realizado en 7 establecimientos de salud de Latinoamérica reveló que más de la mitad de los individuos (57,7%) expresaron insatisfacción con los servicios de atención médica recibidos, lo que refleja una realidad preocupante (10).

La encuesta de satisfacción de individuos en salud realizada por SUSALUD y el INEI, mostró que los centros de salud del MINSA y los Gobiernos Regionales tienen un índice de satisfacción del 66.7%, por debajo del promedio nacional (73.9%) y otras entidades de salud. Aunque hay mejoras en la atención eficaz, datos como el tiempo de espera y para conseguir cita reflejan áreas de mejora significativas (11).

En el contexto de la pandemia, los problemas preexistentes en el sistema de salud peruano se han agravado, evidenciando una calidad deficiente en los servicios, lo que se refleja en limitaciones de acceso, falta de equidad, escasez de materiales y medicamentos, largas esperas y horarios inflexibles, así como en expresiones de insatisfacción relacionadas con la cortesía, la comunicación y la comprensión entre usuarios y prestadores de servicios (12).

Durante la pandemia, los sistemas sanitarios nacionalmente priorizaron la atención del COVID-19, aunque la OPS emitió recomendaciones para reorganizar progresivamente los programas prioritarios, especialmente para garantizar la atención de la población vulnerable, como los niños menores de 5 años, en condiciones diferentes a las normales (13).

En el HRPCH se reabrieron los servicios de atención de salud del niño sano, siguiendo las recomendaciones de reactivación de controles de CRED en el primer nivel durante la

pandemia, según la Supervisión de Intervenciones a lo largo del ciclo de vida y atención integral del niño (14).

La reapertura segura implicaba, además de la adopción de los protocolos de bioseguridad, la reorganización de las áreas de este establecimiento de salud, dividiéndolas en COVID y No COVID; pero evidenciándose la falta de comunicación a los usuarios y señalización deficiente sobre la nueva ubicación del consultorio para la atención de los menores.

Otro de las medidas adoptadas por el nosocomio, fue la implementación del servicio de teleoperadoras para la separación de citas; sin embargo, una de las principales quejas evidenciadas en los usuarios fue la falta de atención oportuna a las llamadas y mensajes para obtener un cupo en la atención que, a su vez, conllevaba a quejas por la discontinuidad en la vigilancia del crecimiento y desarrollo infantil; aunado a ello, durante el control del desarrollo, se observa materiales incompletos y deteriorados. Asimismo, los usuarios manifiestan reclamos recurrentes en cuanto a la demora en la atención, a la falta de cordialidad y orientación del personal de enfermería que los atendió.

I.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Persolja M. en el 2021, quien identificó los determinantes de la calidad de la atención de enfermería a través de percepciones del personal, utilizando un estudio cualitativo descriptivo con 136 miembros del personal de enfermería. Los resultados resaltaron siete determinantes, siendo el nivel de atención el más crucial. La conclusión destaca que la calidad se basa en la excelencia del personal en competencias técnicas, comunicación y trabajo en equipo (15).

De la misma forma, se halló el trabajo realizado por Alcántara F. en el 2020, quien buscó determinar la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en los C.S. de Túcume y San Pedro de la Bendita. Utilizando un enfoque descriptivo y correlacional, encuestó a 298 usuarios de ambos centros. Los hallazgos mostraron que, el 55,5% consideró que la atención necesitaba mejorar y el nivel de satisfacción fue bajo (51,2%). Por lo tanto, el estudio concluyó que existe una relación entre las variables mencionadas (16).

Asimismo, Argudo et al., en el 2020, evaluaron la satisfacción del cliente externo en el servicio de consulta externa del Hospital del Día Azogues, mediante un diseño no

experimental transversal. Los hallazgos revelaron insatisfacción en el tiempo de espera y una satisfacción moderada en la capacidad de respuesta. A pesar de la satisfacción general, se identificaron áreas de mejora, señalando la necesidad de estrategias para abordar los aspectos débiles identificados (17).

Del mismo modo, Escalona D. en el 2019, consideró como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. Se utilizó una metodología de tipo descriptiva, transversal, correlacional. Los principales hallazgos determinaron que el 75% se encontraron satisfechos con la atención recibida. Concluyendo que si bien los usuarios presentan más expectativas de lo que perciben, se encuentran satisfechos en su mayoría (18).

En la misma línea, Sisalema K. en el año 2019, buscó determinar la vinculación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Utilizando un método cuantitativo, con 200 personas y encontró que casi todos los usuarios consideraron un nivel regular de calidad en la atención (94.5%). Además, el 82.0% se considera regularmente satisfecho. La autora concluyó que existe una relación entre las variables mencionadas (19).

A nivel nacional

Carhuajulca Y. en el 2021, investigó la satisfacción de madres con la atención de enfermería en el consultorio de CRED en el C.S. de Chota. Con un enfoque cuantitativo, los hallazgos revelaron alta satisfacción en las dimensiones humana (95%), técnico-científica (90.9%), y entorno (99.2%), con un 99.2% de satisfacción general. Se concluyó que las madres expresaron completa satisfacción con la calidad de atención en el consultorio (20).

A esto se suma, el aporte de Agip L. y Chamorro C. que, en el 2020, determinaron la conexión entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo. Utilizando un método no experimental y transversal, con 261 usuarios. Los resultados mostraron una relación significativa y directa entre las variables de estudio ($\rho = 0.594$). Las autoras concluyeron que la calidad del cuidado de enfermería tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios (21).

De igual forma, Barrientos M. y Palomino G. en el 2020, investigaron la conexión entre satisfacción y calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en el Puesto de Salud La Esperanza – Chilca. Utilizando un método descriptivo no experimental con 195 madres, los resultados mostraron una relación significativa entre fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles con la atención humana, oportuna y

segura de las enfermeras. En resumen, se confirmó la existencia de una conexión entre estas variables (22).

Por otro lado, Flores R. en el 2019, investigó la vinculación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, encuestó a 490 usuarios, encontrando que el 53.5% consideraba la calidad de atención como regular, y el 46.5% como baja. Se concluyó que existe relación entre estas dos variables (23).

Por su parte, Remigio M. en el 2019, evaluó la calidad de atención de enfermería en la ESNI en un centro materno infantil. Utilizando un enfoque cuantitativo de método descriptivo y corte transversal, encuestó a 40 madres utilizando un cuestionario. Los resultados indicaron que el 87% tenía una percepción medianamente favorable, destacando áreas de mejora en la interacción interpersonal y el entorno. La conclusión sugiere la necesidad de mejorar aspectos específicos, como el saludo y la privacidad durante la atención (24).

A nivel local

Paredes C. en el 2020, investigó la conexión entre calidad de atención y satisfacción del usuario, empleando un enfoque descriptivo y correlacional con 148 participantes de un total de 240. Utilizando instrumentos diseñados por el investigador, evaluó variables como fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización. Los resultados revelaron una relación entre estas dimensiones y la satisfacción del usuario, concluyendo que existe una conexión entre las variables de estudio (25).

De igual forma, como se mencionó en párrafos anteriores en el ámbito internacional, se halló el estudio realizado por Alcántara F. en el año 2020, el mismo que se ejecutó a nivel local. Con respecto a los resultados referentes al establecimiento de salud Túcume- Perú, se evidencia que más de la mitad de los participantes consideraron que la calidad recibida es aceptable (67, 2%). Asimismo, cabe resaltar que, con respecto al nivel de satisfacción, el alto es el predominante con un 62,7% (16).

Por otro lado, Moreno W. en el 2020 examinó la vinculación entre la atención cálida y la satisfacción de asegurados en EsSalud. Fue un estudio no experimental, con 118 pacientes. Utilizando SERVQUAL y encuestas diseñadas por el investigador. Asimismo, mostro que la mayoría de los pacientes a veces perciben atención de calidad (69.5%) y se sienten satisfechos (60.2%), concluyendo que existe una relación directa entre las variables (26).

Autores como Lamadrid L. en el 2019, evaluó el nivel de satisfacción de usuarios después de la atención en la Consulta externa del Hospital de Las Mercedes. Con una metodología cuantitativa y observacional, encuestó a 420 usuarios, revelando un alto nivel de insatisfacción, con un 80.7% de usuarios insatisfechos. Además, se encontró insatisfacción severa en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (27).

Por su parte, Postigo J. en el 2019, investigó la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Belén de Lambayeque. Con una metodología exploratoria-descriptiva, encuestó a 78 usuarios tras recibir servicios de salud, y la mayoría expresó satisfacción con la atención recibida. Se concluyó que la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario (28).

I.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad de la atención de enfermería

El Modelo de Calidad de Atención Médica de Avedis Donabedian, ampliamente aplicado en el sector sanitario, se basa en tres componentes: estructura, proceso y resultado, que interactúan para evaluar la excelencia. Una estructura bien organizada facilita procesos eficientes y mejores resultados para los pacientes (29). Por ejemplo, una estructura bien organizada, con personal capacitado y recursos adecuados, puede facilitar un proceso de atención eficiente. Esto se traduce en una atención médica más efectiva y segura.

Por otro lado, la Teoría General de Sistemas (TGS) de Ludwig Von Bertalanffy es un modelo que analiza el comportamiento de sistemas complejos en diversas disciplinas, incluyendo la atención médica. Este modelo, compuesto por entrada, proceso y salida, sostiene que los sistemas son entidades complejas que deben ser analizadas en su totalidad, no solo por la suma de sus partes. En el contexto sanitario, la TGS es relevante ya que la atención médica es un sistema complejo que involucra múltiples componentes como pacientes, proveedores, instalaciones, tecnología y sistemas de información. La aplicación de la TGS puede ayudar a entender cómo interactúan estos componentes y cómo mejorar los procesos para incrementar la excelencia en el servicio de salud, mejorando la eficiencia, reduciendo errores y aumentando la satisfacción del paciente (30).

Siguiendo esta línea de pensamiento, imaginemos un hospital como un sistema complejo, en el cual los individuos son las entradas, los procesos médicos y de atención son los procesos

internos. Según la Teoría General de Sistemas, no podemos entender completamente el funcionamiento del hospital si solo nos enfocamos en cada componente individualmente, sino que debemos analizar cómo interactúan y se relacionan entre sí. Por ejemplo, la excelencia en la atención de enfermería puede verse afectada por la disponibilidad de recursos, la capacitación del personal, la eficiencia de los procesos y la comunicación entre los diferentes departamentos.

En consecuencia, al aplicar la Teoría General de Sistemas, podemos identificar áreas de mejora en el hospital. Por ejemplo, si observamos que hay demoras en la entrega de resultados de laboratorio, podemos analizar cómo mejorar la comunicación entre el laboratorio y los médicos para agilizar el proceso y brindar una atención más eficiente a los pacientes.

Por otro lado, Florence Nightingale, pionera de la enfermería moderna, desarrolló la Teoría del Entorno, que enfatiza la importancia de la persona, el entorno, la salud y los cuidados en la atención integral al paciente. Según Nightingale, el entorno, que incluye aspectos físicos, sociales y psicológicos, es fundamental para la recuperación del paciente y debe ser optimizado para promover su salud y bienestar. Esto implica considerar factores como la ventilación, la luz, una nutrición adecuada y el ejercicio para permitir que la energía vital del paciente actúe de manera efectiva (31).

La teoría del entorno de Florence Nightingale ha sido relevante en la formación de profesionales de enfermería, ya que su familia, formación y experiencias influyeron en su creación. Además, esta teoría ha tenido una influencia significativa en la estructura organizativa, estableciendo ocho principios que incluyen la definición de objetivos y tareas claras, la delegación de responsabilidades y la formación continua del personal (32).

Por ejemplo, un paciente hospitalizado en una habitación, según la Teoría del Entorno, el entorno físico es crucial para la recuperación. Si cuenta con una buena ventilación y una iluminación adecuada, puede ayudar a crear un ambiente saludable y confortable, lo cual contribuye al bienestar del paciente. Asimismo, el entorno social también es importante. La interacción con el personal de enfermería, así como con otros pacientes, puede tener una influencia notable en la experiencia del paciente y en su recuperación. De igual manera, un entorno psicológico favorable es crucial. Un entorno tranquilo y libre de estrés, por ejemplo, puede ayudar al paciente a relajarse y a concentrarse en su recuperación. Además, factores

como una nutrición adecuada y la promoción del ejercicio físico pueden contribuir a mejorar la energía vital del paciente y a acelerar su proceso de recuperación.

Según la RAE, la calidad es el conjunto de atributos inherentes a algo que permite evaluar su valor (33), para Deming, Juran, Crosby e Ishikawa, implica convertir expectativas en características medibles, evitar errores y cumplir especificaciones para lograr productos satisfactorios (34). En el ámbito de la salud, la excelencia en los servicios es crucial debido al aumento de usuarios y sus demandas, enfocándose en sus necesidades y expectativas (35).

En el mismo sentido, Kerguelén define la calidad en salud como servicios accesibles, óptimos y equitativos, balanceando beneficios, riesgos y costos (36), mientras que la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA la define como acciones técnicas y humanas para garantizar seguridad, satisfacción, eficacia y eficiencia (21).

Donadebian propuso tres pilares para evaluar la excelencia en servicios de salud, siendo el primero la estructura, que incluye los recursos materiales, instalaciones, equipos y personal. Evaluar la estructura implica juzgar las condiciones que facilitan o dificultan la prestación de servicios (37). Pastor sostiene que la calidad incluye las acciones del personal sanitario, su habilidad y trato hacia los usuarios (21).

La calidad de atención aborda tres dimensiones:

Primero: la dimensión técnico-científica; implica la utilización de la ciencia y la tecnología para abordar los problemas de las personas, buscando maximizar los beneficios sin aumentar los riesgos asociados (38). Se destaca por la efectividad en los resultados positivos, la eficacia en el logro de objetivos con normas adecuadas, y la eficiencia al buscar rendimiento óptimo con mínimos recursos. Además, se enfoca en la continuidad sin interrupciones innecesarias y la seguridad al maximizar beneficios y minimizar riesgos, considerando la integralidad en las dimensiones del usuario (39).

Segundo: la dimensión humana; se enfoca en los aspectos interpersonales, donde la relación terapéutica debe respetar normas, valores y la cultura de cada persona, asegurando que la información sea completa, verdadera y comprendida (39).

Tercero: la dimensión del entorno; evalúa las facilidades de los establecimientos de salud para mejorar la provisión de servicios y cumplir con las expectativas del cliente, incluyendo aspectos como comodidad, limpieza, ambientación, iluminación y privacidad. Estas

características son valoradas por los usuarios como un valor agregado, considerando también costos razonables y sostenibles (39).

En enfermería, los avances científicos y tecnológicos han provocado cambios en la práctica profesional, promoviendo una atención global, completa y personalizada de excelencia (40). Asimismo, se describe como un ejercicio competente, responsable, eficaz, puntual, personalizado, humanizado y continuo, dirigido por principios éticos y morales, con el objetivo de garantizar el contento de los usuarios (41).

Según Lenis, Manrique y Fred, la calidad en enfermería se basa en proporcionar un cuidado humano óptimo, efectivo y seguro (40), centrado en la excelencia y satisfacción continua de los usuarios, protegiendo su integridad y alineándose con avances científicos y tecnológicos (42).

Leininger afirma que los clientes buscan calidad en los cuidados de enfermería, lograda a través del conocimiento cultural. Entender las culturas permite a los profesionales de salud proporcionar la atención necesaria, ya que la cultura influye en decisiones y acciones, siendo crucial para satisfacer las necesidades de cada usuario (43).

Por ejemplo, en el caso de un individuo de origen asiático que acude a CRED-immunizaciones, el conocimiento de los cuidados culturales permitiría al profesional de enfermería comprender y respetar sus prácticas y creencias culturales. Esto podría incluir, la adaptación de recomendaciones de dieta y medicamentos según la tradición alimentaria y las preferencias culturales, lo que contribuiría a una atención de calidad y a satisfacer las necesidades específicas del usuario.

Henderson establece que la variable mencionada se logra a través de acciones que permiten restaurar la salud de cada individuo. Esto se consigue utilizando de manera adecuada el personal y los materiales disponibles, en sintonía con el nivel actual de progreso científico, para satisfacer al máximo los requerimientos y expectativas de los usuarios, siempre buscando el costo más razonable (44).

Existen diferentes motivaciones para buscar la mejora de la calidad en un contexto determinado. Estas motivaciones pueden ser éticas, legislativas, sociales o económicas. Por ejemplo, la falta de adecuación a los valores éticos puede impulsar un cambio hacia una situación de mayor calidad. Asimismo, la legislación puede establecer requisitos mínimos

de calidad en los centros de atención. Además, la mala imagen del centro en la comunidad puede ser motivo para buscar mejoras.

El Modelo de calidad técnica y funcional de Grönroos (1994) evalúa la excelencia del servicio en dimensiones técnica y funcional, mientras que Servqual analiza cinco dimensiones clave desde la perspectiva del usuario (45, 46).

El modelo del enfoque jerárquico o tridimensional, propuesto por Brady y Cronin, conceptualiza la calidad de servicio de manera multidimensional y jerárquica. Este modelo ha sido aplicado en diversos contextos y propone tres dimensiones principales: Calidad de la interacción, se refiere a las interacciones entre el proveedor y el cliente, incluyendo aspectos como cortesía y eficiencia. El ambiente físico se relaciona con el entorno en el que se brinda el servicio, considerando aspectos como limpieza y comodidad. La calidad de resultados se refiere a los beneficios que el cliente obtiene del servicio, como efectividad y satisfacción (47).

Estas dimensiones están interrelacionadas y se considera que influyen en la percepción global. El modelo sugiere que la calidad de la interacción es fundamental y afecta tanto al ambiente físico como a la calidad de resultados (47).

Satisfacción del usuario externo

La Teoría de los Dos Factores de Silvestro y Johnston argumenta que la satisfacción del cliente se basa en factores higiénicos y motivacionales. Posteriormente, propusieron tres tipos de factores de calidad: higiénicos, de crecimiento y de doble umbral. Los factores higiénicos, si no se cumplen, causan insatisfacción; los de crecimiento generan satisfacción si se cumplen, pero su incumplimiento no causa insatisfacción; y los factores de doble umbral, si no se cumplen, causan insatisfacción, pero su cumplimiento por encima de cierto nivel genera satisfacción (48).

En el área de CRED-Inmunizaciones, los factores higiénicos incluyen la correcta administración y conservación de las vacunas, mientras que los factores de crecimiento abarcan la disponibilidad de información clara, atención personalizada y seguimiento del esquema de inmunización. Los factores de doble umbral son la puntualidad en las citas y la disponibilidad de personal capacitado. El incumplimiento de estos factores puede generar insatisfacción, pero su cumplimiento genera satisfacción adicional.

En otra perspectiva, la Teoría de Paradigma de la desconfirmación, formulada por Churchill y Surprenant, argumenta que la satisfacción del consumidor se establece mediante la desconfirmación, que implica la confrontación entre las expectativas del cliente y su experiencia efectiva. Las vivencias previas del cliente inciden en sus expectativas y, por consiguiente, en su grado de satisfacción al contrastar su situación presente con las anteriores (48).

Por ejemplo, si un paciente acude al consultorio con altas expectativas de recibir una vacuna de manera rápida y eficiente, y estas expectativas se cumplen, es probable que experimente una alta satisfacción. Sin embargo, si las expectativas no se cumplen, como largos tiempos de espera o falta de información clara, es probable que la satisfacción del paciente se vea afectada negativamente.

Otra teoría relevante es la de Johnson y Fornell, sostiene que la satisfacción se desarrolla a través de la acumulación de experiencias con un producto o servicio, y no es una percepción estática. Esta teoría es fundamental para el Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI), que evalúa aspectos como la calidad y el valor percibidos, la tolerancia al precio, la intención de recompra y la recomendación del producto o servicio, basándose en las evaluaciones de los clientes (49).

Es decir, si el paciente ha tenido experiencias previas positivas en el consultorio, como una atención amable, un proceso de vacunación eficiente y una buena comunicación, es probable que acumule una satisfacción positiva a lo largo del tiempo. Esto puede influir en su intención de recomendar al profesional de enfermería a otros y en su disposición a regresar para futuras vacunaciones. Por otro lado, si el paciente ha tenido experiencias negativas, como largos tiempos de espera o falta de información clara, es probable que acumule una satisfacción negativa.

La satisfacción, según la RAE, es la forma de apaciguar o responder a una queja o sentimiento (50), y en salud se define como el nivel en que se cumplen las expectativas de los usuarios sobre la atención recibida (51), siendo una dimensión subjetiva basada en las percepciones de pacientes y familiares (52). Según Huamán, se basa en comparar anticipaciones con el servicio recibido, siendo su evaluación una herramienta clave para medir la excelencia de los servicios de salud (51).

La satisfacción se puede enfocar desde cinco dimensiones:

Fiabilidad: definida como la capacidad del prestador de los servicios de salud para cumplir satisfactoriamente lo ofrecido (51). Cotlle, la considera como la habilidad para entregar el servicio prometido. Tiene como base la confianza, seguridad y cuidado, incluye además la puntualidad y la percepción del cliente del nivel de formación y conocimientos profesionales. En conclusión, es el grado de exactitud entre el servicio prestado y lo prometido (53). Esto implica que la enfermera esté capacitada y actualizada en las técnicas de vacunación, siga los protocolos establecidos y brinde un servicio seguro y confiable.

Capacidad de respuesta: el estado de ánimo para ofrecer un servicio rápido y adecuado en respuesta a las necesidades de los usuarios, considerando tanto la calidad del servicio como un tiempo de respuesta aceptable (51). Zeithaml y Bitner, la consideran como la voluntad de colaborar con los usuarios y prestar los servicios requeridos con prontitud. Por otro lado, Maqueda y Llaguno refieren que, es estar listo para servir con prontitud y resolver solicitudes, interrogantes y problemas de los clientes de manera eficaz (53).

Esto implica disponer de un sistema eficaz de programación de citas, minimizando los tiempos de espera y brindando un servicio oportuno. Además, el personal está preparado para resolver cualquier pregunta o inquietud que los usuarios puedan tener sobre las vacunas, ofreciendo información clara y precisa de manera rápida y efectiva.

Seguridad: es la que permite evaluar la confianza que genera las actitudes del personal de salud demuestra de manera permanente cortesía, conocimientos, habilidades para la comunicación y conservar la privacidad (51). Para Zeithaml y Bitner, está referida a inspirar buena voluntad y confianza con el objetivo de generar tranquilidad en los usuarios. Por su parte Cotlle sostiene que, seguridad es el sentimiento de los clientes quienes consideran que sus problemas serán puestos en buenas manos (53).

Empatía: se caracteriza por la habilidad de identificarse con otra persona, entendiendo y atendiendo sus necesidades (51). De acuerdo con Cotlle, la empatía se define como la disposición para proporcionar a los clientes un trato y atención personalizados. Consiste en la comprensión de las situaciones ajenas para buscar posibles alternativas que conduzcan a la mejora progresiva (53). Esto implica escuchar activamente las preocupaciones y necesidades de los usuarios, responder a sus preguntas de manera clara y brindar apoyo emocional cuando sea necesario.

Aspectos tangibles: son la parte visible y perceptible de los servicios ofrecidos. Según Zeithaml y Bitner, es la representación física del servicio (53). Esta dimensión aborda los aspectos físicos, incluyendo las condiciones de las instalaciones y equipos, la apariencia del personal y el material de comunicación, así como aspectos de limpieza y comodidad (51). Las representaciones visuales o imágenes del servicio son fundamentales, ya que los usuarios las emplean para evaluar la calidad. Por lo tanto, es esencial prestar atención a estos detalles (53).

La disponibilidad de material informativo sobre las vacunas y el uso de equipos adecuados para la administración de las dosis. Estos aspectos tangibles transmiten una imagen de calidad y confianza a los usuarios, lo que contribuye a su satisfacción y confianza en el servicio de vacunación.

Por otro lado, la satisfacción del paciente es un tema debatido en los ámbitos educativos y asistenciales, y el enfoque propuesto por Donabedian es ampliamente aceptado. Según Donabedian, la satisfacción del paciente es crucial para determinar la calidad y se considera una medida de eficacia y control objetivo del contexto de salud (38).

Posteriormente, la perspectiva de Jean Watson, que concibe a los individuos como seres integrales, compuestos por alma, cuerpo y espíritu, destaca la importancia de que los profesionales de enfermería no descuiden estos aspectos durante la prestación de cuidados (54).

En este sentido, un profesional de enfermería que aplica esta teoría se aseguraría de no solo administrar la vacuna de manera técnica, sino también de brindar un enfoque compasivo y centrado en el paciente, lo que implica tomar en cuenta los aspectos emocionales y espirituales del individuo, proporcionando un entorno seguro y de apoyo durante el proceso de inmunización.

La Teoría del Logro de Metas de Imogene King enfatiza la interacción interpersonal entre enfermera y paciente, colaborando para alcanzar metas comunes y fomentar una relación terapéutica efectiva. Destaca la importancia de percepciones claras y expectativas de rol congruentes para evitar conflictos y facilitar el crecimiento personal y social. Esta teoría adopta un enfoque orientado hacia metas dentro de un sistema social, promoviendo la colaboración activa para el cuidado de enfermería (54).

I.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo?

I.5. Justificación e importancia del estudio

La realización de este estudio se fundamenta en la necesidad de ampliar el marco conceptual de las variables analizadas, como son la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, permitiendo la mejoría de propuestas sobre la base de lo encontrado que ayudará al avance de los conocimientos en el ámbito de la salud. Asimismo, la información obtenida podrá ser empleada como material de estudio bibliográfico para estudiantes y profesionales que poseen un objeto de estudio similar.

Además, el estudio proporcionó datos cruciales para respaldar la importancia de la calidad de la atención de enfermería en la satisfacción de los usuarios, permitiendo identificar áreas de mejora y diseñar estrategias de intervención en el consultorio CRED-Inmunizaciones.

Asimismo, la investigación evaluará la excelencia en la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios externos, proporcionando datos para que las autoridades de salud implementen estrategias que mejoren los servicios y fortalezcan la confianza comunitaria.

Finalmente, el estudio se justificó en términos sociales puesto que, ayudará a fortalecer la relación entre los profesionales de enfermería y los usuarios externos, repercutiendo favorablemente en la atención y cuidado del paciente al demostrar el compromiso de brindar una atención de calidad y satisfactoria.

I.6. Hipótesis

H₀: No existe relación directa y significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.

H₁: Existe relación directa y significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.

I.7. Objetivos

I.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.

I.7.2. Objetivos Específicos

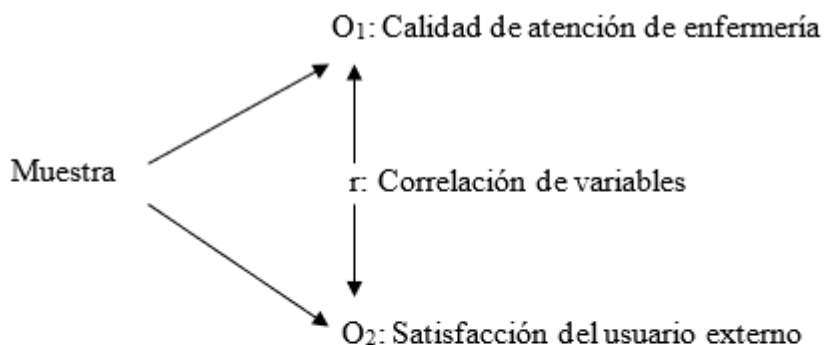
- Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.
- Evaluar el nivel de calidad de atención de enfermería según sus dimensiones del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.
- Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo según sus dimensiones del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.
- Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.
- Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.
- Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.
- Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.
- Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

II.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue básica, con diseño correlacional y no experimental, recolectando datos de forma transversal para identificar patrones y conexiones sin manipulación directa de variables (55).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1

O₂ = Observación de la variable 2

r = Correlación de dichas variables

II.2. Población, muestreo y muestra

Población de estudio

Es el conjunto completo de casos que se pretende estudiar y del cual se recopilarán los datos para su análisis (55). Se integró por 1303 usuarios externos, según el registro de asegurados UT-Lambayeque de SALUDPOL brindado por la responsable de Etapa de Vida Niño del establecimiento de salud donde se aplicó el estudio.

Muestra

Es una muestra seleccionada de una población o universo más extenso (55). En este estudio, la muestra estuvo integrada por 242 usuarios externos. (Anexo 5)

Muestreo

Se empleó un método de selección de muestras probabilísticas de tipo aleatorio simple, donde cada individuo de la población tuvo la misma expectativa de ser elegido (55).

Criterios de inclusión

- Padres o apoderados de niño menor de cinco años de edad y que hayan tenido cita en el consultorio CRED-Inmunizaciones durante el periodo de ejecución de la presente investigación.
- Padre o apoderado mayor de 18 años de edad.
- Padre o apoderado que aceptaron ser participantes del estudio.

Criterios de exclusión

- Padre o apoderado que hayan tenido cita en el consultorio CRED-Inmunizaciones posterior al periodo de ejecución de la presente investigación.
- Padre o apoderado que expresaron negación a participar en el estudio.
- Padre o apoderado menores de edad.

II.3. Variables, Operacionalización

Variable independiente: Calidad de atención de enfermería.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo.

En el anexo 2, operacionalización de variables.

II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Se utilizó la metodología de encuesta, la cual facilitó la recopilación de datos sobre las dos variables investigadas (55).

Instrumento

Se empleó un cuestionario como herramienta, el cual permitió la formulación de un conjunto de preguntas con el propósito de obtener datos que pudieran ser tabulados y

analizados numéricamente. Esto permitió describir a la población y/o evaluar estadísticamente las relaciones entre las variables medidas (55). (Anexo 6)

Validez y Confiabilidad

Los instrumentos fueron validados por Agip Guevara y Chamorro Valladares (21), obteniendo elevados coeficientes de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.908 y 0.909 para el cuestionario de calidad de atención de enfermería y la evaluación de la satisfacción del usuario externo, respectivamente. (Anexo 8)

II.5. Procedimientos de análisis de datos

Se usaron porcentajes para analizar los datos, evaluando la correlación con el coeficiente Rho de Spearman y considerando significativos los resultados con $p < 0,05$. Se presentaron los resultados en tablas y gráficos, obteniendo autorización del director del hospital, asegurando el consentimiento informado y aplicando criterios de selección para la muestra.

II.6. Criterios éticos

El estudio se aplicaron los principios éticos de Belmont, respetando la beneficencia, no maleficencia, y justicia, protegiendo la integridad y dignidad de los participantes y garantizando trato equitativo sin discriminación (56).

II.7. Criterios de Rigor científico

El estudio mantuvo la credibilidad con datos precisos y un tamaño de muestra adecuado, asegurando consistencia y objetividad mediante el uso de dos instrumentos de medición, permitiendo comparaciones externas y replicabilidad (57).

III. RESULTADOS

III.1. Resultados descriptivos

Tabla 1. Nivel de calidad del cuidado de enfermería del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	3,3%
Regular	142	58,7%
Malo	92	38,0%
Total	242	100,0

Nota: cuestionario aplicado a los usuarios externos de CRED – Inmunizaciones.

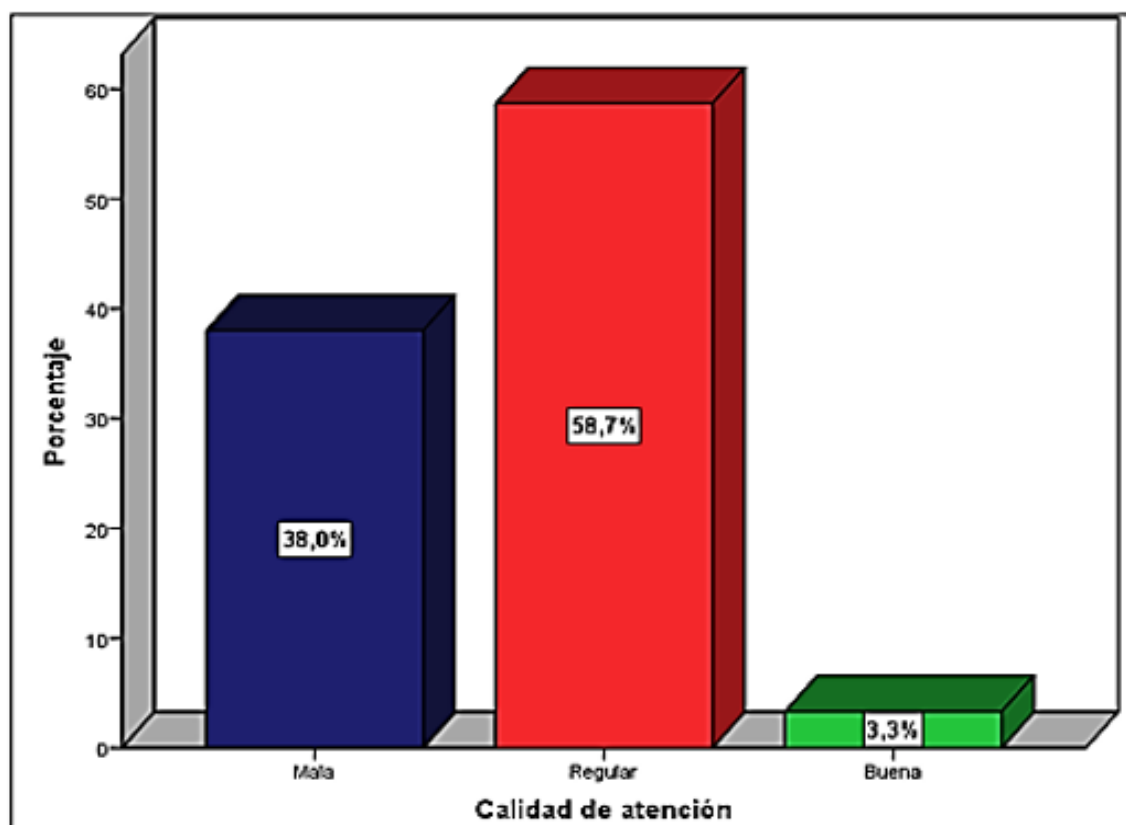


Figura 1. Nivel de calidad del cuidado de enfermería del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

En la tabla y figura 1, se observa que, solo el 3,3% de los pacientes calificó el cuidado de enfermería como "Bueno". Más de la mitad de los encuestados (58,7%) consideró el cuidado como "Regular", sugiriendo que, aunque aceptable, hay áreas de mejora. Un porcentaje significativo (38,0%) calificó el cuidado como "Malo", mostrando cifras considerables de baja calidad con respecto al cuidado brindado.

Tabla 2. Nivel de calidad del cuidado de enfermería según sus dimensiones del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Dimensiones	Nivel de calidad del cuidado					
	Bueno		Regular		Malo	
	N	%	N	%	N	%
Técnico – Científico	2	0,8%	136	56,2%	104	43,0%
Humana	8	3,3%	191	78,9%	43	17,8%
Del Entorno	0	0,0%	69	28,5%	173	71,5%

Nota: cuestionario aplicado a los usuarios externos de CRED – Inmunizaciones.

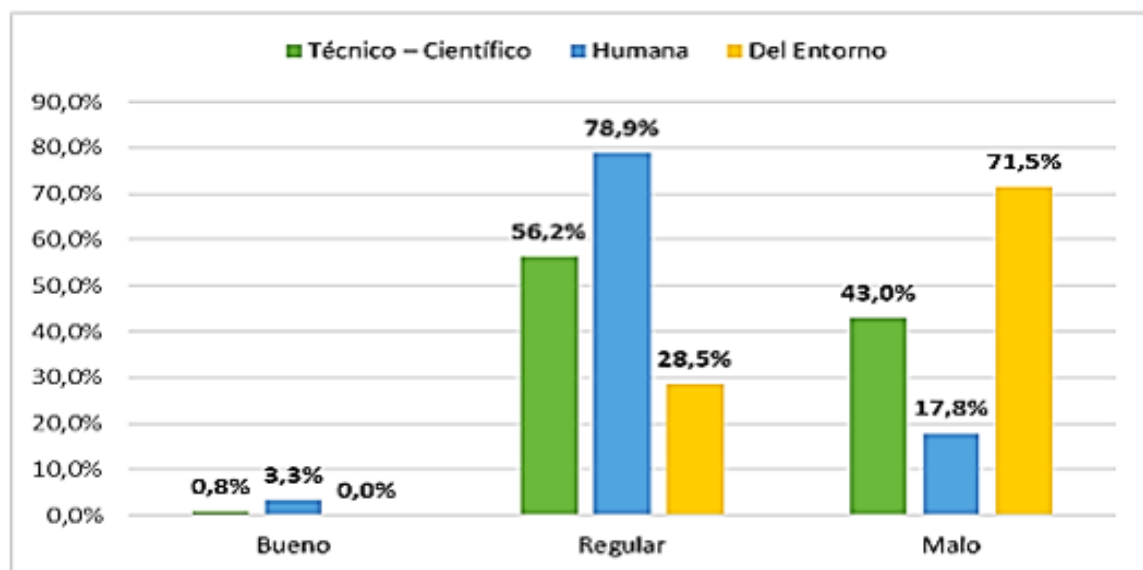


Figura 2. Nivel de calidad del cuidado de enfermería según sus dimensiones del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

En la tabla y figura 2 se observa que, en la dimensión Técnico-Científico, solo el 0,8% de los pacientes calificó el cuidado como "Bueno", mientras que el 56,2% lo consideró "Regular" y el 43,0% "Malo", indicando una necesidad de mejora en aspectos técnicos y científicos.

Mientras que, en la dimensión Humana, el 3,3% calificó el cuidado como "Bueno", el 78,9% como "Regular" y el 17,8% como "Malo", sugiriendo que, a pesar de un trato digno y respetuoso, hay margen para mejorar.

Finalmente, en la dimensión Del Entorno, ningún paciente calificó el cuidado como "Bueno", el 28,5% lo consideró "Regular" y el 71,5% "Malo", lo que señala problemas significativos con el entorno de atención.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	3	1,2%
Medio	152	62,8%
Bajo	87	36,0%
Total	242	100,0

Nota: cuestionario aplicado a los usuarios externos de CRED – Inmunizaciones.

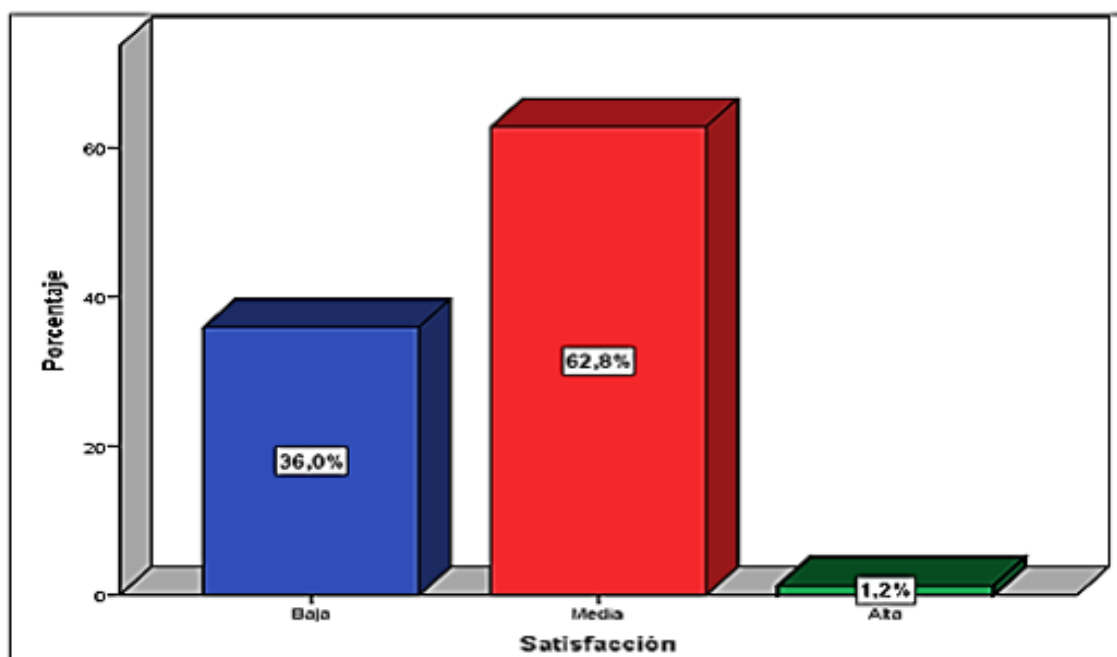


Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

En la tabla y figura 3, se puede observar que solo el 1,2% de los encuestados manifestó un alto nivel de satisfacción, mientras que el 62,8% indicó un nivel medio de satisfacción. Sin embargo, el 36,0% de los usuarios externos expresó un bajo nivel de satisfacción.

Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario externo según sus dimensiones del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Dimensiones	Nivel de satisfacción					
	Alto		Medio		Bajo	
	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	1	0,4%	122	50,4%	119	49,2%
Capacidad de respuesta	1	0,4%	173	71,5%	68	28,1%
Seguridad	11	4,5%	139	57,4%	92	38,0%
Empatía	12	5,0%	135	55,8%	95	39,3%
Aspectos tangibles	0	0,0%	154	63,6%	88	36,4%

Nota: cuestionario aplicado a los usuarios externos de CRED – Inmunizaciones.

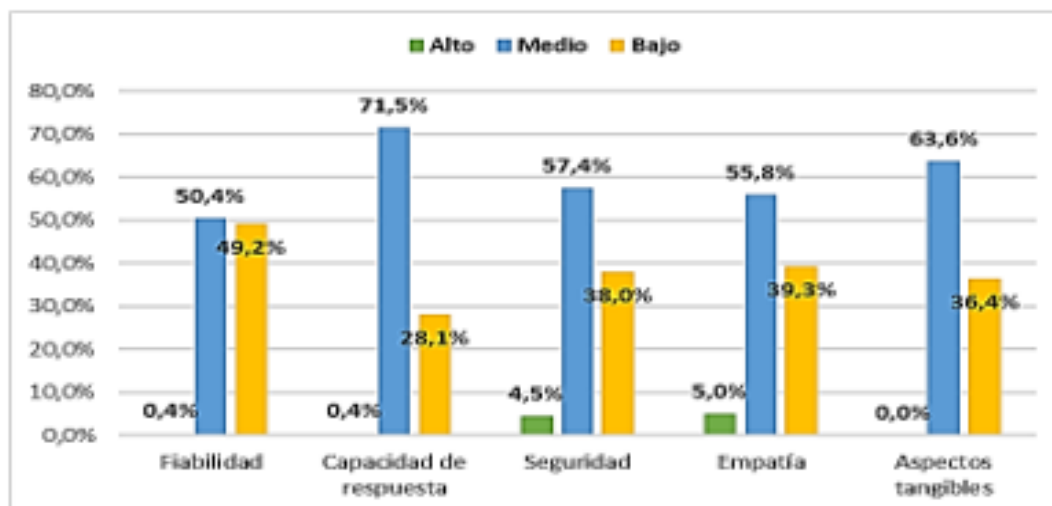


Figura 4. Nivel de satisfacción del usuario externo según sus dimensiones del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

En la tabla y figura 4, se observa que, en cuanto a la fiabilidad, el 0,4% de los encuestados reportó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 50,4% indicó un nivel medio y el 49,2% un nivel bajo.

Además, en la capacidad de respuesta, el 0,4% manifestó un nivel alto de satisfacción, contrastando con el 71,5% que reportó un nivel medio y el 28,1% que indicó un nivel bajo. En términos de seguridad, el 4,5% reportó un nivel alto de satisfacción, pero el 57,4% expresó un nivel medio y el 38,0% un nivel bajo.

Por otro lado, en cuanto a la empatía, el 5,0% indicó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 55,8% reportó un nivel medio y el 39,3% un nivel bajo. Por último, en los aspectos tangibles, ninguno de los encuestados reportó un nivel alto de satisfacción, el 63,6% indicó un nivel medio y el 36,4% un nivel bajo.

Tabla 5. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Correlaciones		Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			,756**
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	242
			242
		Coefficiente de correlación	,756**
			1,000
Satisfacción	Sig. (bilateral)	,000	.
			.
	N	242	242

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS vs 23.

La tabla 5 muestra una alta correlación positiva ($\rho=0.756$) entre las dos variables analizadas en una muestra de 242 usuarios del consultorio CRED-INMUNIZACIONES, con una relación altamente significativa ($p=0.000$).

Tabla 6. Correlación entre calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Correlaciones		Calidad de atención	Fiabilidad
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			,914**
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	242
			242
		Coefficiente de correlación	,914**
			1,000
Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,000	.
			.
	N	242	242

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS vs 23.

En la tabla 6, se observa la existencia de una relación positiva muy alta y directa entre las variables calidad de atención y fiabilidad ($\rho=0.914$), siendo esta relación altamente significativa ($p=0.00$).

Tabla 7. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y en la satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Correlaciones		Calidad de atención	Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,609**	
		N	242	
			242	
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
N		242	242	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS vs 23.

En la tabla 7, se observa la existencia de una relación positiva moderada y directa entre las variables calidad de atención y capacidad de respuesta ($\rho=0.609$), siendo esta relación altamente significativa ($p=0.00$).

Tabla 8. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y en la satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Correlaciones		Calidad de atención	Seguridad	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,912**	
		N	242	
			242	
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	-
N		242	242	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS vs 23

En la tabla 8, se observa la existencia de una relación positiva muy alta y directa entre las variables calidad de atención y seguridad ($\rho=0.912$), siendo esta relación altamente significativa ($p=0.00$).

Tabla 9. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Correlaciones		Calidad de atención	Empatía
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.
		N	242
		Coefficiente de correlación	,902**
	Empatía	Sig. (bilateral)	,000
		N	242
Coefficiente de correlación		1,000	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS vs 23

En la tabla 9, se observa la existencia de una relación positiva muy alta y directa entre las variables calidad de atención y empatía ($\rho=0.902$), siendo esta relación altamente significativa ($p=0.00$).

Tabla 10. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Correlaciones		Calidad de atención	Aspectos tangibles
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.
		N	242
		Coefficiente de correlación	,854**
	Aspectos tangibles	Sig. (bilateral)	,000
		N	242
Coefficiente de correlación		1,000	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: SPSS vs 23

En la tabla 10, se observa la existencia de una relación positiva alta y directa entre las variables calidad de atención y aspectos tangibles ($\rho=0.854$), siendo esta relación altamente significativa ($p=0.00$).

III.2. Discusión

Los profesionales de enfermería en el consultorio CRED-INMUNIZACIONES desempeñan un papel esencial en la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario externo, ya que ofrecen un cuidado integral, abordando las necesidades físicas, emocionales y psicológicas de los pacientes. Además, su conocimiento especializado garantiza una administración segura de medicamentos y vacunas, y desempeñan un papel crucial en la educación y asesoramiento, informando a los pacientes sobre la importancia de los procesos. También, coordinan el cuidado para asegurar una atención eficiente, y gracias a su empatía y apoyo emocional, generan confianza y comodidad en los pacientes durante su atención en el consultorio CRED-INMUNIZACIONES.

En cuanto al objetivo general, los hallazgos guardan similitud con los estudios de Alcántara (16). De igual manera, la investigación de Sisalema (19), el aporte de Agip y Chamorro (21), el estudio de Barrientos y Palomino (22) y, el de Paredes (25) indicaron que existe relación entre las variables.

Los resultados obtenidos concuerdan con el Modelo de Calidad de Atención Médica de Donabedian, que evalúa la calidad a través de estructura, proceso y resultado (29), y con la teoría del Entorno, que resalta la influencia del entorno en la experiencia del usuario (31). Además, se alinean con la teoría de los Dos Factores, sugiriendo que la calidad de la atención, un factor higiénico, influye en la satisfacción del usuario (48).

La satisfacción del paciente se entiende como una medida de garantía de calidad, pero desde una perspectiva subjetiva, reflejando la calidad percibida por los pacientes en la atención recibida (38).

Si bien es cierto, se han encontrado porcentajes mayores en los niveles medios y bajos de calidad de atención y satisfacción, un alto porcentaje de usuarios calificando la calidad de atención como "regular" o "mala" sugiere que hay aspectos del servicio que podrían mejorarse para alcanzar niveles más altos de calidad, lo que podría incluir aspectos como la comunicación, la eficiencia, la empatía y la atención personalizada. De manera similar, un alto porcentaje de usuarios calificando la satisfacción como "media" o "baja" indica un

margen para mejorar la experiencia general del usuario, esto podría implicar, el brindar información más clara y completa, reducir los tiempos de espera, mejorar la comodidad de las instalaciones o implementar estrategias para garantizar una atención más personalizada.

Los niveles regular y malo de la calidad de atención obtenidos en la investigación, se semejan al estudio de Flores, donde indica que el 53.5% de pacientes considera que es regular; y el 46.5% la considera baja (23). De igual manera, Sisalema, manifiesta que casi el total de los usuarios consideran un nivel regular de calidad en la atención (94.5%) (19).

En el contexto de los niveles medio y bajo de satisfacción, existen estudios similares como el de Alcántara, el cual indica que la satisfacción fue baja (51,2%) (16). Lo hallado, se diferencia del estudio de Escalona, cuyos resultados determinaron que el 75% de individuos se encontraron satisfechos (18).

Por otro lado, en cuanto los objetivos específicos, los hallazgos coinciden con los del estudio de Paredes, donde demostró la existencia de una relación de las dimensiones de satisfacción con la calidad de atención (25). Según Cottle, la fiabilidad está relacionada a la habilidad para entregar el servicio prometido teniendo como base la confianza, seguridad y cuidado, incluye además la puntualidad y la percepción del cliente del nivel de formación y conocimientos profesionales (53).

Se puede observar en cómo los usuarios perciben la consistencia y confiabilidad en la atención recibida. Si los profesionales de enfermería cumplen con los horarios, son puntuales y demuestran un nivel adecuado de formación y conocimientos de la carrera, los usuarios pueden confiar en que recibirán un servicio de calidad de manera consistente. Esta confianza y seguridad en la fiabilidad de la atención pueden influir en su satisfacción. Cuando los usuarios perciben que el servicio es confiable y consistente, se sienten más satisfechos con la atención recibida.

Por otro lado, Maqueda y Llaguno (53) refieren que la capacidad de respuesta, es estar listo para servir con prontitud y resolver solicitudes, interrogantes y problemas de los clientes de manera eficaz.

Se observó cómo los usuarios perciben la prontitud y eficacia en la atención recibida. Si los profesionales de enfermería son capaces de resolver rápidamente las solicitudes y problemas de los usuarios, estos se sentirán atendidos y valorados, lo que contribuye a una percepción

positiva de la calidad de atención. Esta capacidad de respuesta eficaz puede influir en la satisfacción del usuario.

Por su parte Cottle, sostiene que, seguridad es el sentimiento de los clientes quienes consideran que sus problemas serán puestos en buenas manos. El concepto de seguridad también incluye credibilidad, que, a su vez implica integridad, confiabilidad y honestidad (53).

Cuando los profesionales de enfermería demuestran competencia, integridad y confiabilidad en su trabajo, los individuos se sienten seguros y confiados de la atención de calidad. Si los usuarios sienten que sus problemas están en buenas manos y que los profesionales son confiables y honestos, es más probable que confíen en la calidad de atención brindada.

Según Cottle afirma que la empatía en enfermería, basada en un fuerte compromiso y comprensión de las necesidades del usuario, genera confianza y contribuye a una percepción positiva de la calidad de atención (53).

Zeithaml y Bitner sostienen que los aspectos tangibles, como instalaciones limpias y personal profesional, influyen positivamente en la percepción de calidad, generando confianza y una imagen de profesionalismo (53).

La relación entre los aspectos tangibles y la calidad de atención se basa en cómo los usuarios interpretan y valoran la representación física del servicio. Si los aspectos tangibles cumplen con las expectativas y generan una impresión positiva, es más probable que los usuarios perciban una alta calidad de atención.

Es verdad que la excelencia en la atención impacta directamente la satisfacción del usuario; cuando la atención es de alta calidad, que satisface necesidades y expectativas, los usuarios tienden a estar más satisfechos. Aspectos como la competencia clínica, la comunicación efectiva y el trato respetuoso son clave para construir confianza y ofrecer una experiencia positiva, destacando la importancia de que los profesionales de enfermería mantengan altos estándares de calidad.

Finalmente, la Teoría del Logro de Metas utiliza un enfoque orientado hacia metas, donde la enfermera y el paciente trabajan juntos dentro de un sistema social. Esto implica una colaboración activa para lograr los objetivos establecidos y promover una relación ter

IV. CONCLUSIONES

1. Se determinó que hay una relación significativa y directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo ($\rho = 0.756$; $p = 0.000$).
2. Se ha identificado que el 3,3% de los pacientes calificaron la excelencia como buena, mientras que gran parte la considero como regular o mala.
3. Se ha identificó que los usuarios externos perciben la calidad como "Mala" en las dimensiones humana (17,8%), técnico-científica (43%) y del entorno (71,5%), lo que señala la necesidad de mejoras en todas las dimensiones.
4. Se identificó que gran parte tiene una satisfacción media (62,8%), pero un 36,0% reporta baja satisfacción, indicando la necesidad de planes de mejora en todas las dimensiones.
5. Se identificó una alta insatisfacción en todas las dimensiones evaluadas, con niveles altos de satisfacción muy bajos en fiabilidad (0,4%), capacidad de respuesta (0,4%), seguridad (4,5%), empatía (5,0%) y ningún caso en aspectos tangibles.
6. Se identificó que hay una relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión de fiabilidad ($\rho=0.914$; $p=0.000$).
7. Se identificó una fuerte relación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión de capacidad de respuesta ($\rho=0.609$; $p=0.000$).
8. Se identificó una relación significativa y positiva entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión de seguridad ($\rho=0.912$; $p=0.000$).
9. Se identificó una relación significativa y positiva entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión de empatía ($\rho=0.902$; $p=0.000$).
10. Se identificó una relación significativa y positiva entre la calidad de atención de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles ($\rho=0.854$; $p=0.000$).

V. RECOMENDACIONES

1. A la dirección del hospital, establecer protocolos claros y actualizados para la atención de enfermería en el consultorio CRED-INMUNIZACIONES.
2. A la Unidad de Capacitación y Docencia del hospital, capacitar al personal de enfermería en técnicas de comunicación efectiva y empatía para mejorar la calidad de la atención al usuario externo.
3. A la Unidad de Calidad, implementar sistemas de gestión para evaluar y mejorar la atención de enfermería en el consultorio CRED-INMUNIZACIONES.
4. Al equipo de calidad, implementar un sistema para supervisar y evaluar regularmente la calidad del cuidado enfermero, con el fin de detectar áreas de mejora y asegurar el contento del individuo.
5. A la unidad de Logística del hospital, garantizar la disponibilidad de recursos y materiales necesarios para brindar una atención de enfermería óptima en el consultorio CRED-INMUNIZACIONES.
6. A la Jefatura de Enfermería, realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal de enfermería y reconocer y premiar a aquellos que brinden una atención de calidad.
7. A la Jefatura de Admisión, implementar un sistema de citas previas en para reducir períodos de espera y mejorar la conformidad del individuo.
8. A la Unidad de Mantenimiento del hospital, mejorar la accesibilidad física del consultorio CRED-INMUNIZACIONES para garantizar la comodidad y seguridad de los usuarios externos.
9. Al Departamento de Recursos Humanos del hospital, promover la cultura de la calidad y el trabajo en equipo entre el personal de enfermería del consultorio CRED-INMUNIZACIONES.
10. Al personal de enfermería, mantenerse actualizado sobre las políticas, protocolos y procedimientos del consultorio CRED-INMUNIZACIONES y seguirlos de manera rigurosa para garantizar una atención segura y de calidad.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud [OMS]. Servicios sanitarios de calidad. OMS [Internet]. 2020 [cited 2023 Jul 21];1–5. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Mendoza Mendoza MA. Calidad de Atención que brinda la Enfermera y la Satisfacción de las Madres en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones del Niño en el Centro de Salud Pachacamac 2022 [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [cited 2023 Jul 21]. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7915>
3. García Poma EE. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019 [Internet]. Repositorio de Tesis - UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021 [cited 2023 Jul 21]. Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16522>
4. Gutiérrez Berríos ZD, Lorenzo Gómez ML, Berríos Rivas AT. Quality of Nursing Care according to the Inpatient. Rev Cuatrimest Conecta Lib [Internet]. 2019 Apr 29 [cited 2024 Feb 21];3(1):1–11. Available from: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/186>
5. Echeverría Caicedo KP, Romero Urréa HE, Sellan Reinoso GN, Méndez Sánchez EM. Lifestyle of the Nursing Professional and their relationship in the quality of care. SALUD Y BIENESTAR Colect [Internet]. 2020 Feb 20 [cited 2024 Feb 21];4(1):44–58. Available from: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/186>
6. Cana Quispe LG. Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021 [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. Universidad César Vallejo; 2022 [cited 2023 Jul 21]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80440>
7. Muñoz Pizarro RM, Arévalo Marco RA, Morillo Acasio B, Molina Torres JG. Quality of care and level of satisfaction of the user of the external consultation of the Hospital

- de Apoyo Jesús Nazareno. *Investig e Innovación Rev Científica Enfermería* [Internet]. 2022 Dec 31 [cited 2023 Jul 21];2(3):88–95. Available from: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1640>
8. Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la mortalidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo [Internet]. BIRF-AIF. 2019 [cited 2023 Jul 21]. p. 1–5. Available from: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2019/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
 9. OCDE. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020 [Internet]. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. 2020 [cited 2023 Jul 21]. Available from: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/panorama-de-la-salud-latinoamerica-y-el-caribe-2020_740f9640-es;jsessionid=D8baJUhsEPx8DBdBPSYREICj4WvS9YokZBP8qeVK.ip-10-240-5-9
 10. Dávila Garcia D, Casaro Enriquez G, Torres Anaya V, Castillo-Mori Y. Satisfaction of users of health services in Latin America: A worrying reality. *Rev del Cuerpo Médico Hosp Nac Almanzor Aguinaga Asenjo* [Internet]. 2019 Apr 17 [cited 2023 Jul 21];11(3):199–200. Available from: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420>
 11. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. 2017 [cited 2023 Jul 21]. Available from: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
 12. Lazo Gonzáles O, Santivañez Pimentel A. Atención de salud con calidad [Internet]. 1°. Consejo Regional III Lima-Colegio Médico del Perú. Lima: REP SAC; 2018 [cited 2023 Jul 21]. 210 p. Available from: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
 13. Organización Panamericana de la Salud. La adaptación del Primer Nivel de Atención en el contexto de la pandemia COVID-19: intervenciones, modalidades y ámbitos [Internet]. OPS. OPS; 2020 [cited 2023 Jul 21]. p. 6. Available from: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52223>

14. Ministerio de Educación. Resolución Ministerial N° 189-2021-MINEDU - Normas y documentos legales - Ministerio de Educación - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. gob.pe. 2021 [cited 2023 Jul 21]. p. 1–40. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/1467199-008-2021-minsa>
15. Peršolja M. The quality of nursing care as perceived by nursing personnel: Critical incident technique. *J Nurs Manag* [Internet]. 2021 Apr 1 [cited 2023 Nov 19];29(3):432–41. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jonm.13180>
16. Alcántara Rodríguez F. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú – Ecuador [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2023 Jul 21]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43243>
17. Argudo Pesántez BL, Narváez Zurita C, Vásquez Erazo J. Perception of External Customer Satisfaction: Outpatient Clinical Surgical Center Hospital del Día Azogues. *CIENCIAMATRIA* [Internet]. 2021 Jan 1 [cited 2023 Nov 19];7(12):545–74. Available from: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/440/608>
18. Escalona Araya D. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de los cuidados en enfermería en un servicio de urgencia de la Región del Maule [Internet]. Universidad Católica del Maule; 2019 [cited 2023 Jul 21]. Available from: <https://repositorio.ucm.cl/handle/ucm/2690>
19. Sisalema Rivera KL. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. Universidad César Vallejo; 2019 [cited 2023 Jul 21]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>
20. Caruajulca Marrufo Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud patrona de Chota, Chota 2021 [Internet]. 2022 [cited 2023 Nov 19]. Available from: <https://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/315>
21. Agip Guevara L, Chamorro Valladares CC. Calidad del cuidado de enfermería y la

- satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener - WIENER. Universidad Privada Norbert Wiener; 2020 [cited 2023 Jul 21]. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3974>
22. Barrientos Llocce ML, Palomino Mendoza GL. Satisfacción relacionado a la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto Salud la Esperanza - Chilca, 2020 [Internet]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2020 [cited 2023 Nov 19]. Available from: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6847>
 23. Flores Camayo RE. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener - WIENER. Universidad Privada Norbert Wiener; 2020 [cited 2023 Jul 21]. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4645>
 24. Remigio Pacheco MM. Calidad de atención que brinda la enfermera en la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones según la percepción de las madres de niños menores de 5 años en un centro materno infantil. Lima-2019. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2019 [cited 2023 Nov 19]; Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11691>
 25. Paredes Larios C. Quality of Care and Satisfaction of External Users of the Rural Health Center in Peru. Vol. 1, Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. Revista Científica Enfermería; 2020. p. 165–6.
 26. Moreno Descalzi WE. Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de los Asegurados del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. Universidad César Vallejo; 2020 [cited 2023 Jul 22]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49841>
 27. Lamadrid Benites LM. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el Hospital Regional Docente las Mercedes mediante la encuesta Servqual modificada Chiclayo [Internet]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [cited 2023 Jul 22]. Available from: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5767>

28. Postigo Cazorla JA. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de pediatría del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque de noviembre 2016 a abril 2017 [Internet]. Repositorio Institucional UNPRG. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019 [cited 2023 Jul 22]. Available from: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7589>
29. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MC, Lucero Rodríguez R, Aguilar SL, Perea González GP. Service Quality Evaluation in the Undergraduate Stomatology Degree at BUAP: SERVPERF and Donabedian Methodologies. *Entreciencias Diálogos en la Soc del Conoc* [Internet]. 2021 Jun 15 [cited 2023 Jul 29];9(23). Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
30. Crespo Vintimilla P. La empresa; una visión desde la teoría general de sistemas. *Coloquio* [Internet]. 2021 Jul 20 [cited 2023 Jul 29]; (66):84–7. Available from: <https://ocs.uazuay.edu.ec/index.php/coloquio/article/view/431>
31. De Almeida Peres MA, De Sousa Aperibense PGG, De Dios Aguado M, Gómez Cantarino S, Pina Queirós PJ. The Florence Nightingale’s nursing theoretical model: a transmission of knowledge. *Rev Gauch Enferm*. 2021;42(Special Issue).
32. Domínguez Alcón C. Liderazgo, poder y cuidado: De Florence Nigthingale al siglo XXI. *Index Enferm* [Internet]. 2021 [cited 2023 Jul 29];30(3). Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962021000200001&script=sci_arttext
33. Real Academia Española. Calidad [Internet]. RAE - ASALE. 2020 [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://dle.rae.es/calidad?m=form>
34. Hernández Palma HG, Barrios Parejo I, Martínez Sierra D. Quality management: Key element for the development of organizations. *Fund Dialnet* [Internet]. 2018 [cited 2023 Jul 27];16(28):169–85. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025&info=resumen&idioma=ENG>
35. Henao Nieto DE, Giraldo Villa A, Yepes Delgado CE. Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users. *Rev Gerenc y Políticas Salud* [Internet]. 2019 [cited 2023 Jul 27];17(34):69–80. Available from:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165770272018000100069&lng=en&nrm=iso&tlng=es

36. ESAN. ¿En qué consiste la calidad en salud? [Internet]. Conexión ESAN. 2019 [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/en-que-consiste-la-calidad-en-salud>
37. García Fabila EJ. Remembering Avedis Donabedian, three decades later, Quality of medical care [Internet]. Vol. 6, Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México. 2018 Jun [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983>
38. Villacorta Velásquez CS. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz [Internet]. Repositorio Institucional UNASAM. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2019 [cited 2023 Jul 29]. Available from: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2373>
39. Achulla Lagos LS. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2019 [Internet]. Repositorio de Tesis - UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9384>
40. Marin Laredo M, Alvarez Huante C, Valenzuela Gandarilla J, Dimas Palacios C. Perceived Quality of Nursing Care in Hospitalized Users. A Comparative Study. Rev Técnicas la Enfermería y salud [Internet]. 2019 [cited 2023 Jul 27];1(1):9–16. Available from: https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_Técnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_2.pdf
41. Quispe Cotrado MS. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano. Universidad Nacional del Altiplano; 2019 [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3278388>

42. Delgado Delgado J, Bueno Brito C, Brito Delgado HC. Quality of nursing care from the perception of the hospitalized patient. *Dilemas Contemp Educ Política y Valores* [Internet]. 2019 Jan 1 [cited 2023 Jul 27];74(2):1–27. Available from: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>
43. Raile Alligood M, Marriner Tomey A. *Modelos y teorías en enfermería* [Internet]. 9°. Edimeinter. Elsevier; 2018 [cited 2023 Jul 27]. 616 p. Available from: <https://edimeinter.com/catalogo/novedad/modelos-teorias-enfermeria-9a-edicion-2018/>
44. Cardenas Matto R, Cobeñas Jacobo C, García Hoyos J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima [Internet]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405>
45. Cruz Sánchez AA, Orduña Carlos MD, Álvarez Hernández JG. Evolution of the concept of quality and service quality measurement models. *Innovaciones de Negocios* [Internet]. 2018;15(30):259–78. Available from: <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/291/260>
46. Virú Camacho JA. Percepción del usuario sobre sobre la calidad de servicio en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2019 [Internet]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Universidad César Vallejo; 2019 [cited 2023 Jul 29]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35074>
47. Rojas Gonzales G. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2019 [Internet]. Universidad Peruana Unión; 2019 [cited 2023 Jul 29]. Available from: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1605/Grimaldo_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
48. 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. [Internet]. Universidad Nacional del Callao. Universidad Nacional del Callao; 2020

- [cited 2023 Jul 29]. Available from: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6452>
49. Caballero Espinoza HU, Ramon Reynoso JL. 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 [cited 2023 Jul 29]. Available from: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3139>
50. Real Académica Española. Satisfacción [Internet]. RAE - ASALE. 2020 [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://dle.rae.es/satisfacción>
51. MINSA. Resolución directoral-052-2021-Dg-Hvlh-Minsa [Internet]. Guia Técnica. 2021. Available from: <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
52. 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 - Rev Médica Panacea [Internet]. 2020 [cited 2023 Jul 28];9(3):165–70. Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2225-6989_3ae024b988799cc7fdbf5072f0f4f32/Description#tabnav
53. Villacorta García MG. Satisfacción del usuario externo según dimensiones de evaluación en el servicio de consulta externa del Hospital Distrital de Laredo. [Internet]. 2019 [cited 2023 Jul 27]. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14967/2E614.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
54. Angulo Pariona FM. Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Salud Guadalupe. [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. Universidad César Vallejo; 2019 [cited 2023 Jul 30]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29796>
55. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. Prima edic. Educación MGH, editor. Sede Académica La Paz; 2018 [cited 2023 Sep 4]. 753 p. Available from:

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

56. Urday B. El informe Belmont principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación [Internet]. 2019 [cited 2024 Feb 21]. Available from: <https://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
57. Cabezas Mejía ED, Andrade Naranjo D, Torres Santamaría J. Introducción a la metodología de la investigación científica [Internet]. 1°. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, editor. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE; 2018 [cited 2023 Jul 30]. 1–138 p. Available from: <https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

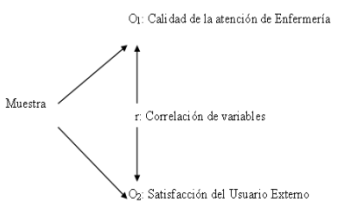
ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED - Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Formulación del Problema	Objetivos	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES en el Hospital Regional Policial Chiclayo.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo. - Evaluar el nivel de calidad de atención de enfermería según sus dimensiones del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo. - Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo. 	<p>Técnica: La encuesta</p> <hr/> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo según sus dimensiones del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo. - Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo. - Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo. - Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo. - Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo. - Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos 	
--	---	--

	tangibles del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.			
Tipo y diseño de la investigación	Población y muestra		VARIABLES Y DIMENSIONES	
Básica- Aplicada. Nivel correlacional No experimental Transversal-Analítica.  <p>Donde: M = Muestra O1 = Observación de la variable 1</p>	Población	Muestra	Variable independiente	Dimensiones
	El tamaño de la población finita lo conforman 1303 usuarios externos, según el registro de asegurados UT-Lambayeque de SALUDPOL brindado por la responsable de Etapa de Vida Niño del establecimiento de salud donde se aplicará el estudio.	En este estudio la muestra fue integrada por 242 usuarios externos.	Calidad de atención de enfermería	- Dimensión técnico-científica - Dimensión humana - Dimensión del entorno
			Variable dependiente	Dimensiones

<p>O2 = Observación de la variable 2 r = Correlación de dichas variables</p>			<p>Satisfacción del usuario externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles
---	--	--	---	--

Anexo 02: Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente : Calidad de atención de enfermería	La Real Academia Española la define como el conjunto de características propias o innatas a algo, lo que permite emitir un fallo de su valor (33).	Se midió mediante un cuestionario con escala de Likert, teniendo en cuenta sus dimensiones : técnico – científico, humana y del entorno.	Técnico – científico	Malo: 6 - 12 puntos Regular: 13 – 18 puntos Bueno: 19 - 24 puntos	6 ítems (1,2,3,4, 5,6)	Cuestionario	1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente	Cuantitativa	Ordinal
			Humana	Malo: 4 - 8 puntos Regular: 9 - 12 puntos Bueno: 13 - 16 puntos	4 ítems (7,8,9, 10)		1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente		

			Del entorno	Malo: 5 - 10 puntos Regular: 11 - 15 puntos Bueno: 16 – 20 puntos	5 ítems (11,12,13,14,15)		1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente		
Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo	La satisfacción del usuario externo está definida como el grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a la atención y servicios recibidos en los establecimientos de salud (51).	Se midió mediante un cuestionario con escala de Likert, teniendo en cuenta sus dimensiones : aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Fiabilidad	Baja: 3 - 6 puntos Media: 7 - 9 puntos Alta: 10 – 12 puntos	3 ítems (1,2,3)	Cuestionario	1. No satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho	Cuantitativa	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Baja: 2 - 4 puntos Media: 5 - 6 puntos Alta: 7 – 8 puntos	2 ítems (4,5)		1. No satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho		

			Seguridad	<p>Baja: 4 - 8 puntos</p> <p>Media: 9 - 12 puntos</p> <p>Alta: 13 - 16 puntos</p>	4 ítems (6,7,8,9)		<ol style="list-style-type: none"> 1. No satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho 		
			Empatía	<p>Baja: 2 - 4 puntos</p> <p>Media: 5 - 6 puntos</p> <p>Alta: 7 - 8 puntos</p>	2 ítems (10,11)		<ol style="list-style-type: none"> 1. No satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho 		
			Aspectos tangibles	<p>Baja: 4 - 8 puntos</p> <p>Media: 9 - 12 puntos</p> <p>Alta: 13 - 16 puntos</p>	4 ítems (12,13,14,15)		<ol style="list-style-type: none"> 1. No satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho 		

Anexo 03: Cálculo de la muestra

Al ser una población finita, con variable de tipo cualitativa, se utilizó:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$
$$n = \frac{1303 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(1303 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 297 usuarios externos

Como el factor de corrección fue mayor del 5% se aplicó:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Se reemplaza el valor de n=297 en la fórmula de $f_c = 297/1303 = 0,23$ por lo cual es mayor a 0,05 (5%), se aplica la segunda fórmula obteniéndose como muestra final:

$$n_o = \frac{297}{1 + \frac{297}{1303}}$$

n o = 242 usuarios externos

Donde:

n_o = Tamaño de la muestra final, si excede el 5%

n = Tamaño de la muestra que le precede

N = 1303 usuarios externos

Z = 1,96 (con 95% de confianza y nivel de significancia 0,05)

e = Margen de error (0.05)

P = Probabilidad de ocurrencia= 0,50

Q = Probabilidad de no ocurrencia= 0,50

Anexo 04: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

OBJETIVO:

Determinar la calidad de atención de enfermería del consultorio CRED – INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial de Chiclayo.

INSTRUCCIÓN:

A continuación, se presenta una serie de enunciados. Solicitamos marcar con una X la respuesta que considera.

ESCALA DE MEDICIÓN:

1 = Mala

2 = Regular

3 = Buena

4 = Excelente

I. DATOS GENERALES:

Código:	Fecha:
---------	--------

Edad:

1: 18-29 años	
2: 30-59 años	
3: 60 a más años	

Sexo:

1. Femenino:	2. Masculino:
--------------	---------------

Estado civil:

1. Soltero (a)	2. Casado (a) conviviente	3). Divorciado (a) Separado (a)	4). Viudo (a)
----------------	------------------------------	------------------------------------	---------------

Grado de instrucción:

1. Sin instrucción	2. Primaria	3. Secundaria	4. Superior técnico	5. Superior universitario
--------------------	-------------	---------------	------------------------	------------------------------

N°	PREGUNTAS	VALOR			
		1	2	3	4
TÉCNICO-CIENTÍFICA		1	2	3	4
0 1	La enfermera empleó el tiempo de espera del usuario para ser atendido, entre 0 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.				
0 2	La enfermera le brindó el tiempo necesario para su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio.				
0 3	La enfermera le explica, orienta al paciente o familia sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro				
0 4	La enfermera se realiza el lavado de manos en la atención al usuario				
0 5	Considera que hay la cantidad suficiente de enfermeras en los servicios que fue atendido.				
0 6	La enfermera le brinda una atención completa al usuario teniendo en cuenta a la persona, familia y comunidad.				
HUMANA		1	2	3	4
0 7	La enfermera se presenta e identifica con su nombre y apellidos antes de iniciar su atención con el usuario.				
0 8	La enfermera se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apelativos u apodos.				
0 9	La enfermera muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario.				
1 0	La enfermera protege la privacidad de la información que brinda el usuario/paciente/familia.				
DEL ENTORNO		1	2	3	4
1 1	La sala de espera se encuentra limpia y cuenta con mobiliario (bancas, sillas) para la comodidad del paciente.				
1 2	Existen carteles, letreros o flechas que orienten al usuario para su adecuada atención.				
1 3	El ambiente donde brinda el servicio es adecuado para preservar la privacidad del paciente/usuario.				

1 4	El consultorio de enfermería se encuentra con espacio adecuado para la atención que brinda.				
1 5	El consultorio se encuentra limpio y ordenado durante todo el horario de atención al usuario.				

CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

OBJETIVO:

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del consultorio CRED – INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial de Chiclayo.

INSTRUCCIÓN:

Lea cuidadosamente el enunciado antes de decidir la respuesta que según su criterio considere correcta sobre la satisfacción de atención proporcionada por el personal de enfermería. Se presentan cuatro alternativas y solo debe marcar una con una “x”.

ESCALA DE MEDICIÓN:

1 = No satisfecho

2 = Poco satisfecho

3 = Satisfecho

4 = Muy satisfecho

I. DATOS GENERALES

Código:	Fecha:
---------	--------

Edad:

1: 18-29 años	
2: 30-59 años	
3: 60 a más años	

Sexo:

1. Femenino:	2. Masculino:
--------------	---------------

Estado civil:

1. Soltero (a)	2. Casado (a) conviviente	3. Divorciado (a) Separado (a)	4. Viudo (a)
----------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------

Grado de instrucción:

1. Sin instrucción	2. Primaria	3. Secundaria	4. Superior técnico	5. Superior universitario
--------------------	-------------	---------------	------------------------	------------------------------

N o	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN			
		1	2	3	4
FIABILIDAD		1	2	3	4
1	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en relación con otras personas?				
2	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?				
3	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4
4	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindaron fue el adecuado?				
5	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos en la atención?				
SEGURIDAD		1	2	3	4
6	¿Cuándo le atendió enfermería, usted se sintió seguro durante la atención y la realización de procedimientos?				
7	¿La enfermería le inspiró confianza para expresar sus necesidades o problemas?				
8	¿Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre sus dolencias, resultado de análisis, vacunas, resultados de control de crecimiento y desarrollo, otros?				
9	¿La enfermería le informó de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?				
EMPATÍA		1	2	3	4
10	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?				
11	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?				
ASPECTO TANGIBLES		1	2	3	4
12	¿Observó que la enfermera se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?				

13	¿El consultorio de enfermería donde fue atendido, contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?				
14	¿El consultorio de enfermería estuvo limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?				
15	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?				

Anexo 05: Validación y confiabilidad de instrumentos

Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA INVESTIGACION EN LA GESTION DE SALUD.

No	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTI-NENCIA		RELE-VANCIA		CLARI-DAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	CALIDAD							
	DIMENSIÓN : TÉCNICO – CIENTÍFICA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La enfermera empleo el tiempo de espera del usuario para ser atendido, entre 0 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.	✓		✓		✓		
2	La enfermera le brindo el tiempo necesario para su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio.	✓		✓		✓		
3	La enfermera le explica, orienta al paciente o familia sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro	✓		✓		✓		
4	La enfermera se realiza el lavado de manos en la atención al usuario	✓		✓		✓		
5	Considera que hay la cantidad suficiente de enfermeras en los servicios que fue atendido.	✓		✓		✓		
6	La enfermera le brinda una atención completa al usuario teniendo en cuenta a la persona, familia y comunidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : HUMANA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
7	La enfermera se presenta e identifica con su nombre y apellidos antes de iniciar su atención con el usuario.	✓		✓		✓		
8	La enfermera se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apelativos u apodos.	✓		✓		✓		
9	La enfermera muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario.	✓		✓		✓		

10	La enfermera protege la privacidad de la información que brinda el usuario / paciente/ familia	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : DEL ENTORNO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SUGERENCIA
11	La sala de espera se encuentra limpia y cuenta con mobiliario (bancas y sillas) para la comodidad del paciente	✓		✓		✓		
12	Existen carteles, letreros o flechas que orienten al usuario para su adecuada atención	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde brinda el servicio es adecuado para preservar la privacidad del paciente/usuario	✓		✓		✓		
14	El consultorio de enfermería se encuentra con espacio adecuado para la atención que brinda	✓		✓		✓		
15	El Consultorio se encuentra limpio y ordenado durante la atención al usuario	✓		✓		✓		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador:

Dr/Mg GINA OLIVIA HIDALGO ARUAS

DNE 40557243

Especialidad del Validador: MG. GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

27 de Mayo del 2019

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su alcance, estado y dirección

Nota: Suficiencia se dice suficiente cuando los ítems puntuados con suficientes para medir la dimensión.

[Handwritten signature]

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO EN LA INVESTIGACION EN LA GESTION DE SALUD.

No	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCION DEL USUARIO							
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en relación con otras personas?	✓		✓		✓		
17	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
18	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2:CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindan es adecuado?	✓		✓		✓		
20	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, de atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Cuándo le atendió la enfermera, Ud. se sintió seguro durante la atención y la realización de procedimientos?	✓		✓		✓		
22	¿La enfermera le inspiró confianza para expresar sus	✓		✓		✓		

	necesidades o problemas?							
23	¿Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre sus dolencias, resultado de análisis, vacunas, resultados de control de crecimiento y desarrollo, otros?	✓		✓		✓		
24	¿La enfermera le informó de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
26	Ud. Comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: ASPECTO TANGIBLE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	¿Observó que la enfermería se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?	✓		✓		✓		
28	¿El consultorio de enfermería donde fue atendido contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
29	¿El consultorio de enfermería estuvo							

	limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?						
30	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador.

Dr./Mg. Gina Olivia Hidalgo Arias DNI: 40557243

Especialidad del Validador: la Gerencia en los Servicios de Salud

27 de Mayo del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

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

Nota: suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA INVESTIGACION EN LA GESTION DE SALUD.

No	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCION DEL USUARIO							
	DIMENSION 1: FIABILIDAD							
16	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en relación con otras personas?	X		X		X		
17	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	X		X		X		
18	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?	X		X		X		
	DIMENSION 2:CAPACIDAD DE RESPUESTA							
19	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindan es adecuado?	X		X		X		
20	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, de atención?	X		X		X		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD							
21	¿Cuándo le atendió la enfermera, Ud. se sintió seguro durante la atención y la realización de procedimientos?	X		X		X		

22	¿La enfermera le inspiró confianza para expresar sus necesidades o problemas?	X		X		X	
23	¿Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre sus dolencias, resultado de análisis, vacunas, resultados de control de crecimiento y desarrollo, otros?	X		X		X	
24	¿La enfermera le informó de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?	X		X		X	
DIMENSION 4: EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
26	Ud. Comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?	X		X		X	
DIMENSION 5: ASPECTO TANGIBLE		SI	NO	SI	NO	SI	NO
27	¿Observó que la enfermería se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?	X		X		X	
28	¿El consultorio de enfermería donde fue	X		X		X	

	atendido contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?	X	X	X		
29	¿El consultorio de enfermería estuvo limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?	X	X	X		
30	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X	X	X		

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador.

Dr./Mg. Elizbeth Maribon Valle DNI: 90114632

Especialidad del Validador: Enfermería en Emergencia y Desastres

24 de Mayo del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

Nota: suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Experto Informante
Guillermo Amador
 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA INVESTIGACION EN LA GESTION DE SALUD.

No	DIMESIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SATISFACCION DEL USUARIO							
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Usted fue atendido por la enfermera sin diferencia alguna en relación con otras personas?	✓		✓		✓		
17	¿Su atención por parte de la enfermera se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
18	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo del servicio de enfermería, la enfermera contó con mecanismos para atenderlo o solucionar su reclamo?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	¿Considera que el tiempo en la atención que le brindan es adecuado?	✓		✓		✓		
20	¿El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, de atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Cuándo le atendió la enfermera, Ud. se sintió seguro durante la atención y la realización de procedimientos?	✓		✓		✓		
22	¿La enfermera le inspiró confianza para expresar sus	✓		✓		✓		

	necesidades o problemas?							
23	¿Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre sus dolencias, resultado de análisis, vacunas, resultados de control de crecimiento y desarrollo, otros?	✓		✓		✓		
24	¿La enfermera le informó de manera verbal y escrita sobre las indicaciones a seguir para su domicilio sobre las recetas, usando un lenguaje comprensible?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: EMPATIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	¿Durante la atención y permanencia en el consultorio de enfermería usted sintió que lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
26	Ud. Comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 5: ASPECTO TANGIBLE	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	¿Observó que la enfermera se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención?	✓		✓		✓		
28	¿El consultorio de enfermería donde fue atendido contó con materiales y equipos disponibles necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
29	¿El consultorio de enfermería estuvo							

	limpio, ordenado, iluminado y con buena ventilación?	/		✓		✓	
30	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento de salud fueron adecuados para orientar a los pacientes?	/		✓		✓	

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellido y Nombre del Juez Validador.

Dr./Mg. Carmen Victoria Sánchez Torres DNI: 10178472

Especialidad del Validador: Gestión de los Servicios de la Salud

28 de Mayo del 2019.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

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

Nota: suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Confiabilidad

Coefficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones.

	Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Calidad del cuidado de enfermería	.908	15
Dimensiones	Técnico-científica	.802	6
	Humana	.752	4
	Del entorno	.816	5

Coefficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario externo y sus dimensiones.

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

Anexo 06: Ficha técnica de los instrumentos

Cuestionario de la calidad de atención de enfermería

El instrumento con escala de Likert para la recolección de datos de la variable calidad de atención denominado: “Cuestionario de la calidad de atención de enfermería”. (Anexo 7)

Titulado: Cuestionario de la calidad de atención de enfermería

Año: 2020

Autor: Agip Guevara, Lidia y Chamorro Valladares, Consuelo Carolina

Ámbito de Aplicación: usuarios externos, del registro de asegurados UT-Lambayeque de SALUDPOL.

Ítems: 15

Estuvo conformado por las siguientes dimensiones:

- Dimensión técnico - científica: 6 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Dimensión humana: 4 ítems (7, 8, 9, 10)
- Dimensión del entorno: 5 ítems (11, 12, 13, 14, 15)

Escala valorativa:

- Mala (1)
- Regular (2)
- Buena (3)
- Excelente (4)

El baremo de la clasificación de la aplicación de la calidad de atención de enfermería fue el siguiente:

- Malo: 15 - 30 puntos
- Regular: 31 - 45 puntos
- Bueno: 46 - 60 puntos

Cuestionario de satisfacción del usuario externo

El instrumento para la recolección de datos de la variable satisfacción es el cuestionario con escala de Likert denominado: “Cuestionario de satisfacción del usuario externo”.

Autor: Agip Guevara, Lidia y Chamorro Valladares, Consuelo Carolina

Titulado: Cuestionario de satisfacción del usuario externo

Año: 2020

Ámbito de Aplicación: usuarios externos, del registro de asegurados UT-Lambayeque de SALUDPOL.

Ítems: 15

Estuvo conformado por las siguientes dimensiones:

- Dimensión fiabilidad: 3 ítems (1, 2, 3)
- Dimensión capacidad de respuesta: 2 ítems (4, 5)
- Dimensión seguridad: 4 ítems (6, 7, 8, 9)
- Dimensión empatía: 2 ítems (10, 11)
- Dimensión aspectos tangibles: 4 ítems (12, 13, 14, 15)

Escala valorativa:

- No satisfecho (1)
- Poco satisfecho (2)
- Satisfecho (3)
- Muy satisfecho (4)

El baremo de la clasificación de la aplicación de la satisfacción del usuario externo fue el siguiente:

- Baja: 15 – 30 puntos
- Media: 31 - 45 puntos
- Alta: 46 – 60 puntos

Anexo 07: Consentimiento informado



Institución: Universidad Señor de Sipán

Investigador: Bach. Enf. Katherine Romero Espinoza

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO CRED-INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO.

Yo,, identificado con DNI.....

DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO CRED-INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, mantener el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con el objetivo de la investigación de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED - Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.

Chiclayo, ___ de _____ de 2021.

FIRMA

DNI N°

Anexo 08: Aprobación del Informe Final



ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo **PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA**, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N° 292-2021/EPGUSS-USS, del informe de investigación titulado “Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo”, desarrollado por la egresada: Romero Espinoza Katherine, del programa de estudios de Maestría en Enfermería, acredito haber revisado, realizado observaciones y recomendaciones pertinentes, encontrándose expedito para su revisión por parte del jurado evaluador.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Pimentel, 24 de noviembre 2023.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Patricia', written over a horizontal line.

Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla
DNI N° 16658907

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Katherine', written over a horizontal line.

Katherine Romero Espinoza
DNI N° 46578398

ANEXO 09: Carta de autorización para la recolección de la información



Chiclayo, 23 de noviembre 2021

Quien suscribe:

Sr (a). Crnel. SPN Nilthon Arboleda Gil

Director del Hospital Regional Policial Chiclayo

AUTORIZA: Permiso para recojo de información para ejecución de proyecto de investigación

Por el presente, el (la) que suscribe, señor (a, ita) Crnel. SPN Nilthon Arboleda Gil, director del Hospital Regional Policial Chiclayo identificado (a) con DNI N° 07782226, **AUTORIZO** a la estudiante: Romero Espinoza Katherine, de la Maestría en Enfermería y autor (a) de la investigación denominada "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO CRED-INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO, 2021", al uso de dicha información única y exclusivamente para contribuir a la elaboración de investigación con fines académicos, se solicita, garantice la absoluta confidencialidad de la información recabada.

Atentamente.



06-282072
Nilthon ARBOLEDA GIL
CRNL MED. PNP
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL
POLICIAL CHICLAYO

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Nivel de calidad del cuidado de enfermería del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	29
Tabla 2. Nivel de calidad del cuidado de enfermería según sus dimensiones del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	30
Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	31
Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario externo según sus dimensiones del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	32
Tabla 5. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	33
Tabla 6. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	33
Tabla 7. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y en la satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	34
Tabla 8. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y en la satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	34
Tabla 9. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	35
Tabla 10. Correlación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de calidad del cuidado de enfermería del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	29
Figura 2. Nivel de calidad del cuidado de enfermería según sus dimensiones del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	30
Figura 3. Nivel de satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	31
Figura 4. Nivel de satisfacción del usuario externo según sus dimensiones del consultorio CRED-INMUNIZACIONES del Hospital Regional Policial Chiclayo.	32