



Maestría en

GERENCIA EN SALUD

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

AUTOR: OSCAR DANIEL ROMAN TOAPANTA

TUTOR: TORRES TERAN HERNESTO IVAN MD, ME, PHD (c)

Evaluación de la calidad de la atención al usuario en relación con el nivel de satisfacción en el servicio de vacunación de menores de 1 año a 15 años, en el Centro de Salud San Luis de Armenia, Provincia de Orellana en el periodo Marzo-Agosto 2024.

Quito - Ecuador

2024

Certificación de autoría del trabajo de titulación

Yo, Oscar Daniel Román Toapanta, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado “Evaluación de la calidad de la atención al usuario en relación con el nivel de satisfacción en el servicio de vacunación de menores de 1 año a 15 años, en el Centro de Salud San Luis de Armenia, Provincia de Orellana en el periodo Marzo-Agosto 2024”, es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Firma



Firmado electrónicamente por:
**OSCAR DANIEL ROMAN
TOAPANTA**

C. I.: 1723567333

Correo electrónico: osromanto@uide.edu.ec

Yo, Carlos Fernando Terán Puente, declaro que he tutorizado el trabajo de titulación denominado “Evaluación de la calidad de la atención al usuario en relación con el nivel de satisfacción en el servicio de vacunación de menores de 1 año a 15 años, en el Centro de Salud San Luis de Armenia, Provincia de Orellana en el periodo Marzo-Agosto 2024.” del maestrante Oscar Daniel Román Toapanta, quien es autor exclusivo de la presente investigación, que es original y auténtica.

Firma

Autorización de derechos de propiedad intelectual

Yo, Oscar Daniel Román Toapanta, en calidad de autor del trabajo de titulación denominado “Evaluación de la calidad de la atención al usuario en relación con el nivel de satisfacción en el servicio de vacunación de menores de 1 año a 15 años, en el Centro de Salud San Luis de Armenia, Provincia de Orellana en el periodo Marzo-Agosto 2024”, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que abarca esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, según lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador.

D. M. de Quito, de 2024



Firmado electrónicamente por:
**OSCAR DANIEL ROMAN
TOAPANTA**

C. I.: 1723567333

Correo electrónico: osromanto@uide.edu.ec

Acta de defensa de grado

En la ciudad de Quito, a los X días del mes de enero del 2025, se suscribe la siguiente acta de Defensa de Grado del maestrante , de la Maestría en Gerencia en Salud, siendo las principales autoridades: Rector de la UIDE, xxx y el Vicerrector académico, PhD. D. XXXX.

Miembros del tribunal:

Agt. Nombres completos, Presidente del Tribunal

Agt. Nombres completos, Miembro del Tribunal

Agt. Nombres completos, Miembro del Tribunal

Aceptado y firmado:

Agt. Nombres completos

Agt. Nombres completos

Agt. Nombres completos

Dedicatoria

Dedico este trabajo a todas las personas que lograron influir en la culminación de esta tesis. A mis padres y hermano, por haber formado un gran hogar que siempre me apoyó en lo académico y económico durante toda la vida. A mi hijo Dereck Daniel Román, por ser el motor de mis logros en quien encuentro fuerza para ayudar a los que más lo necesitan. A mi compañera ideal Estefanía Sánchez, por ser el péndulo de consciencia, bondad y amor de la balanza que equilibra mi día a día. A mis maestros, por enseñarme que el camino de la Gerencia en Salud es el que aspiro seguir, destacando entre ellos al Dr. Ernesto Torres, por brindarme las oportunidades de desarrollar competencias investigativas que definieron el rumbo de la carrera y facilitaron la elaboración de esta tesis, Y, finalmente, a mí, por la confianza que siempre me he tenido de lograr lo que se me proponga.

Oscar Daniel Román Toapanta.

Agradecimiento

Gracias a Dios que me ha brindado la vida, agradezco a mis padres y a mi hermano por ser los pilares fundamentales de mis logros, también a todas las personas, amigos, compañeros y profesores que me han apoyado, animado y me han brindado la confianza necesaria para alcanzar mis propósitos en la vida, es gracias a su confianza y apoyo que he logrado motivarme a cumplir cada una de mis metas., Mil gracias a todos!

Índice de contenidos

Portada

.....	i
Autorización de derechos de propiedad intelectual	iii
Acta de defensa de grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
1: Introducción	13
2 Justificación	14
3 Objetivos	15
3.1 Objetivo general.....	15
3.2 Objetivos específicos.....	15
4 Marco teórico y conceptual	16
Evolución histórica de calidad.....	16
Modelos y Herramientas de evaluación de calidad de atención	17
Indicadores de calidad.....	17
4.2 Marco conceptual	18

Definición de Calidad	18
Calidad en un servicio de la salud.....	18
Percepción	18
Percepción de la calidad de atención	18
Dimensiones de calidad de atención.....	19
Factores que afectan a la calidad de atención	19
Vacunación	20
Importancia de la vacunación.....	20
Programa Ampliado de Inmunizaciones	20
Satisfacción	20
Definición de satisfacción al usuario	20
Factores que determinan el nivel de satisfacción	21
Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario	21
4.3 Marco Legal	21
5: Metodología y diseño de la investigación	23
5.1 Tipo de estudio	23
5.2 Área de estudio.....	23
5.3 Universo y muestra.....	23
6 Resultados.....	28
6.1. Estadística descriptiva	28
6.2 Análisis de Resultados por Dimensión	32

6.2.1.	Dimensión de fiabilidad	32
6.2.2.	Dimensión de Capacidad de Respuesta	32
6.2.3.	Dimensión de seguridad.....	32
6.2.4.	Dimensión de empatía.....	32
6.2.5.	Dimensión de Elementos Tangibles	33
6.2.6.	Conclusión del Análisis por Dimensiones	33
6.3.	Resultados del análisis de Chi cuadrado	33
7	Discusión	35
8.	Comparación entre Enfoques Cuantitativo y Cualitativo en la Evaluación de la Satisfacción del Paciente.....	37
9	Conclusiones y recomendaciones	38
9.1	Conclusiones.....	38
9.2	Recomendaciones.....	39
	Bibliografía.....	40
	Anexos	47
	Anexo 1. Encuesta adaptada de SERVQUAL	47
	Anexo 2. Estructura de Grupo Focal.....	48
	Anexo 3. Uso del software Jamovi versión 2.0 para el análisis de datos estadísticos	50

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión fiabilidad de la encuesta SERVQUAL.....	36
Tabla 2. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión capacidad de respuesta de la encuesta SERVQUAL.....	37
Tabla 3. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión seguridad de la encuesta SERVQUAL.....	37
Tabla 4. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión empatía de la encuesta SERVQUAL.....	38
Tabla 5. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión elementos tangibles de la encuesta SERVQUAL.....	39

Resumen

El estudio presenta como propósito identificar la calidad de la atención del usuario en el servicio de vacunación en población de menores de 1 año a 15 años, en el Centro de Salud San Luis de Armenia, Provincia de Orellana en el periodo Marzo-Agosto 2024. Es una investigación de diseño retrospectivo y descriptivo de corte transversal, con un alcance correlacional de tipo cuantitativo y cualitativo; la muestra es filtrada no probabilística con una población conformada por 38 madres que acudieron al servicio de vacunación y cumplen con los criterios de inclusión y exclusión. Las técnicas empleadas para la recolección de datos fue una encuesta adaptada de la SERVQUAL para identificar la calidad de atención, fue aplicada a las madres que acudieron a este servicio de salud. Así mismo se realizó dos grupos focales para adquirir respuestas más amplias sobre el nivel de satisfacción de los usuarios y se utilizó como un instrumento conformado por preguntas claras dirigidas a los usuarios que participan en el grupo focal, esto permitió conocer la opinión más concreta de los usuarios. Los resultados obtenidos de las 11 preguntas realizadas en la encuesta en las distintas categorías planteadas fueron “satisfactorio” y “muy satisfactorio”, este patrón se repetía a lo largo de las dimensiones de calidad de atención por lo que se da a entender que existe una percepción de la calidad de atención. En cuanto a los resultados del grupo focal reflejan una experiencia mayormente positiva entre las madres. Las participantes destacaron la calidad de atención recibida, resaltando el respeto y la amabilidad del personal de salud, así como la eficacia en la administración de vacunas sin largas esperas, lo que representa un buen nivel de satisfacción en los usuarios.

Palabras claves: Calidad, atención, satisfacción, servicio, vacunación.

Abstract

The purpose of the study is to identify the quality of user care in the vaccination service in the population of children from 1 year to 15 years old, in the San Luis de Armenia Health Center, Province of Orellana in the period March-August 2024. It is a retrospective and descriptive cross-sectional research design, with a quantitative and qualitative correlational scope; the sample is non-probabilistic filtered with a population of 38 mothers who attended the vaccination service and met the inclusion and exclusion criteria. The techniques used for data collection were a survey adapted from the SERVQUAL to identify the quality of care, which was applied to the mothers who attended this health service. Likewise, two focus groups were carried out to acquire broader answers on the level of satisfaction of the users and it was used as an instrument made up of clear questions directed to the users participating in the focus group, this allowed to know the more concrete opinion of the users. The results obtained from the 11 questions asked in the survey in the different categories were “satisfactory” and “very satisfactory”; this pattern was repeated throughout the dimensions of quality of care, which suggests that there is a perception of the quality of care. The results of the focus group reflect a mostly positive experience among the mothers. The participants emphasized the quality of care received, highlighting the respect and kindness of the health personnel, as well as the efficiency in the administration of vaccines without long waits, which represents a good level of satisfaction among users.

Keywords: Quality, attention, satisfaction, service, vaccination.

1: Introducción

El servicio de las vacunas en el área de la salud pública es primordial, debido a que ayuda a prevenir enfermedades de tipo infecciosas y virales. Además, protege la salud infantil, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), destaca que su principal importancia se encuentra en mantener los altos niveles de cobertura en cuanto a vacunas, especialmente en poblaciones vulnerables como los niños desde su nacimiento. En este contexto, evaluar la calidad de la atención al usuario dependerá de los servicios facilitados dentro del área de vacunación siendo un aspecto crucial para asegurar el cumplimiento de los programas de inmunización, para que sean más efectivos y accesibles (1).

En consecuencia, el Centro de Salud San Luis de Armenia, ubicado en la Provincia de Orellana, se enfrenta a desafíos significativos para el cumplimiento de estos programas. Dentro de la implementación y gestión de sus servicios de vacunación cuenta con un enfoque particular en menores de 1 a 15 años. Dentro del presente estudio se interpretó la percepción de la calidad de atención dentro del servicio tomando en cuenta la atención del personal de salud y el nivel de satisfacción generado en los usuarios o en este caso de los padres. Dentro de la medición de satisfacción al usuario, no solo se tomó en cuenta una experiencia individual; por el contrario, se englobó todas las actividades que influenciaron realizar la vacunación adecuada y también se enfoca en evaluar el mismo servicio (2).

De igual modo, la metodología usada para la evaluación de la calidad de atención fueron encuestas estructuradas a partir de la encuesta SERVQUAL y orientada a evaluar dimensiones específicas dentro del servicio. Esta herramienta permitió receptar información cualitativa y cuantitativa dentro de las dimensiones de reacción del personal, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se usó estas dimensiones en condición de obtener una visión del conjunto de elementos del servicio de vacunación que facilite la identificación de las fortalezas y debilidades del servicio, obteniendo al mismo tiempo estrategias para entregar una mejor calidad de atención al paciente. (3).

Por ende, un aspecto fundamental en la calidad del servicio de vacunación no solo depende del cumplimiento de las normativas técnicas durante la administración de las vacunas, sino también se trata de la atención recibida del personal de salud. Por lo general la amabilidad, el respeto además de la capacidad de respuesta hacia las preguntas de las madres. Todos estos son factores que afectan la percepción de los usuarios frente al servicio. Por lo tanto, es primordial evaluar cómo estos aspectos influyen en el nivel de satisfacción y como perturba el seguimiento del esquema de vacunación de los niños (4).

Es así como se determinó que este estudio se lleve a cabo en un periodo específico: marzo a agosto de 2024. Este periodo temporal permitirá analizar las variables dentro del tiempo estipulado y observar cómo actores externos, los factores que pueden afectar las percepciones sobre el servicio de vacunación. La recolección continua de datos durante este tiempo generó información valiosa para realizar cambios oportunos dentro de la calidad de la atención por parte del personal del centro de salud de Armenia (5).

Los resultados del estudio no solo ayudan a mejorar el servicio en el Centro de Salud San Luis de Armenia, sino que también ofrece información relevante para otras instituciones que enfrentan desafíos similares dentro de esta área específica. Es así como se logró identificar las necesidades y expectativas de los usuarios. Por consiguiente, se podrán desarrollar estrategias más efectivas para aumentar la cobertura de vacunaciones y garantizar que todos los niños reciban las inmunizaciones necesarias para su protección (6). Del mismo modo, esta investigación tiene como objetivo fundamental evaluar la calidad de atención al usuario en el servicio de vacunación y su relación con el nivel de satisfacción entre las madres.

2 Justificación

La calidad de la atención a los usuarios de vacunación depende de múltiples factores desde el punto de vista clínico y del usuario para esto es necesario comprender que el proceso de atención al paciente comienza en la recepción inicial, registro del usuario, la verificación de datos, la educación sobre la vacuna, seguido por la administración del medicamento y la observación posterior, finalizando con el registro de la información de la vacunación, se proporciona educación y la programación la otra dosis de ser necesaria, asegurando así una atención completa, óptima, segura y eficaz.

Es así como el proceso de vacunación adquiere importancia en el personal de enfermería que cumple con roles fundamentales de atención siendo las más relevantes educativo, administrativo y asistencial según Delgado y Quinche en el año 2023 mencionan que las actividades que cumple el personal de enfermería se enfocan en estas intervenciones con un impacto favorable para mantener esquemas de vacunación deseables en la población garantizando la disminución de susceptibles mitigando las enfermedades prevenibles por vacunas (7). En tal sentido la calidad de atención al usuario en el proceso de vacunación contribuye a la mejora de la salud de los usuarios.

Así también, el centro de salud de atención primaria debe garantizar un proceso de atención satisfactorio, según esto Messarina Percy indica que “la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria” (8). No obstante, la satisfacción es algo difícil de medir por la diferencia de condiciones de atención por lo que se dimensiona en dos niveles, buena o mala según la percepción del usuario.

Por lo tanto, el objetivo del presente estudio es evaluar la calidad de la atención en relación con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de vacunación en población de menores de 1 año a 15 años, en el Centro de Salud San Luis de Armenia, Provincia de Orellana en el periodo Marzo-Agosto 2024, en este contexto la valoración del sistema de calidad de atención al usuario es fundamental dentro del área de Atención Primaria de Salud puesto que no solo benefician al usuario de Salud Pública, así mismo contribuyen la mejora y eficacia general de la unidad de salud.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Identificar la calidad de la atención del usuario en el servicio de vacunación en población de menores de 1 año a 15 años, en el Centro de Salud San Luis de Armenia, Provincia de Orellana en el periodo Marzo-Agosto 2024

3.2 Objetivos específicos

1. Determinar la percepción de la calidad de la atención al usuario en el área de vacunación en población bajo estudio
2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de vacunación en población de estudio
3. Establecer la relación entre la calidad de la atención con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de vacunación en la población estudiada.

4 Marco teórico y conceptual

4.1 Marco teórico

Evolución histórica de calidad

Durante la historia de la calidad nos remontamos a la satisfacción de un producto utilizando escalas con dominios de bienestar, el concepto de bienestar incluye: satisfacción con la vida, felicidad, estrés, afectos, competencias personales y ansiedad. Para esto, la evolución de las personas hacia su nivel de satisfacción daba como resultado de la comparación entre sus necesidades y la realidad de su situación actual (9).

Durante los últimos treinta años se ha elaborado varios intentos para calcular y definir la calidad de vida a nivel mundial, lo que muestra una dificultad para su definición, aunque es considerablemente utilizada, a pesar de que tiene poca consistencia. Es así como la primera aproximación al concepto de la calidad de vida se puede encontrar en la Organización Mundial de la Salud (OMS), que la conceptualiza como la percepción de los individuos de su posición en la vida en el contexto de los sistemas de educación y de valor en el que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares, y preocupaciones(10).

Historia de la calidad en el servicio de salud

En 1995, se funda la asociación de científicos con la finalidad de incentivar y motivar el desarrollo de investigaciones sobre la calidad de vida en todo el mundo, Incentivar estudios interdisciplinarios en el campo de la medicina, la psicología, la política, lo social y otras áreas disciplinares para el desarrollo y medio ambiente. Posteriormente, el trabajo coordinado por Cummins en 1998, identificando que la calidad de vida puede ser medida de manera objetiva o subjetiva (11).

Posteriormente, Vitterso. plantea “la necesidad de separar los componentes objetivo y subjetivo de la calidad de vida, tomando en cuenta que el bienestar personal es un concepto más profundo que el de calidad de vida y es un componente fundamental para entender a las personas, sus motivaciones, pensamientos, acciones y sentimientos” (12)

La definición de calidad ha evolucionado tanto cronológica como conceptualmente desde 1920 a hoy, cruzando cuatro etapas fundamentales: control de calidad por inspección, aseguramiento de calidad, calidad total y mejora continua.

La gestión de la calidad es un concepto complejo sobre la cual no existe una definición comúnmente aceptada, es difícil de observar y difícil de medir; por la percepción incompleta que tienen los directivos de las organizaciones de los principios, prácticas, técnicas y herramientas de medición que conforman cada enfoque de la gestión de la calidad y por última instancia se olvidan partes muy importantes como las dimensiones cultural, estratégica y organizacional (13).

Dimensiones de calidad

1. **Sostenibilidad:** Indica la capacidad del sistema de salud para mantener la calidad de la atención a largo plazo.
2. **Seguridad:** Se relaciona con la prevención de errores, accidentes y eventos adversos en la atención médica.

3. **Eficacia:** Menciona la capacidad de lograr los resultados deseados en términos de salud y bienestar de los pacientes.
4. **Eficiencia:** Hace referencia a la utilización adecuada de los recursos disponibles para brindar la atención médica, minimizando el desperdicio y optimizando los resultados.
5. **Acceso equitativo:** Se relaciona a la igualdad de oportunidades para acceder a los servicios de salud, sin importar la cultura, ubicación geográfica, el nivel socioeconómico o cualquier otra característica del paciente.
6. **Atención centrada en el paciente:** Indica la personalización de la atención médica, teniendo en cuenta las necesidades, preferencias de cada paciente.
7. **Calidad percibida:** Se refiere a la percepción subjetiva de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida, incluyendo aspectos como la satisfacción, la educación, la empatía, la confianza y la comunicación (14).

Modelos y Herramientas de evaluación de calidad de atención

La evaluación de la calidad de atención en servicios de salud se sustenta en varios modelos como mencionan Arguello et al. (15) la aplicación del modelo SERVQUAL se enfoca en identificar las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción del servicio recibido, abarcando dimensiones como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Por otro lado, el modelo de Donabedian proporciona un marco integral que evalúa la calidad por medio de tres componentes: la estructura, el proceso y los resultados.

Modelo de calidad de la atención de Adevis Donabedian

La medida de la satisfacción del paciente se puede realizar de muy diferentes formas, aunque las más utilizada es el empleo de cuestionarios o encuestas de opinión que exploran las actitudes de los usuarios. (Ware, 1981; Cartwright, 1983). La forma de elaborar estas encuestas varía desde las preguntas abiertas y generales, que solo posibilitan información cualitativa (por ejemplo, "durante su estancia en el hospital, ¿cómo considera que ha sido tratado?" (16).

Una de las principales razones del interés de este estudio es saber el nivel de satisfacción de los pacientes de servicios sanitarios que se fundamenta en el hecho empírico, repetidas veces comprobado, de que un paciente satisfecho es más probable que cumpla con las recomendaciones médicas que se le aconsejaron (incluyendo en este caso tanto las recomendaciones farmacológicas, como las de estilo de vida (17).

Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad son medidas cuantitativas que reflejan el desempeño en relación con estándares establecidos, abarcando aspectos como la satisfacción del paciente, tiempos de espera y tasas de complicaciones (18). Para esto, los indicadores de calidad con medidas cuantitativas permiten

identificar la satisfacción del paciente abarcando temas como tiempos de espera y tasas de complicaciones, capacidad de respuesta del personal, entre otros (19).

Modelo SERVQUAL

Dentro de este modelo evaluativo de SERVQUAL desarrollado en 1980 para la evaluación, monitoreo y medición del progreso en la mejora de la calidad del servicio a lo largo del tiempo. Así también, es un enfoque de investigación y evaluación que se utiliza principalmente para medir la calidad del servicio percibida por los clientes en diferentes sectores. Este modelo proporciona información valiosa para mejorar la satisfacción del cliente mediante cuestionarios dirigidos a los usuarios (20). Dentro del modelo SERVQUAL se utiliza al menos cinco dimensiones donde se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con cada una de ellas y se les pide que exterioricen su grado de acuerdo o desacuerdo. Por ello, los resultados obtenidos se analizan con el fin de encontrar brechas entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio evaluado (21).

4.1 Marco conceptual

Definición de Calidad

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa (22).

Calidad en un servicio de la salud

La calidad de servicio se construye en la percepción basa en el conocimiento de las necesidades de los pacientes y se extiende por las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio (23). La calidad como un servicio de la salud es el conjunto de estrategias que son usadas para satisfacer a los pacientes cumpliendo con sus objetivos médicos basados en los conocimientos profesionales y expectativas del paciente, logrando así, un seguimiento óptimo del tratamiento y una buena cobertura sanitaria que mejora la calidad de vida de sus beneficiarios (10). En este contexto la calidad se refiere a todo el proceso por el que se ve expuesto a la recepción, diagnóstico, tratamiento y recuperación llevada a cabo a través de conocimientos y aptitudes de los profesionales de la salud.

Percepción

La percepción es la forma en la que el cerebro humano interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión inconsciente o consciente. Es decir, si se le puede aplicar discernimiento de la realidad física de su entorno. También denominado el proceso constructivo por el que organizamos las sensaciones y captamos conjuntos o formas dotadas de sentido. También describe el conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa (24).

Percepción de la calidad de atención

La percepción de la calidad de atención en los servicios de salud es un aspecto fundamental que influye en la satisfacción del paciente y en la efectividad del sistema de salud. Según Boada et al. (25) esta percepción se forma a partir de las expectativas de los usuarios y su experiencia real con los servicios recibidos. Los usuarios valoran diversos factores, como la presentación de las instalaciones, la competencia del personal médico y el trato recibido, que impactan directamente en su grado de

satisfacción. Así, permite evaluar y analizar las estrategias de intervención, como respuesta a las problemáticas detectadas en la calidad de la atención a la salud.

Dimensiones de calidad de atención

Las dimensiones de la calidad de atención se refieren a los siete estándares usados en los servicios de salud para medir la calidad y son:

- Seguridad, que se refiere a la protección de los pacientes de lesiones y daños durante la atención; eficacia, relacionada con la capacidad de los tratamientos para lograr los resultados deseados según los estándares clínicos.
- Eficiencia, que implica el uso productivo de recursos para ofrecer la máxima calidad de atención al menor costo posible; centrado en el paciente, que aboga por una atención personalizada adaptada a las necesidades individuales; oportuno, que asegura que la atención se brinde en el momento adecuado, reduciendo tiempos de espera.
- Atención equitativa, que garantiza que la atención se ofrezca de manera justa sin distinción de raza, género, ubicación o nivel socioeconómico; y sostenible, que se refiere a la capacidad de mantener la calidad de atención a largo plazo, asegurando la disponibilidad de recursos y la competencia de los proveedores. (26)

Para asegurar que los servicios de salud cumplan con las expectativas de los pacientes y la sociedad, se han establecido estas pautas esenciales que guían su evaluación en base a los conocimientos y experiencias del paciente dentro de las áreas de salud.

Factores que afectan a la calidad de atención

La calidad de atención de los usuarios de la salud y la satisfacción de los mismos por los servicios prestados son un juicio de valor propio influenciado por diversos factores que abarcan tanto aspectos técnicos como percepciones subjetivas de los pacientes.

Según la literatura de Núñez y Batista (27) los factores que influyen en la satisfacción son:

Factores individuales: demográficos, sociales, económicos, culturales y experiencia con el servicio en contacto previo con el usuario.

Factores familiares/sociales: experiencias de amigos con el servicio, familiares, del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad.

Factores del servicio de salud: de accesibilidad geográfica y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud, comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del lugar, privacidad (28).

Vacunación

La vacunación es el ingreso de microorganismo controlados, que el cuerpo reconoce al tener contacto con patologías infecciosas, por lo que logra intervenir en la activación del sistema inmunológico para combatir las consecuencias severas que pueden producir en la salud del niño, muchas de ellas se administran a través de inyecciones de 1 hasta 3 dosis contra el agente patógeno para así brindar protección en su totalidad de un plazo anual, por décadas o de por vida. Este tratamiento forma parte de la estrategia de salud para una población sana basada en procedimientos e investigaciones anteriores sobre las inmunizaciones y sus múltiples beneficios convirtiéndose en un servicio del área de la salud (29).

Importancia de la vacunación

La inmunización es el proceso por el que una persona se hace resistente a una enfermedad, mediante la administración de una vacuna o por el contacto con la enfermedad. Según la Organización Panamericana de Salud, la inmunización es una prevención que hace frente a las enfermedades, discapacidades y defunciones prevenibles, prevenibles por vacunación, tales como la poliomielitis, el sarampión, la rubéola, la parotiditis, entre otras varias (30). Es decir que la vacunación no solo protege al individuo, sino que también contribuye a reducir la propagación de enfermedades en la comunidad. Por lo tanto, mantener altos niveles de cobertura en vacunación es esencial para la salud pública y el bienestar general de la población.

Programa Ampliado de Inmunizaciones

El Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI) es una iniciativa fundamental en la salud pública que busca reducir la morbilidad y mortalidad por enfermedades prevenibles mediante la vacunación, especialmente en grupos vulnerables como niños menores de cinco años y mujeres en edad fértil. Desde su creación en 1977, el PAI ha evolucionado, aumentando el número de vacunas disponibles y promoviendo la inmunización universal. Este programa no solo se centra en la administración de vacunas, sino también en la educación sobre su importancia y en la mejora continua de las prácticas de vacunación a través de la capacitación del personal de salud y la implementación de normas y procedimientos estandarizados (31).

Este enfoque integral incluye la vigilancia epidemiológica y la respuesta a brotes, fortaleciendo la capacidad de los sistemas de salud para manejar situaciones de alerta. Al unificar métodos y procedimientos para la conservación de vacunas y el monitoreo de su efectividad, el PAI contribuye significativamente a la erradicación y control de enfermedades como la poliomielitis, el sarampión y la rubéola, asegurando un impacto positivo en la salud de la población (29).

Satisfacción

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce sosiego y tranquilidad. Es decir, es el grado de conformidad que una persona siente respecto a su trabajo, o sea, qué tan pleno se siente con lo que hace, dónde lo hace, para quién lo hace y qué recibe a cambio. De la satisfacción laboral depende en gran medida la motivación de los trabajadores y por lo tanto su desempeño, ya que un trabajador satisfecho es mucho más productivo que uno descontento (32).

Definición de satisfacción al usuario

La satisfacción al usuario se define como el nivel de conformidad que una persona experimenta al utilizar un producto o servicio, en relación con sus expectativas y necesidades. (30). Cuando las expectativas son superadas, se genera una emoción positiva, mientras que, si no se cumplen, puede resultar en

insatisfacción. La satisfacción del usuario es crucial para la fidelización, ya que un usuario satisfecho es más propenso a repetir la experiencia y a recomendar el servicio a otros, lo que impacta directamente en la reputación y el éxito de una organización (33).

Factores que determinan el nivel de satisfacción

Los factores que determinan el nivel de satisfacción del usuario en servicios de salud son variados y abarcan aspectos clave como la calidad de la atención, la puntualidad y la accesibilidad. La calidad del servicio se refleja en el trato del personal de salud, la atención personalizada y la empatía, lo que contribuye significativamente a la satisfacción del paciente (38).

Asimismo, la puntualidad en la atención y la facilidad de acceso a los servicios son esenciales; los retrasos por ejemplo pueden disminuir la percepción positiva del usuario sobre la atención recibida (39). Además, la competencia y el conocimiento del personal de salud juegan un papel crucial, ya que los pacientes valoran la experiencia y la confianza en quienes los atienden. La infraestructura del centro de salud, incluyendo limpieza y comodidad, también impacta en la experiencia general del paciente (34).

Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario

La relación entre estos componentes es crucial en el ámbito de la salud, debido a que ambos aspectos están conectados e influyen el uno en el otro. La calidad del servicio describe a diversos factores, como la atención especializada, el trato interpersonal, la información, capacidad de respuesta e incluso la infraestructura del centro de salud (47).

Para garantizar una atención de calidad y un alto nivel de satisfacción, las unidades de salud deben crear sistemas de retroalimentación y encuestas de satisfacción que les permitan identificar cambios en cada área enfocado en la mejora constante. Además, la capacitación continua del personal y la atención personalizada a las necesidades del paciente son estrategias clave para mejorar la calidad del servicio. No solo mejoran la experiencia del usuario, sino que también fortalecen su posición en el mercado, mejoran la salud del paciente y promueven una cultura de atención centralizada(52).

4.3 Marco Legal

La calidad de la atención en salud está respaldada por diversas normativas nacionales e internacionales que garantizan los derechos de los pacientes a una atención oportuna, eficaz y humana. En Ecuador existen diversas leyes, reglamentos y acuerdos ministeriales que regulan la prestación de servicios de salud y establecen estándares de calidad que todas las instituciones de salud deben cumplir (35).

Normativa Nacional

1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

- El artículo 32 establece que la salud es un derecho garantizado por el Estado, mediante políticas públicas y la prestación de servicios de salud de calidad y acceso universal.
- El artículo 363 menciona que el Estado es responsable de garantizar el acceso a servicios de salud de calidad, con un enfoque integral y humanizado.

2. Ley Orgánica de Salud (2006)

- En su artículo 7, establece la obligatoriedad de que los servicios de salud públicos y privados brinden una atención con calidad y calidez, garantizando la seguridad del paciente.

- En el artículo 8, se menciona la necesidad de implementar sistemas de evaluación y auditoría para mejorar la calidad de la atención sanitaria.

3. Normas Técnicas del Ministerio de Salud Pública (MSP)

- El MSP ha desarrollado múltiples normativas y guías técnicas sobre la calidad en la atención, incluyendo protocolos para la vacunación, la seguridad del paciente y la humanización de los servicios de salud.
- La Norma Técnica de Evaluación de la Calidad de la Atención en Salud (Acuerdo Ministerial No. 1270) establece los parámetros para la medición de la calidad en unidades de salud públicas y privadas.

4. Código Orgánico Integral Penal (COIP) – Artículos 146 y 153

- Estos artículos establecen sanciones por mala praxis médica y negligencia en la atención de salud, garantizando la protección de los pacientes ante fallas en la prestación de los servicios.

Normativa Internacional

1. Organización Mundial de la Salud (OMS)

- La OMS promueve el enfoque de **Calidad Universal en Salud**, el cual establece que la atención médica debe ser segura, efectiva, centrada en el paciente, equitativa y eficiente.

2. Organización Panamericana de la Salud (OPS)

- La OPS establece lineamientos sobre calidad de la atención, resaltando la importancia de indicadores de desempeño y mecanismos de mejora continua en los sistemas de salud.

3. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) – Naciones Unidas

- El ODS 3 (Salud y Bienestar) establece la meta de lograr **cobertura sanitaria universal** con acceso equitativo a servicios de calidad, lo que implica mejorar la infraestructura y la capacitación del personal de salud.

5: Metodología y diseño de la investigación

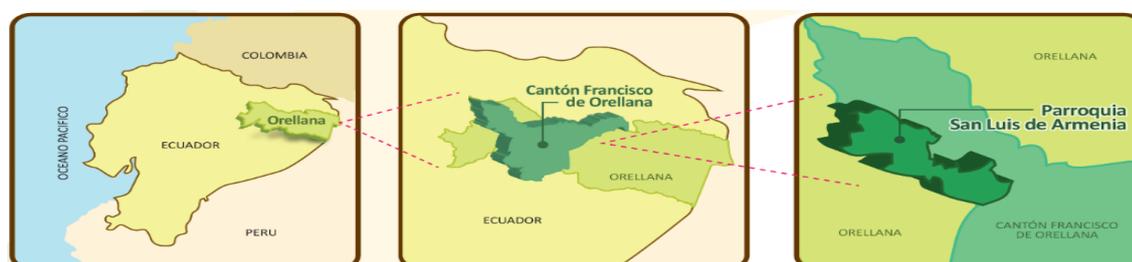
5.1 Tipo de estudio

El siguiente trabajo es una investigación de diseño retrospectivo y descriptivo de corte transversal, con un alcance correlacional de tipo cuantitativo y cualitativo

5.2 Área de estudio

Servicio de vacunación del centro de salud tipo A San Luis de Armenia localizado en la Parroquia San Luis de Armenia de la ciudad Coca, provincia Orellana en la región Amazónica del Ecuador.

Gráfico 1 Ubicación geográfica de la parroquia San Luis de Armenia



Fuente: CS San Luis de Armenia.

Elaborado por: Equipo EAIS

Armenia tiene una superficie Total 317,068 Km² con una altitud media de 250 a 386 m.s.n.m. (PDOT 2019, GAD Francisco de Orellana) el Centro de Salud se encuentra en el Km 15 vía a Loreto desde el Puerto Francisco de Orellana. Su clima se encuentra a una temperatura promedio de 27 °C como se acostumbra en la región Amazónica.

Límites geográficos:

Norte: parroquia San José de Guayusa, parroquia Nuevo Paraíso

Sur: Rio Napo y Cantón Loreto

Este: Parroquia Urbana Francisco de Orellana, carretera de los campos petroleros hasta el empalme de la vía Coca Loreto

Oeste: Provincia de Napo, Cantón Loreto confluencia de los ríos Paushiyacu y Payamino

5.3 Universo y muestra

Para la selección de la muestra, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que significa que se seleccionaron participantes que cumplieron con criterios específicos dentro del grupo poblacional. La muestra estuvo conformada por 38 madres que asistieron al servicio de vacunación y cumplieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

5.3.1 Criterios de inclusión

- Madres en edades comprendidas entre 20 y 40 años.

- Madres que contaban con el carne de vacunación de sus hijos.
- Madres cuyos hijos hayan recibido al menos una vacuna del esquema de vacunación de manera regular en el centro de salud.

5.3.2 Criterios de exclusión

- Madres con vínculos familiares o de amistad con el personal de salud del servicio de vacunación, lo que podría influir en las respuestas
- Madres cuyos hijos fueron vacunados en Múltiples centros de salud , lo que dificultaría evaluar la calidad del servicio específico de la unidad en estudio
- Madres que nunca habían acudido al servicio de vacunación del Centro de Salud San Luis de Armenia.

Operacionalización de la variable Calidad de atención.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	TECNICA DE MEDICION
Variable dependiente Calidad de atención	La variable Calidad de atención se refiere a la evaluación subjetiva que hace un cliente o usuario sobre la satisfacción con el servicio recibido. Esta variable se puede medir a través de diferentes indicadores, tales como la amabilidad del personal, la rapidez en la atención, la eficacia en la resolución de problemas, la limpieza y orden del lugar, entre otros	Amabilidad del personal	Considera que el personal médico y de enfermería fue amable y atento durante su visita	No posee escalas solo se remite una redacción con resultados de sí la calidad de atención fue “buena o mala” según las preguntas realizadas, criterios y las opiniones en común por parte de los participantes	Grupo Focal
			El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud		
			El personal de salud está correctamente uniformado.		
		Eficiencia y rapidez de atención	El Desempeño del personal de Salud es adecuado.		
			El personal de salud brinda una atención al usuario dentro de los tiempos establecidos		
			El personal de salud se toma el tiempo en dar recomendaciones del cuidado de su salud.		
		Entorno adecuado	La sala de espera está bien iluminada		
			Se dispone de contenedores para eliminación de desechos		
			Salas de espera y consultorios se encuentran limpios.		

		Conocimiento del personal	El personal de salud mostro dominio de conocimientos relacionados al área de vacunación		
--	--	---------------------------	---	--	--

• **Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	TECNICA DE MEDICION
Variable independiente Satisfacción del usuario	La variable Satisfacción se refiere al grado de complacencia o conformidad que experimenta un cliente o usuario con respecto al servicio o producto recibido. Esta variable puede ser medida a través de diferentes indicadores, como la evaluación de la calidad del servicio, la percepción de la relación costo-beneficio, la comparación con las expectativas previas,	Fiabilidad	El personal, orienta y explica, de manera adecuada, para recibir atención en la consulta externa de Neonatología.	Escala de Likert del 1 al 4, siendo 1 la más baja y 4 la más alta con las siguientes categorías: - INSATISFECHO (1) - MEDIANAMENTE SATISFECHO (2) - SATISFECHO (3) - MUY SATISFECHO (4)	Encuesta basada en SERVQUAL
			La consulta se realiza dentro del horario establecido en la cita médica.		
			La historia clínica esta lista en el consultorio		
			La cita médica subsecuente, es generada con facilidad		
		Capacidad de respuesta	La atención en admisión y preparación de paciente es rápida		
			La atención de los profesionales es oportuna.		
			Generación de pedidos de laboratorio es rápido		
			Generación de receta médica es rápido		
		Seguridad	Durante la atención se respeta su privacidad		
			El medico realiza el examen físico, pertinente de acuerdo a su patología.		
			El tiempo de consulta fue el adecuado, para resolver sus dudas o preguntas.		
			El personal de salud le inspira confianza.		
		Empatía	El personal de la consulta externa de		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	TECNICA DE MEDICION
			Neonatología, le trata con amabilidad.		
			El personal de salud tiene interés en solucionar su enfermedad.		
			La explicación fue clara en cuanto a los procedimientos a realizar.		
			Comprendió usted, el tratamiento indicado en cuanto al medicamento, dosis, hora de administración y efectos adversos.		
		Aspectos tangibles	El área de consulta externa tiene la señalética adecuada, para orientar a los pacientes		
			La sala de espera y consultorio están visiblemente limpios.		
			El área de la consulta externa de Neonatología cuenta con letreros y afiches informativos.		
			La consulta externa cuenta con personal necesario para dar información a los pacientes y familiares.		

5.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.4.1 Método

La investigación para el presente documento se llevó a cabo bajo la confiabilidad de fuentes bibliográficas de hasta 5 años de anterioridad. Esta información proviene de artículos científicos, libros, conferencias, repositorios de diferentes universidades, entre otros. Así también fueron buscados a través de revistas científicas como Scielo, Pubmed, Google académico, Elsevier, luego fueron leídos y citados correctamente. Todo con la finalidad de armar un marco lógico con bases científicas comprobadas como antecedentes de la investigación actual.

5.4.2 Técnicas de recolección de datos

Como punto inicial para la recolección de datos, fue necesaria la aprobación previa de la universidad y del personal Administrativo para el proyecto mismo que se realizó en las instalaciones del Centro de Salud San Luis de Armenia. A continuación, se Realizó encuestas enfocadas en el servicio de vacunación mediante la cual tenemos acceso a la información y recolección de datos para el presente estudio.

Durante las actividades realizadas en la recolección de datos duró 2 meses, donde se realizó el levantamiento de información de aquellos niños y niñas que previamente fueron vacunados por su madre

en al menos 2 veces por el servicio de vacunación además se contempló los criterios de inclusión y exclusión y se realizó encuestas, posteriormente fueron invitados a formar parte de un grupo Focal. Este grupo tubo como finalidad desarrollar una charla y discusión sobre las cualidades del servicio de vacunación.

Por consiguiente, para la toma de datos se usó las técnicas: Entrevista con los Madres de los niños donde se obtuvo las características generales o sociodemográficas a), información sobre el proceso de vacunación y su calidad de servicio b) por medio de una encuesta validada de la cual se obtendrá si el servicio de vacunación cumple o no cumple con una buena calidad de atención y si tiene influencia con el nivel de satisfacción en el servicio.

5.4.3 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos sobre la calidad en el servicio de vacunación se utilizó herramientas de dialogo como grupos focales y encuestas donde el tema principal fue el servicio de vacunación.

Una vez finalizado el proceso de recolección comienza la clasificación de recolección de datos, en una base de Microsoft Excel, se realizará mediante gráficos y tablas en el software gratuito y de libre distribución Jamovi, Versión 2.3.26 Donde se utilizará:

- Estadística descriptiva: Método por el cual se pudo agrupar, resumir y presentar los datos obtenidos en la investigación mediante tablas, permitiendo comprender la información de forma ordenada, mediante valores numéricos como media y desvío estándar en variables continuas con distribución normal, mediana y rangos en variables continuas con distribución no normal, rangos y percentiles en variables cuantitativas ordinales, y porcentajes en el caso de variables nominales.
- Estadística diferencial: Obtenida mediante prueba Chi cuadrado para someter a prueba la hipótesis planteada, este método fue idóneo para analizar los resultados y deducciones de la investigación.

La forma de organización de los resultados de cada indicador sobre la calidad de atención por medio de gráficas y tablas será usada para un análisis resultados estadísticos significativos sobre las fallas y cualidades del servicio de vacunación y comprobar si tiene relación con el nivel de satisfacción de los usuarios.

6 Resultados

6.1. Estadística descriptiva

Tabla 6. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión fiabilidad de la encuesta SERVQUAL

Dimensiones	Preguntas	Categorías	Frecuencias n=38	% del Total
Dimensión de fiabilidad	Pregunta 1	INSATISFECHO	1	2.6%
		MEDIANAMENTE	4	10.5%
		SATISFECHO	15	39.5%
		MUY SATISFECHO	18	47.4%
	Pregunta 2	MEDIANAMENTE	10	26.3%
		SATISFECHO		
		MUY SATISFECHO	13	34.2%
		SATISFECHO	15	39.5%

Análisis

Para la dimensión de fiabilidad se dio dos preguntas de las cuales la mayor frecuencia en la pregunta 1 sobre si el personal de información le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para acceder a la atención fue en la “muy satisfecho” con una frecuencia de 18 personas y un porcentaje de 47.4% de la población. De manera similar en la pregunta 2 acerca de si la atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada 15 personas respondieron “satisfecho” lo que equivale al 39.5% de madres.

Tabla 7. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión capacidad de respuesta de la encuesta SERVQUAL

Dimensiones	Preguntas	Categorías	Frecuencias n=38	% del Total
Dimensión de capacidad de respuesta	Pregunta 3	MEDIANAMENTE	6	15.8%
		SATISFECHO		
		MUY SATISFECHO	14	36.8%
		SATISFECHO	18	47.4%
	Pregunta 4	MEDIANAMENTE	10	26.3%
		SATISFECHO		
		MUY SATISFECHO	12	31.6%
		SATISFECHO	16	42.1%

Análisis

Así también en la dimensión de capacidad de respuesta se encontró dos preguntas de las cuales la mayor frecuencia en la pregunta 3 sobre si la atención del personal fue oportuna se dio en la categoría “satisfecho” con una frecuencia de 18 personas y un porcentaje de 47.4%. De igual manera en la pregunta

4 se refiere a cuándo usted acudió con su hijo/a por vacunas, el centro de salud tenía las vacunas y materiales necesarios para que los atendieran, donde 16 madres respondieron “satisfecho” lo que equivale al 42.1%.

Tabla 8. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión seguridad de la encuesta SERVQUAL

Dimensiones	Preguntas	Categorías	Frecuencias n=38	% del Total
Dimensión de seguridad	Pregunta 5	MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	10.5%
		MUY SATISFECHO	15	39.5%
		SATISFECHO	19	50%
	Pregunta 6	INSATISFECHO	1	2.6%
		MEDIANAMENTE SATISFECHO	7	18.4%
		MUY SATISFECHO	12	31.6%
		SATISFECHO	18	47.4%
	Pregunta 7	MEDIANAMENTE SATISFECHO	6	15.8%
		MUY SATISFECHO	14	36.8%
		SATISFECHO	18	47.7%

Análisis

En cuanto a la dimensión de seguridad existió 3 preguntas, en el caso de la pregunta 5 acerca de si se respetó su privacidad durante su atención en el procedimiento la condición “satisfecho” con un valor de 19 y un porcentaje de 50%. De otro modo en la pregunta 6, que cuestiona si el personal de vacunación le realizó un examen físico y preguntas sobre la salud del paciente y efectos anteriores de las vacunas colocadas, aquí se halló una frecuencia mayor de 18 con un porcentaje de 47.4%. De igual manera en la pregunta 7 donde se pregunta si el personal de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las vacunas administradas y 18 madres respondieron “muy satisfecho” lo que equivale al 47.7%.

Tabla 9. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión empatía de la encuesta SERVQUAL

Dimensiones	Preguntas	Categorías	Frecuencias n=38	% del Total
Dimensión de empatía	Pregunta 8	MEDIANAMENTE SATISFECHO	5	13.2%
		MUY SATISFECHO	16	42.1%
		SATISFECHO	17	44.7%
	Pregunta 9	INSATISFECHO	1	2.6%
			4	10.5%

MEDIANAMENTE SATISFECHO	13	34.2%
MUY SATISFECHO SATISFECHO	20	52.6%

Análisis

Por consiguiente, en la dimensión de empatía se desenlazó en dos preguntas de las cuales la mayor frecuencia en la pregunta 8 sobre si el personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia fue la categoría “satisfecho” con una frecuencia de 17 personas y un porcentaje de 44.7%. Así también en la pregunta 9 se considera si el personal de salud le brindó una comunicación con escucha activa, comprensión y sensibilidad de la situación, con el valor de 20 madres en la categoría “satisfecho” lo que equivale al 52.6%.

Tabla 10. Frecuencias de nivel de satisfacción del usuario según la dimensión elementos tangibles de la encuesta SERVQUAL

Dimensiones	Preguntas	Categorías	Frecuencias n=38	% del Total
Dimensión elementos tangibles	Pregunta 10	MEDIANAMENTE SATISFECHO	1	2.6%
		MUY SATISFECHO	26	68.4%
		SATISFECHO	11	28.9%
	Pregunta 11	MEDIANAMENTE SATISFECHO	3	7.9%
		MUY SATISFECHO	13	34.2%
		SATISFECHO	22	57.9%

Análisis

Para finalizar, en la dimensión elementos tangibles se obtuvo dos preguntas de las cuales la pregunta 10 trata sobre los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes, tiene una categoría alta en “muy satisfecho” con un valor de 26 y un porcentaje de 68.4%. Y se culmina con la pregunta 11 donde se cuestiona si la zona de vacunación fue cómoda y contó con equipos limpios, disponibles y materiales necesarios para su atención, con el valor de 22 madres en la categoría “satisfecho” lo que equivale al 57.9% de la población.

Resultados del grupo focal

Preguntas Abiertas

1. Experiencias Generales

- “¿Cuál ha sido su experiencia al llevar a sus hijos a vacunarse?”

Si está bien, atienden bien a los niños, si me han atendido bien

Llegue y no había esa vacuna porque no se podía poner al mismo tiempo

Siempre nos dan a conocer la importancia y nos piden venir siempre puntuales

Siempre nos ayudan rápido en las vacunas en el orden que llego, no espero mucho y atienden bien

Muy buena experiencia siempre atiende con respeto y buenas palabras

2. Calidad del Servicio

- “¿Cómo calificarían la atención recibida por parte del personal de salud?”

Buena atención, buen modo, buena cara no tengo porque quejar de ellos

Siempre hacen bien las vacunas y no hay problemas en esta área

Siempre nos atienden con buena cara, y buen trato, nunca son groseros

- “¿Han tenido algún problema en el acceso a las vacunas? Si es así, ¿cuál?”

Solo hay 2 días para poner ciertas vacunas al mes

Los cambios del centro de salud al principio dificultan las vacunas

Cuando se va la luz no se puede abrir vacunas y se atrasan los niños

3. Información y Educación

- “¿Sienten que les brindan suficiente información sobre la vacunación?”

Siempre nos avisan que es, para qué sirve y donde se coloca

Se les informa lo que se hace después de la vacuna e incluso dan recomendaciones para el dolor o la fiebre

Falta información de cómo se da el proceso de vacunación

4. Sugerencias

- “¿Qué mejoras sugerirían para el servicio de vacunación en el centro de salud Armenia?”

No se comunican mucho entre licenciados cuando ya han puesto las vacunas, o cuando falta a los padres, quienes faltan.

En caso de vacunas información de cuando hay falta, o cuando no se lleva el carnet se da atrasos

Cuando vengam niños que lleven mama en brazos les pidan el carnet para recordar si tiene vacuna o no

7. Análisis e interpretación de resultados

Al interpretar los resultados de la encuesta modificada de SERVQUAL podemos deducir que de las 11 preguntas las categorías con mayor frecuencia fueron “satisfactorio” y “muy satisfactorio” por lo que se da a entender que existe una percepción de un buen nivel de satisfacción registrado en el área de vacunación del centro de salud. Es así como, el análisis de los resultados de la evaluación de la calidad de atención en el servicio de vacunación revela una percepción predominantemente positiva por parte de los usuarios. Las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles muestran que la mayoría de las madres se sienten satisfechas con la atención recibida,

destacando aspectos como la claridad en la información proporcionada y el trato amable del personal. Sin embargo, se identificó problemas en la disponibilidad de vacunas, lo que indica que, aunque el centro de salud está cumpliendo con muchas pautas deseables, es básico implementar estrategias que despejen las inquietudes planteadas por las madres y que exista comunicación entre el personal.

En cuanto a los resultados del grupo focal del servicio de vacunación en el centro de salud Armenia reflejan una experiencia mayormente positiva entre las madres. La mayoría de las participantes destacó la calidad de atención recibida, resaltando el respeto y la amabilidad del personal de salud, así como la eficacia en la administración de vacunas sin largas esperas. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de una mejor comunicación entre el personal y una mayor disponibilidad de información sobre el proceso de vacunación. A pesar de algunos inconvenientes, como limitaciones en los días disponibles para ciertas vacunas y problemas logística, los usuarios expresaron un alto nivel de satisfacción general.

6.2 Análisis de Resultados por Dimensión

Además de analizar los resultados por pregunta, se realizó un análisis exhaustivo por dimensión para obtener una comprensión integral de las percepciones sobre la calidad de los servicios de vacunación.

6.2.1. Dimensión de fiabilidad

La confiabilidad mide la capacidad de un servicio para satisfacer consistentemente las expectativas de los usuarios. Los resultados mostraron que el 86,9% de las madres se mostraron satisfechas o muy satisfechas con la orientación y respeto brindado en el cronograma. Esto sugiere que los profesionales de la salud proporcionaron información adecuada y siguieron protocolos de atención estructurados, lo que generó confianza en los usuarios. Sin embargo, el 10,5% de los encuestados se mostró sólo moderadamente satisfecho, lo que sugiere que es necesario mejorar la claridad de la comunicación sobre el proceso de atención.

6.2.2. Dimensión de Capacidad de Respuesta

Esta dimensión evalúa la velocidad y eficiencia del servicio. La encuesta encontró que el 89,5% de las madres están satisfechas o muy satisfechas con los servicios prestados en cuanto a atención oportuna y suministro adecuado. Sin embargo, el 15,8% de los usuarios afirmó que la atención no siempre fue inmediata, lo que sugiere que hay margen de mejora en términos de gestión del tiempo y asignación de recursos.

6.2.3. Dimensión de seguridad

La seguridad es clave para una atención de calidad y los datos muestran que el 97,4% de las madres sintieron que se respetaba su privacidad y confiaban en el personal. La confianza en los profesionales sanitarios es un factor crucial en la implementación de un programa de vacunación. Sin embargo, un pequeño número de usuarios (2,6%) expresó su insatisfacción, destacando la importancia de fortalecer la comunicación sobre el proceso de vacunación y su impacto.

6.2.4. Dimensión de empatía

El procesamiento humanizado es esencial para la experiencia del usuario. En esta dimensión, el 96,8% de las madres realizaron comentarios positivos sobre la amabilidad, el respeto y la actitud de escucha activa del personal. Sin embargo, el 3,2% de los participantes indicó que sus habilidades de

comunicación necesitan mejorarse, lo que indica la necesidad de fortalecer las estrategias de entrenamiento en habilidades de comunicación interpersonal.

6.2.5. Dimensión de Elementos Tangibles

La infraestructura y los recursos de los servicios de vacunación afectan directamente las percepciones de calidad. La encuesta arrojó que el 94,7% de los usuarios considera que las instalaciones, señalización y equipamientos están a la altura. Por su parte, el 7,9% indicó que se podría mejorar la comodidad de la sala de espera y la disponibilidad de materiales, lo que supone optimizar la logística del servicio.

6.2.6. Conclusión del Análisis por Dimensiones

El análisis general mostró que la mayoría de las dimensiones de evaluación mostraron una alta satisfacción, con una satisfacción promedio que osciló entre el 86,9% y el 97,4%. Sin embargo, todavía existen algunas áreas específicas que necesitan mejorarse en cuanto a la gestión del tiempo de atención, la disponibilidad de información y la comunicación entre profesionales sanitarios y usuarios. Estas observaciones ayudarán a desarrollar estrategias para mejorar la calidad del servicio y mejorar la experiencia del usuario durante el proceso de vacunación.

6.3. Resultados del análisis de Chi cuadrado

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- **Estadístico Chi cuadrado (χ^2): 15,67**
- **Grados de libertad (df): 6**
- **Valor de significancia (p-valor): 0,012**

El análisis estadístico muestra que el valor de $p = 0.012$ es menor a 0.05, lo que indica que existe una evaluación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Esto significa que la percepción de la calidad de atención influye en el nivel de satisfacción experimentado por las madres que acudieron al servicio de vacunación.

Tabla 11

Frecuencias observadas y esperadas utilizadas en el análisis

Nivel de satisfacción	Calidad de atención (Buena)	Calidad de atención (Regular)	Calidad de atención (Deficiente)	Total
Muy satisfecho	18	10	5	33
Satisfecho	14	8	6	28
Medianamente satisfecho	4	6	3	13
Insatisfecho	2	3	4	9
Total	38	27	18	83

Estos hallazgos confirman que la calidad de la atención tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario. Se observa que la mayoría de las personas que calificaron la calidad de

atención como "Buena" también se declararon "Muy satisfechas" o "Satisfechas". Por otro lado, quienes percibieron una atención "Deficiente" mostraron una mayor tendencia a la insatisfacción.

7 Discusión

De acuerdo con la tabla 1 sobre la dimensión de fiabilidad, las dos preguntas obtuvieron frecuencias similares dentro de las categorías de “muy satisfecho” con un porcentaje de 47,4% mientras que la categoría satisfecha obtuvo un valor de 39.5% lo que equivale a una valoración favorable. De forma similar, dentro de una investigación realizada por Morey M. en Huancayo durante el año 2024, se encontró, el 68% tuvo una percepción alta de la atención o satisfechas; el 17% tuvo una percepción baja con el 7% de personas insatisfechas (5). Al momento de evaluar la capacidad de respuesta del personal de salud, se encontró que en la tabla 2 respecto a la atención oportuna la categoría “satisfecho” en ambas preguntas 3 y 4, conto con una frecuencia de 47.4% y 42.1% respectivamente, lo que coincide con respuestas anteriores de las madres que son parte del centro de salud Armenia.

Respecto a la dimensión de seguridad planteada en la tabla 3 mediante las preguntas 5, 6 y 7 se encontró, un respeto a la privacidad de los pacientes durante la atención, ejecución preguntas sobre la salud del paciente, reacciones anteriores a la vacunación, además de brindar respuestas a las dudas o preguntas sobre la administración de vacunas lo que ubico los resultados en la categoría de “satisfecho” con un valor de 50 y 47.4% bajo la misma categoría. Por otro lado, en la pregunta 7 las madres respondieron “muy satisfecho” con un valor de 47.7%. Esto difiere de la investigación de Escobar A. y Cirineo J. sugirieron una prevalencia de satisfacción media con un 60 % debido a una percepción alta de la calidad de atención, seguido de una insatisfacción en un orden de 5,71 % con relación a una percepción baja (35).

Entonces dentro de la dimensión de empatía, el personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia la categoría “satisfecho” de la pregunta 8 tuvo un porcentaje de 44.7%. Así también en la pregunta 9 se le brindo una comunicación con escucha activa, comprensión y sensibilidad de la situación, con el valor equivalente al 52.6%. Contrario con, la investigación realizada en Lima por los autores Paca F. y Alvarado U. durante el año 2021, en un análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario se determinó que la atención no fue oportuna, los profesionales en su totalidad no están comprometidos, atención regular, La mayoría de los médicos tienen buen trato y gentileza, tolerancia y paciencia, no hay citas dentro del tiempo oportuno ni escucha activa (36).

A partir de los resultados presentados en la última tabla de la encuesta basada en SERQUAL acerca de los elementos tangibles como carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes, tiene una categoría alta en “muy satisfecho” con un porcentaje de 68.4%. Y se culmina con la pregunta 11 donde se cuestiona si la zona de vacunación fue cómoda y contó con equipos limpios, disponibles para su atención con el valor de 22 madres en la categoría “satisfecho” lo que equivale al 57.9% de la población, este patrón se repitió a lo largo de la investigación. Por otra parte, en el servicio

de hospitalización evaluado por Gutiérrez Z., Lorenzo M. y Berríos A. señalan que la calidad de atención dispensada por el personal de enfermería en especial sobre la estructura, procesos e información oscila de regular a mala, dado que 75% de la población manifestó estar en desacuerdo con la calidad de atención (37).

Finalmente, al analizar el tercer objetivo se requiere establecer la relación entre la calidad de la atención con el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de vacunación en la población estudiada donde se hizo un análisis conjunto de los resultados del grupo focal sobre el servicio de vacunación en el centro de salud Armenia y las encuestas de la adaptación del SERVQUAL que demuestran una experiencia predominantemente positiva entre las madres participantes. La mayoría elogió la calidad de la atención por parte del personal de salud; además, resalto el respeto y la amabilidad, así como la eficiencia en la administración de vacunas, evitando largas esperas. No obstante, se identificaron áreas que requieren mejora, como la comunicación entre el personal y problemas logísticos para la adquisición de vacunas, a pesar de estos inconvenientes los usuarios manifestaron un elevado nivel de satisfacción general. Acorde con la investigación de Huancayo antes nombrada, donde si existe relación significativa entre la percepción de la atención y satisfacción en madres de niños atendidos, la investigación obtuvo resultados favorables y satisfactorios en cuanto a la percepción de los usuarios.

8. Comparación entre Enfoques Cuantitativo y Cualitativo en la Evaluación de la Satisfacción del Paciente

Este estudio utilizó tanto métodos cuantitativos (utilizando la encuesta SERVQUAL) como métodos cualitativos (utilizando grupos focales para recopilar información). Cada enfoque proporciona una perspectiva adicional sobre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del usuario.

Utilizando un enfoque cuantitativo, los datos obtenidos a partir de encuestas estructuradas permiten una medición objetiva y comparable de las percepciones de la calidad del servicio. Utilizando la escala de Likert, se pueden determinar las tendencias de satisfacción del usuario en dimensiones clave como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Estos resultados nos permitieron determinar porcentajes y frecuencias que reflejan la prevalencia de los servicios y facilitan la comparación con estudios previos de calidad de atención en salud.

Por otra parte, los métodos cualitativos basados en la evidencia recopilada en grupos focales pueden proporcionar una comprensión más profunda de las experiencias de las madres con la vacunación. Utilizando este enfoque, pudimos identificar factores subjetivos, como las percepciones de las actitudes del personal, la claridad de la información proporcionada y las dificultades logísticas, que impactaron la experiencia del usuario. A diferencia de las encuestas, los grupos focales nos permiten explorar aspectos emocionales y expectativas que influyen en la satisfacción y no siempre son captados por métodos cuantitativos.

Al comparar ambos enfoques, quedó claro que, mientras que los resultados cuantitativos mostraron una tendencia general de satisfacción, los datos cualitativos permitieron identificar áreas de mejora más específicas, como la necesidad de mejorar la comunicación entre los profesionales sanitarios y los usuarios. En este sentido, la combinación de ambos enfoques es fundamental para diagnosticar plenamente la calidad de los servicios de vacunación.

9 Conclusiones y recomendaciones

9.1 Conclusiones

- En conclusión, la percepción de la calidad de atención dentro del área de vacunación del centro de salud fue mayoritariamente positiva. Los resultados fueron relativos a frecuencias de "muy satisfecha" con frecuencias en una alineación de nivel de satisfacción alto. Así como el respeto, amabilidad, orden, limpieza, seguridad y atención por orden de llegada. Este hallazgo sugiere que el personal de salud cumple adecuadamente con sus funciones, lo que contribuye a una experiencia de vacunación favorable. Sin embargo, es importante mejorar ciertos aspectos para mantener esta percepción entre los usuarios.
- En cuanto al nivel de satisfacción del usuario en el servicio de vacunación, los datos revelan que una alta proporción de madres se siente satisfecha con la atención recibida, especialmente en las dimensiones de seguridad y empatía. Las respuestas indican que los usuarios valoran positivamente el trato amable y respetuoso del personal, así como el cumplimiento de los protocolos de atención. Sin embargo, también se identificaron áreas donde se puede mejorar, como la disponibilidad de información sobre las vacunas y la coordinación interna del personal. Esto sugiere que, aunque la satisfacción general es alta, existen oportunidades para optimizar aún más el servicio.
- Es así como, se puede establecer una relación directa entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de vacunación. Los resultados muestran que las dimensiones evaluadas, como fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, están correlacionadas con un mayor nivel de satisfacción entre las madres. Esto implica que mejorar aspectos específicos de la atención no solo incrementará la percepción de calidad, sino que también fomentará una mayor satisfacción del usuario. Por lo tanto, es

esencial implementar estrategias que fortalezcan estas dimensiones para asegurar un servicio de vacunación efectivo y satisfactorio para todos los usuarios.

9.2 Recomendaciones

- Desarrollar materiales informativos de fácil comprensión sobre el proceso de vacunación: crear folletos, videos e infografías que expliquen claramente la importancia de cada vacuna, los posibles efectos secundarios y el tratamiento post vacunación. Los materiales deben ser visualmente atractivos y distribuirse en formatos físicos y digitales para llegar a más hogares.
- Mejorar la comunicación entre el personal del centro de salud y los distritos de vacunación: establecer reuniones periódicas (cada dos semanas o una vez al mes) para coordinar la entrega de vacunas, resolver problemas logísticos y mejorar la colaboración. Utilice plataformas digitales para mejorar la comunicación interna entre los equipos de salud.
- Implementar un programa de educación continua para profesionales de la salud. Además de la capacitación técnica sobre vacunas, también se realizan talleres sobre habilidades de comunicación, gestión de emociones y empatía. Esto ayudará a los empleados a estar preparados para enfrentar situaciones difíciles y brindar mejores servicios.
- Establecer un sistema formal para recopilar comentarios de los usuarios: crear un breve cuestionario y un buzón de sugerencias para que los padres expresen sus opiniones sobre la calidad de los servicios de vacunación. Analice los resultados y utilice la retroalimentación para mejorar continuamente los servicios.

Bibliografía

1. Estévez E, García C. Causas de incumplimiento del calendario de vacunación de niños menores de seis años que asisten a la consulta externa del Hospital Infantil Doctor Robert Reid Cabral. Marzo-Diciembre, 2020. [Internet] , editor. República Dominicana: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña; 2021.
2. Meza H, Palomino C. Percepción de la atención y satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio Cred Ipress Pilcomayo – Huancayo 2024. [Internet] , editor. Huancayo: Universidad Rosevelt; 2024.
3. Godoy J, Ochoa F, Gonzáles R. Tecnologías de la información y las comunicaciones, y la calidad de atención en un hospital de salud mental de Lima;2023 Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2024.
4. Alban V, Ramírez C. Gestión de servicios médicos y calidad de vida en pacientes en un establecimiento de salud, distrito Castilla, Piura, 2024 [Internet] , editor. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2024.
5. Morey M. Compromiso organizacional y satisfacción de los trabajadores de Villa Panamericana de Lima durante la pandemia del covid-19, año 2020 [Internet] , editor. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2024.
6. Zambrano M. Análisis de factores que inciden en el esquema incompleto de vacunación en niños de 2 a 5 años del centro de atención Infantil “CAI” 3 en el 2023 [Internet] , editor. Quito: Universidad de las Américas; 2024.
7. Quinche D. Rol de enfermería y proceso de vacunación en niños menores de 2 años Manabí: [Internet]; 2022.

8. Calsina B, Cahuana M, Ramos D. La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria -Chejoña, Red de ESSALUD de la ciudad de Puno. Universidad privada San Carlos. 2022; XXII(1).
9. Montes de Oca H. Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo desde la estrategia empresarial. Revista perspectiva empresarial. 2021; VIII(2): 48-64.
10. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online].; 2024. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
11. Ramón G, Gaméz Y, Matos D, Gonzáles I, Labori R, Guevara S. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Ecimed. 2021;(35).
12. Ramírez A, Larrea A, Suárez P, Montañez M, Torrachi E. Origen, evolución e investigaciones sobre la calidad. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2020; 39(4).
13. Hernández M. Gestión de calidad, mejora y contro de los servicios de salud Chiapas: [Postgrado]; 2020.
14. Figeredo K, Gafas C, Pérez M, Brossard E, García C, Valdiviezo M. Dimensiones de calidad de vida afectadas en pacientes diabéticos. Revista Cubana de Enfermería. 2020; 36(1).

15. Arguello A, Monar M, Arguello V, Chavéz E. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna del hospital básico de Guaranda del instituto ecuatoriano de seguridad social. .
16. López R. Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento. Licenciatura en Estomatología de la BUAP. 2022; 9(23).
17. Opele J, Adepoju K. Validation of the Donabedian Model of Health Service Quality in Selected States in Nigeria. Department of Library and Information Science. 2024.
18. Oblitas S.. Los indicadores de calidad son medidas cuantitativas que reflejan el desempeño en relación con estándares establecidos, abarcando aspectos como la satisfacción del paciente, tiempos de espera y tasas de complicaciones. Revista experiencia en medicina del Hospital Regional Lambayeque. 2020; VI(1).
19. Morales A. Deficiente calidad en la atención por la no aplicación de indicadores de cuidados de enfermería en pacientes post quirúrgicos del hospital IESS Ambato [Ambato]: [Tesis]; 2024.
20. Osejos A, Merino J. Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. Revista Científica Multidisciplinaria. 2020; IV(4): 79-92.
21. Barragán C, García J, Medina N. Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática. 2022; 11(30).

22. Blanco G, Font M. Concepto de servicio de calidad en la gestión. Revista Venezolana en Gerencia. 2022;(97).
23. Izquierdo J. La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte empresarial. 2021; VIII(1).
24. Domínguez E. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. 2023; 20(3).
25. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ. 2019; VI(1): 55-71.
26. Sulbarán I. Tiffin University. [Online].; 2023. Available from: <https://global.tiffin.edu/blog/dimensiones-para-evaluar-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>.
27. Núñez MDL, Batista M. Factores que influyen en la satisfacción del usuario de los servicios de la salud. SALUTA. 2020 Diciembre;(2): 71-88.
28. Romani L, Ladera K, Quiñonez D, Rios W, Juarez A, Jennifer V. Factores asociados a la no utilización de servicios de salud en personas LGBTI de Perú. Experiencia en Salud Pública. 2021; 38(2).
29. OMS. Servicios de vacunación de calidad: guía de planificación: Oficina Regional para el Pacífico Occidental; 2022.

30. Organización Panamericana de Salud. OPS. [Online].; 2021. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/inmunizacion>.
31. Orellana J, Guerrero R. Proceso de Vacunación en México. Revista ADM. 2021; 78(5): 270-274.
32. Lascano J, Chavez O. Factores que inciden en la pérdida o atraso de vacunas del programa ampliado de inmunización en niños de 0 a 11 meses 29 días en centros de salud de la ciudad de Guayaquil. The Ecuador Journal Medic. 2022; 8(17).
33. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gonzáles C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapeutica. 2021; 40(3).
34. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2020; 20(3).
35. Muriel de León N. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. 2022; 2: 71-88.
36. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022. Universidad Continental. 2022.
37. Alvarado U, Paca F. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021 Huancayo: Universidad Continental; 2022.

38. Gutiérrez Z, Lorezo M, Berrios A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Conecta Libertad. 2019; 3(1).
39. Grupo Esginnova. Sistema de Gestión de Calidad. [Online].; 2023 [cited 2023 Octubre 25. Available from: <https://www.isotools.us/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>.
40. Torres K, Ruiz. Calidad y su evolución. Dimens. empres. 2017 Diciembre; 10(2).
41. Vidal Y. Introducción a la calidad en salud. [Online].; 2017 [cited 2023 Octubre 25. Available from: <https://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/calidad/Historia.pdf>.
42. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Online].; 2021 [cited 2023 Octubre 25. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABblica.-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
43. Sulbarán I. Dimensiones para evaluar la calidad de los servicios de salud. [Online].; 2023 [cited 2023 Mayo 23. Available from: <https://global.tiffin.edu/noticias/dimensiones-para-evaluar-la-calidad-de-los-servicios-de->

[salud#:~:text=La%20sostenibilidad%2C%20la%20seguridad%2C%20la,m%C3%A1s%20comunes%20para%20su%20medici%C3%B3n.](#)

44. Esperanza F. Recordando a Avedis Donabedian. Revista de Medicina e Investigación. 2018 Enero ; 6(1).
45. Torres S, Vásquez Maritza. Modelos de evaluación de la calidad de servicio. Compendium. 2015 Diciembre; 18(35).
46. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio. Perspectivas. 2014 Octubre ; 1(34).
47. QuestionPro. Qué es el modelo SERVQUAL. [Online].; 2023 [cited 2023 Octubre 25. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>.
48. Numpaque A, Rocha. Modelos SERVQUAL. Revista de la Facultad de Medicina. 2016 Diciembre; 64(4).
49. Osejos A, Merino. Modelo Servqual, como instrumento de evaluación de la calidad. Científica Multidisciplinaria. 2020 Abril; 4(4).
50. López E, Lucero. Evaluación de la calidad del servicio. Ciencias de la salud. 2021 Junio; 9(23).
51. Delgado A. Evaluación de la calidad de la atención en salud. Scielo. 2016 Junio ; 26(1).
52. Febres R, Mercado. Satisfacción del usuario. Facultad de Medicina Humana. 2020 Septiembre; 20(3).

Anexos

Anexo 1. Encuesta adaptada de SERVQUAL

Encuesta SERVQUAL

Escala de valoración:

1: Insatisfecho 2: Medianamente 3: Satisfecho 4: Muy satisfecho

PREGUNTAS		1	2	3	4
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
P1	¿El personal de información le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para acceder a la atención?				
P2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?				
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
P3	¿La atención de los profesionales es oportuna?				
P4	¿El Centro de Salud cuenta con todas las vacunas y materiales necesarios para su atención?				
DIMENSIÓN SEGURIDAD					
P5	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el procedimiento?				
P6	¿El personal de vacunación le realizó un examen físico y preguntas sobre la salud del paciente y efectos anteriores de las vacunas colocadas?				
P7	¿El personal de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las vacunas administradas?				
DIMENSIÓN EMPATÍA					
P8	¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
P9	¿Considera que el personal de salud le brindó una comunicación con escucha activa, comprensión y sensibilidad de la situación?				
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES					
P10	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?				
P11	¿La zona de vacunación fue cómoda y contó con equipos limpios, disponibles?				

Fuente: Adaptación del modelo Servqual

Anexo 2. Estructura de Grupo Focal

Grupo Focal

Tema: Calidad del servicio de vacunación y nivel de satisfacción en el centro de salud San Luis de Armenia

Población de estudio: Mujeres de 20 a 40 años madres de niños que acudieron a vacunación en el centro de salud San Luis de Armenia y cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

Objetivos del Grupo Focal

1. Evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de vacunación en el centro de salud Armenia.
2. Identificar los problemas y errores que afectan la calidad y nivel de satisfacción de las vacunas en la población
3. Explorar actitudes y conocimientos tanto del personal de salud como de los usuarios respecto al servicio de vacunación que pueden afectar a la cobertura de este servicio.

Selección de Participantes

- **Muestra:** 38 participantes, incluyendo:
 - Se realizará dos grupos focales cada uno de ellos constaran de 5 participantes.

Moderador

- **Nombre del Moderador:** Lic. Jonathan Hernández, colaborador externo al centro de salud e investigador de esta área de la salud.

Guía de Discusión

Introducción

- **Bienvenida:** “Gracias por estar aquí. Hoy vamos a hablar sobre sus experiencias y percepciones sobre el servicio de vacunación.”
- **Objetivo:** “Queremos entender cómo se sienten respecto a las vacunas y el servicio que reciben.”

Preguntas Abiertas

1. **Experiencias Generales**
 - “¿Cuál ha sido su experiencia al llevar a sus hijos a vacunarse?”

2. Calidad del Servicio

- “¿Cómo calificarían la atención recibida por parte del personal de salud?”
- “¿Han tenido algún problema en el acceso a las vacunas? Si es así, ¿cuál?”

3. Información y Educación

- “¿Sienten que les brindan suficiente información sobre la vacunación?”

4. Sugerencias

- “¿Qué mejoras sugerirían para el servicio de vacunación en el centro de salud Armenia?”

Análisis de Datos

- **Grabación:** La sesión será grabada (con consentimiento) y luego transcrita.
- **Identificación de Temas:** Se buscarán patrones en las respuestas, como preocupaciones comunes, elogios o críticas al personal o sugerencias para mejorar.
- **Se garantizará la confidencialidad:** Garantiza no revelar nombres ni datos personales en los resultados.

Implementación

- **Lugar:** Casa Comunal de la Parroquia San Luis de Armenia, es un amplio espacio que proporciona sombra y claridad.
- **Duración:** Aproximadamente 1 hora, incluyendo tiempo para preguntas y respuestas de la población.

Resultados Esperados

Al finalizar el grupo focal, se espera obtener una comprensión más profunda sobre el servicio de vacunación acorde a los objetivos de la investigación.

Anexo 3. Uso del software Jamovi versión 2.0 para el análisis de datos estadísticos

