



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

Título

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ANTE EL SERVICIO DE VACUNAS COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD SAQUISILÍ

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de Empresas

Autor:

Tapia Palma Myriam Alexandra

Tutor:

Martínez Ortiz Fabián Xavier PhD.

LATACUNGA –ECUADOR
2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Análisis de la satisfacción del adulto mayor ante el servicio de vacunas covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí” presentado por Tapia Palma Myriam Alexandra, para optar por el título magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, septiembre, 2022



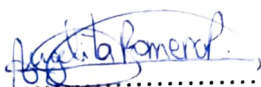
.....
PhD. Martínez Ortiz Fabián Xavier

CC.: 160050885-5

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: "Análisis de la satisfacción del adulto mayor ante el servicio de vacunas covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí", ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

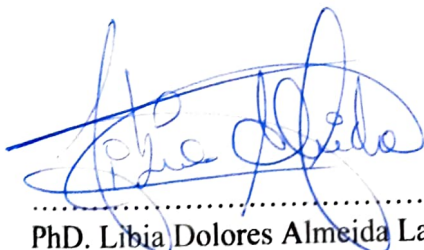
Latacunga, septiembre, 2022



.....
Psc. Angelita Elizabeth Romero Poveda, Mgs
0503241119
Presidente del tribunal



.....
Psc. Evelyn Alexandra Tovar Molina, Mgs
0503804593
Lector 2



.....
PhD. Libia Dolores Almeida Lara.
0501797997
Lector 3

AGRADECIMIENTO

Al finalizar mi estudio es un verdadero placer utilizar este espacio para expresarme mi agradecimiento a aquellos adultos mayores que me colaboraron con sus vivencias y percepciones sobre la salud, enseñándome que, la edad no nos limita al conocimiento, la única cosa que puede limitarnos es la enfermedad.

Myriam Alexandra Tapia Palma.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Latacunga, septiembre, 2022



.....
Md. Tapia Palma Myriam Alexandra
CC.:0503807182

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, septiembre, 2022



.....
Md. Tapia Palma Myriam Alexandra
CC.:0503807182

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: Análisis de la satisfacción del adulto mayor ante el servicio de vacunas covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, septiembre, 2022



.....
Psc. Angelita Elizabeth Romero Poveda
0503241119
Presidente del tribunal

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Título: “Análisis de la satisfacción del adulto mayor ante el servicio de vacunas covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí”

Autor: Tapia Palma Myriam Alexandra Md.

Tutor: Martínez Ortiz Fabián Xavier PhD.

RESUMEN

La satisfacción del servicio permite cubrir las necesidades y expectativas del paciente. Esta variable es esencial para la institución, juega un papel importante en reinventarse y adaptarse a las nuevas exigencias del usuario. El problema radica que en el centro de salud la cobertura de vacunación contra el Covid-19 en la población de adultos mayores abarca un porcentaje menor de este grupo considerado prioritario dentro del proceso de inoculación. Las personas adultas mayores presentan dificultades al acceder a un servicio de vacunas Covid-19, por sus cambios fisiológicos propios. Por lo expuesto, el trabajo de investigación se aborda el modelo SERVQUAL para estudiar las cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, calidez, seguridad y tangibilidad. Permitted establecer si los pacientes están satisfechos con el servicio ofertado en la institución. El enfoque en el que se encuentra enmarcado el estudio es el enfoque cuantitativo ya que se desea encontrar vinculaciones entre las variables. El mencionado análisis de satisfacción al usuario se lo realizó por medio de métodos estadísticos. Además, el nivel de investigación que se empleó en el proyecto es el nivel descriptivo pues se pretende detallar la satisfacción del adulto mayor que acude al servicio de vacunas Covid-19. Los resultados que se obtuvieron en la investigación son los análisis respectivos para cada dimensión del modelo SERVQUAL para el centro de salud y al identificar las puntuaciones, promedios y porcentajes de cada uno de ellos, se estableció un análisis de satisfacción.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del adulto mayor; percepción, expectativa; modelo SERVQUAL; servicio.

**UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
DIRECCION DE POSGRADO**

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Title: "Analysis of Satisfaction of the older adults with the Covid-19 Vaccine Service at C.S. Saquisilí"

Author: Tapia Palma Myriam Alexandra Md.

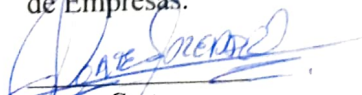
Tutor: Martínez Ortiz Fabián Xavier PhD.

ABSTRACT

The satisfaction of the service allows to cover the needs and expectations of the patient. This variable is essential for the institution, it plays an important role in reinventing itself and adapting to the new demands of the user. The problem is that in the health center, vaccination coverage against Covid-19 in the older adults covers a smaller percentage of this group considered a priority within the inoculation process. Older adults have difficulty when applying Covid-19 vaccines, which affects the labor field, lifestyles. Therefore, the research work addresses the SERVQUAL model to study the five dimensions: reliability, responsiveness, warmth, security and tangibility. It allowed to establish if the patients are satisfied with the services offered in the institution. The approach in which the study is framed is the qualitative approach since it is desired to find links between the variables. The aforementioned analysis of user satisfaction was carried out using statistical methods. In addition, the level of research used in the project is the descriptive level, since it is intended to detail customer satisfaction in the area of vaccination. The results obtained in the investigation are the respective analyzes for each dimension of the SERVQUAL model for the health center and by identifying the scores, averages and percentages of each of them, a satisfaction analysis was established.

KEY WORDS: Customer satisfaction; perception, expectation; SERVQUAL model; service.

Yo, MAYRA SOLEDAD CORTE SANTAMARÍA, con cédula de identidad número: 0502420763 Licenciado/a en: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIDAD INGLÉS con número de registro de la SENESCYT: 1020-09-898903; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **"ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ADULTO MAYOR ANTE EL SERVICIO DE VACUNAS COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD SAQUISILÍ"** de: Myriam Alexandra Tapia Palma, aspirante a magister en Administración de Empresas.


Mayra Corte
0502420763

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<i>APROBACIÓN DEL TUTOR</i>	<i>ii</i>
<i>CERTIFICO</i>	<i>ii</i>
<i>APROBACIÓN TRIBUNAL</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iv</i>
<i>RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA</i>	<i>v</i>
<i>RENUNCIA DE DERECHOS</i>	<i>vi</i>
<i>AVAL DEL VEEDOR</i>	<i>vii</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>viii</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>ix</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>14</i>
1.1 Antecedentes.	23
1.2 Fundamentación Epistemológica	25
1.2.1 Servicio.....	25
1.2.2 Características de los Servicios	25
1.2.3 Clasificación de los Servicios	27
1.2.4 Calidad de Atención	28
1.2.5 Atención al adulto mayor	29
1.2.6 Satisfacción	30
1.2.7 Medición o evaluación	31
1.2.8 Indicadores sociodemográficos	32
1.2.9 Modelo de evaluación	33
1.2.10 Herramienta SERVQUAL.....	34
1.2.11 Pandemia	37
1.4 Conclusiones Capítulo 1.....	41
2.1 Título de la propuesta.....	42

2.2	Objetivos	42
2.3	Justificación.....	42
2.4	Desarrollo de la propuesta.....	43
2.4.1	Elementos que la conforman	43
2.4.2	Resultados de las Expectativas y Percepciones según las Dimensiones.....	47
2.4.3	Calidad del Servicio por Dimensiones	53
2.5	Conclusiones Capítulo II.....	66
3.1.	Evaluación de expertos.....	67
3.2.	Evaluación de usuario	70
3.3.	Resultados de la propuesta	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades y sistema de tareas en relación con los objetivos específicos.....	17
Tabla 2. Etapas críticas que ha transitado el problema de investigación.....	17
Tabla 3. Modelo SERVQUAL para la Evaluación del Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor del Servicio de Vacunas Covid-19.....	44
Tabla 4. Escala de Likert para expectativas y percepciones.....	46
Tabla 5. Resultados de la brecha SERVQUAL.....	47
Tabla 6. Nivel de satisfacción.....	49
Tabla 7. Expectativas de los Pacientes según las Dimensiones.....	51
Tabla 8. Percepciones de los Pacientes según las Dimensiones	52
Tabla 9. Calidez.....	53
Tabla 10. Escala de Likert.....	54
Tabla 11. Capacidad de Respuesta.....	54
Tabla 12. Escala de Likert.....	55
Tabla 13. Confiabilidad.....	55
Tabla 14. Escala de Likert	56
Tabla 15. Tangibilidad	56
Tabla 16. Escala de Likert	57
Tabla 17. Seguridad	57
Tabla 18. Escala de Likert.....	58
Tabla 19: Resumen de procesamiento de datos.....	58
Tabla 20: Alfa de Cronbach de instrumentos de expectativa y percepciones.....	59
Tabla 21: Estadística de fiabilidad por dimensiones.....	59
Tabla 22: Estadística de Wilcoxon.....	60
Tabla 23: Plan de fortalecimiento.....	62
Tabla 24. Resultados Experto.....	68
Tabla 25. Resultados Experto 2.....	69
Tabla 26. Evaluación de usuario.....	70
Tabla 27. Resultados de los evaluadores.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Modelo Nórdico	33
Gráfico 2. Modelo SERVQUAL	35
Gráfico 3. Nivel de Calidad por Dimensiones	48

INTRODUCCIÓN

El proyecto que lleva como tema Análisis de la satisfacción del adulto mayor ante el servicio de vacunas covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí, responde a la línea de investigación gestión de la calidad y seguridad laboral, y a la sublínea de Gestión de Recursos Humanos como antecedente al reglamento de Trabajo de Titulación de Posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la calidad como un alto nivel de excelencia profesional con el uso eficiente de los recursos disponibles en la empresa, y con un mínimo de riesgos para el paciente. De esta manera, se logra un alto grado de satisfacción del paciente y produce un impacto final positivo en salud y bienestar (OMS, Servicios sanitarios de calidad, 2020). La calidad de Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera. Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

Es por ello que los miembros del equipo de salud deben participar de las políticas de calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora. La evaluación de calidad en los servicios de salud es un aspecto esencial en la atención sanitaria debido a las críticas de los usuarios respecto a los servicios que ofrece la entidad. Por esta razón, el sistema de salud impone disposiciones a los funcionarios que laboran en los centros de salud. Es así, que en Ecuador la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene como misión garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública. Por esta razón, el Ministerio de Salud Pública en el marco de los derechos de las

personas tiene como propósito lograr la excelencia en los servicios públicos, conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos (MSP, Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, 2022).

En este contexto, el **planteamiento del problema** determina que la pandemia causada por el Covid-19, ha generado muchos trastornos, provocando una emergencia sanitaria a nivel mundial. En Latinoamérica, el impacto de la pandemia ha sido devastadora en los sistemas de salud al no encontrarse preparados, y el Ecuador no fue la excepción donde se vivió y palpó las desigualdades sociales. Ante esta situación, la vacunación es la solución para evitar complicaciones y disminuir el índice de mortalidad. Por tal razón en algunos lugares se inició el proceso de vacunación contra la Covid-19, la misma que ha disminuido notablemente el número de contagios. En el Ecuador, la mayor parte de la población ha mostrado su mejor disposición a ser parte de este proceso de inmunización contra la Covid-19, creando una inmunidad de rebaño, es decir el microorganismo patógeno tiene limitada su capacidad de propagación y de esa manera el sistema inmunológico podrá combatirlo.

En el Centro de Salud Saquisilí, la cobertura de vacunación contra el Covid-19 en la población de adultos mayores abarca un porcentaje menor siendo este grupo considerado prioritario dentro del proceso de inoculación. Lamentablemente las personas adultas mayores presentan dificultad a la hora de acceder a un servicio de vacunas Covid-19. Las causas raíces que hacen que esta población quede desatendida se enuncian la falta de: disponibilidad de vacunas, las actitudes de los trabajadores sanitarios, la fiabilidad del servicio, el comportamiento de los familiares al acceder a un servicio de inmunizaciones, la falta de confianza al sistema sanitario y la accesibilidad limitada física y económica, lo que significa que la prestación de servicios de inmunización se considera como un desafío evolutivo.

Se puede apreciar las consecuencias en el siguiente proyecto como: planificación inadecuada; procesos administrativos y operativos poco representativos; manejo deficiente de los recursos humanos; retraso en la organización del sistema sanitario. Por lo tanto, se pretende analizar la satisfacción del adulto mayor que acude al servicio de vacunas Covid-19, en el centro de salud.

No obstante para el autor (Rubio, 2015), afirma que “la satisfacción del adulto mayor se refleja en la seguridad económica y la inclusión social que se asegura por medio de infraestructuras de apoyo y redes sociales. De esta manera, se promueve la participación de las personas como miembros activos de la comunidad” (p.54).

La inexistencia de un análisis para mejorar la satisfacción en el área de vacunas al adulto mayor impide adoptar medidas correctivas a esta problemática. Tomando en consideración los avances que a través del tiempo ha experimentado el sistema de salud, un análisis permitirá al centro de salud que mejore la gestión administrativa y operativa, obteniendo de esta manera niveles altos de rendimiento y un aporte para alcanzar los objetivos y las metas propuestas.

En vista a la importancia administrativa, es un desafío para la organización objeto de estudio, maximizar la satisfacción del adulto mayor donde requiere un esfuerzo sistemático que integre todos los procesos que constituyen la gestión, donde el principal objetivo es satisfacer al paciente, esto se logrará en primera instancia con la calidad del servicio del demandado razón por la cual, la autora presenta la **formulación del problema** de la siguiente manera: ¿Cuáles son los elementos que influyen en la satisfacción del adulto mayor que acude al servicio de vacunas Covid-19? . Consecuentemente, el objetivo general de la presente investigación es analizar la satisfacción del adulto

mayor ante el servicio de vacunas Covid-19, en el Centro de Salud Saquisilí. Para conseguir este fin se proponen los siguientes objetivos específicos con sus tareas que se detalla a continuación:

Tabla 1. Actividades y sistema de tareas en relación con los objetivos específicos

Objetivos Específicos	Actividades (tareas)
Objetivo 1. Indagar en fuentes bibliográficas, referente a las variables de estudio, mediante la información primaria y secundaria.	▪ Ubicar las diferentes fuentes documentales asociadas al tema
	▪ Revisar la bibliografía de los autores ubicados
	▪ Analizar las teorías y conceptos encontrados para adaptar al objeto de estudio
Objetivo 2.	▪ Diseñar los instrumentos para la recolección de datos.
Realizar el diagnóstico situacional del servicio de vacunas Covid-19 del Centro de Salud.	▪ Aplicar los instrumentos a la población de estudio. ▪ Análisis de la información mediante las dimensiones del modelo SERVQUAL para descubrir el grado de satisfacción de los adultos mayores con respecto al servicio de vacunas Covid-19.
Objetivo 3. Proponer un plan de fortalecimiento para mejorar la calidad del servicio de vacunas Covid-19.	▪ Identificar el resultado de las brechas de las dimensiones de acuerdo a su análisis.
	▪ Desarrollar estrategias que permita elevar la calidad de atención de servicio.
	Presentación de los resultados del grado de satisfacción del adulto mayor para determinar mejoras en la prestación del servicio.

Elaborado por: Tapia Myriam.

Tabla 2. Etapas críticas que ha transitado el problema de investigación

Etapas	Descripción
1	Se define el tema y se establece el problema que se busca resolver. En esta etapa se formula el problema.
2	Se procura ampliar la información que tiene relación con el tema planteado, incluye la construcción del marco teórico y la metodología.
3	Se ejecuta la investigación de campo, de acuerdo al tipo de metodología escogida.
4	En esta etapa se dan a conocer los resultados y se los interpreta. A partir de los que, se diseña la propuesta de solución al problema establecido.

Elaborado por: Tapia, Myriam.

La **justificación** de la presente investigación se realizó en el Centro de

Salud Saquisilí presentándose como un proyecto de gran interés, debido a que se ha investigado muy poco sobre las vacunas del Covid-19, siendo la causa principal que origina la investigación; Igualmente se destaca otras causas tales como: fiabilidad del servicio, actitudes de los trabajadores sanitarios, accesibilidad física.

De la misma manera, la investigación presento **novedad científica** en el Centro de Salud, enfocándose más en contenidos académicos que garantice la satisfacción del adulto mayor ante la aplicación de la vacuna Covid-19, como un nuevo reto que seguirá cobrando importancia en el contexto de la cooperación internacional y en las agendas nacionales. Por ende, es urgente reflexionar sobre la calidad de vida y tomar medidas encaminadas a proteger la salud y bienestar en el futuro. **La utilidad práctica** de la presente investigación se consideró viable al conocer el grado de satisfacción que tiene el adulto mayor en la salud pública dentro de esta esfera cantonal, tomando en consideración la calidad de atención que recibe y los aportes que estas puedan realizarse sirvan en base para el cambio y la mejora del servicio.

Existió utilidad metodológica puesto que este proyecto presentó una oportunidad muy relevante para la sociedad, en donde se abrieron procedimientos en términos sociales como: higiene, prevención, tratamiento con el propósito de mejorar la salud de la población. Igualmente tuvo **factibilidad bibliográfica**, porque se consideró las diversas fuentes que existen sobre el tema, en donde existieron suficientes líneas de consulta a cerca de la investigación con autores de diferentes estaciones. **La factibilidad organizacional** se consideró viable, es decir existió la autorización oportuna de la autoridad del Centro de Salud para el análisis del proyecto. Finalmente se contó con la **factibilidad personal**, donde se existió el apoyo, el tiempo disponible, el recurso humano y material vital para la realización de la investigación.

De tal manera que la **metodología de investigación** aplicada en el presente proyecto, que según Méndez (2017), son los diferentes caminos que lleva a la construcción de ciencia e investigación, logrando conocimiento científico, válido y confiable. Estos lineamientos permiten establecer situaciones y eventos de la forma en que ocurren y se manifiestan, además permite especificar las características y procesos de la organización. De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el estudio está basado en una investigación **descriptiva**, considerando los datos reales del centro de Salud del cantón Saquisilí, enfocada al área de vacunación, sin manipulación, identificando la situación actual y todos los procesos del área. La modalidad aplicada fue documental por tratarse de un tema técnico sanitario con fines académicos; cabe destacar que la investigación tiene un **enfoque cuantitativo**, porque se desea encontrar la vinculación entre las variables y medir la satisfacción del adulto mayor que acude al servicio de vacunas Covid-19. El mencionado análisis se lo realizara por medio de métodos estadísticos. Igualmente se consideró aspectos cualitativos por las expectativas de la satisfacción del usuario en el área de vacunación.

Las fuentes de información para la investigación fueron: la bibliográfica donde se indago artículos científicos, folletos, tesis, y documentos; la investigación de campo que permitió observar e interactuar con los colaboradores, pacientes y la **técnica** a emplearse fue la encuesta que permitió tener información del adulto mayor que asistió al centro de salud; **los instrumentos** aplicados fueron el cuestionario que consiste en 14 ítems relacionados a las expectativas y precepciones según el modelo propuesto en la investigación, será contestado sólo por la persona adulta mayor si el caso lo requiere se deberá solicitar el apoyo de un informante auxiliar o de un sustituto, para captar la información que la persona elegida nos pueda proporcionar.

La población de estudio se constituyó por todos los pacientes adultos mayores que asistieron al servicio de vacunas Covid-19, con un total

de 1592 usuarios, obtenidos de la base de datos del centro de salud del cantón Saquisilí.

Respecto a **la muestra**, el tipo que se ejecutó fue el probabilístico - aleatorio simple, puesto que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogido y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra (Hernández, 2010).

Para calcular la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas:

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50 * 0.50 * 1592)}{(0.05)^2(1592 - 1) + (1.96)^2(0.50 * 0.50)}$$

Dónde:

n=tamaño de la muestra (310) pacientes encuestados

N=universo (1592) adultos mayores

p=probabilidad de éxito (0.50)

q= probabilidad de fracaso (0.50)

e= error máximo admisible (5%= 0.05)

z=valor estandarizado bajo la curva normal para un nivel del 95% de confianza=1.96

Se aplicó las encuestas a 310 adultos mayores que asistieron al servicio de vacunas Covid-19, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%.

La modalidad de investigación, que se ejecutó en el proyecto fue el diseño no experimental de carácter transversal. Puesto que, el carácter transversal consta dentro de un enfoque no experimental, pues en la fase inicial o final sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, se encargan de recoger datos en un momento y en un tiempo específico; describiéndose las variables y analizándose su influencia incidencia e interrelación una sobre otra entre sí (Hernández, 2010). Al respecto Hernández (2010), menciona que el diseño no experimental “se realiza sin la manipulación de las variables y en los que se observan los fenómenos solo en su ambiente natural para después analizarlos” (p.151), también es transversal, porque se recogió los datos en un solo momento.

Modelo SERVQUAL

Se ha tomado como base el instrumento del modelo SERVQUAL en donde especifican las siguientes dimensiones: Tangibilidad, Capacidad de Respuesta, Confiabilidad, Seguridad, Calidez.

Recolección de información

Se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL para recabar información relevante sobre la satisfacción del adulto mayor al acudir al servicio de vacunas Covid-19.

Esta técnica permitió, obtener información del grupo de estudio.

Procesamiento y análisis

Una vez recolectado los datos se procedió al análisis de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach. Igualmente se analizó la vinculación entre las variables, utilizando métodos estadísticos sobre la satisfacción

del adulto mayor con la prueba Wilcoxon; para dichos análisis se apoyó en el software estadístico SPSS. Al respecto, Hernández (2010) menciona que el coeficiente alfa de Cronbach, es un método de cálculo del coeficiente de fiabilidad, que identifica la fiabilidad como consistencia interna. Se denomina así porque analiza hasta qué punto las medidas parciales obtenidas con los diferentes ítems son consistentes entre sí y por tanto representativas del universo posible de ítems que podrían medir ese constructo. Donde su valor mínimo aceptable es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja, evidenciándose su consistencia interna.

CAPÍTULO I.

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

1.1 Antecedentes. -

A continuación, se describen estudios realizados en otras instituciones que están relacionados con el tema de investigación, los mismos que aportarán para el desarrollo del presente proyecto.

A nivel internacional, el estudio de investigación realizado por Gonzales Vásquez, Silvia Milena con el tema “Nivel de satisfacción del usuario vacunado Contra la Covid-19 en el centro materno Infantil de villa maría del triunfo, 2021”, en la universidad María Auxiliadora de Lima -Perú. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario vacunado contra la Covid-19 en el Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo.

Para el estudio se aplicó un enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal. La recolección de información se realizó el año 2021. La población de estudio estuvo conformada por 356 pacientes adultos usuarios del programa de vacunación. Se utilizó una encuesta SERVQUAL modificada conformada por 28 preguntas.

Como resultados de la investigación se determinó que de un total de 292 pacientes el 52,7% se encuentran en un nivel de satisfechos con la vacunación la Covid-19. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta el 52,4% de pacientes están muy satisfechos, en la dimensión Seguridad el 57,9% de pacientes están satisfechos y en la dimensión Aspectos tangibles el 47,1% de pacientes están insatisfechos.

En conclusión, se manifiesta que los niveles identificados fueron predominantemente el nivel de satisfechos y muy satisfechos dentro del estudio en pacientes vacunados contra la Covid-19, tanto a nivel global como en las primeras cuatro dimensiones siendo solo el nivel muy insatisfecho en la dimensión aspectos tangibles (Gonzales, 2021).

Por otro lado, otro el estudio realizado a nivel nacional, por Changoluisa Changoluisa Tiglla Lourdes Jimena, realizó una investigación titulada *“Percepción de los familiares de adultos mayores ante la aplicación de la vacuna contra el covid-19 en la comunidad de Patután provincia Cotopaxi”*, en la universidad Técnica de Ambato con el objetivo de conocer la percepción de los familiares de adultos mayores, sobre la aplicación de la vacuna contra el Covid-19.

Referente a los materiales y métodos que se aplicaron fueron una investigación de tipo cualitativa, descriptiva, con diseño de campo; la población estudiada incluyó a los familiares de adultos mayores de la comunidad de Patután. Para la recolección de información se aplicó entrevistas semiestructuradas. Mientras que para el análisis de datos se basó en la Teoría Fundamentada en los Datos, creando categorías y subcategorías. También se rigió bajo los principios éticos señalados en la Declaración de Helsinki siendo estos: respeto, confidencialidad y autonomía de los participantes.

Como resultados de la investigación se menciona que los familiares de los adultos mayores que les administraron la vacuna contra el Covid-19, señalaron que la inoculación es importante; evitando la forma grave de la enfermedad. El conocimiento evidenciado es catalogado como muy bueno; para ellos, las ventajas que proporcionan estas vacunas son varias, no obstante, manifiestan temor a los efectos secundarios que puedan presentarse posterior a la inoculación, sin embargo, consideran importante que sus adultos mayores reciban las dosis completas de vacuna.

Como conclusión de la investigación los participantes de la investigación expresaron su perspectiva y mostraron conocimientos sobre la vacuna contra el Covid-19, aunque tienen dudas y temores debido a la cantidad de información que ha circulado en distintos medios

de comunicación con relación a los efectos adversos que pueden producirse y que pueden variar según el tipo de vacuna inoculada (Changoluisa, 2021).

1.2 Fundamentación Epistemológica

En el presente segmento se reseñan las bases teóricas del estudio, las cuales se fundamentan en la revisión y análisis de los postulados de diversos autores que aportan al desarrollo del presente trabajo.

1.2.1 Servicio

Por su etimología, la palabra servicio se define como “la acción y eficacia de servir”. Según Stanton (2004), menciona que los servicios son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los usuarios satisfacción de deseos o necesidades. De igual manera, para Kotler (2001), expresa que un servicio es cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible y no da origen a la propiedad de algo. Su producción podría estar ligada o no a un producto físico.

Por otra parte, Kotler y Armstrong (2003), los servicios son cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo.

Tomando en cuenta las definiciones planteadas por los diferentes autores, se concluye que todos coinciden que el servicio es una actividad de condición intangible, tiene por finalidad la satisfacción de las necesidades y deseos de los usuarios.

1.2.2 Características de los Servicios

Para Grande (2005), las cuatro características que diferencian los servicios de los bienes son: intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y carácter perecedero.

a) Intangibilidad

Es la primera dimensión de diferenciación entre los bienes y servicios y, aparentemente, es una característica muy importante de éstos. Debido a que los servicios son ejecuciones o acciones en lugar de objetos no se pueden apreciar con los sentidos de la misma forma en la que se pueden percibir los bienes tangibles. La intangibilidad de los servicios tiene sus implicaciones. Los servicios no pueden ser probados antes de adquirirlos.

Posiblemente la intangibilidad sea la característica definitoria de los servicios y la que supone un mayor riesgo percibido para los consumidores.

b) Inseparabilidad

Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo; por lo tanto, su producción y consumo son actividades inseparables. Esta característica quiere decir que, frecuentemente, los servicios no se pueden separar de la persona que es quien lo provee. Esto significa que la creación de un servicio tiene lugar mientras se está utilizando.

c) Heterogeneidad

Que los servicios sean heterogéneos quiere decir que es más difícil estandarizarlos. Los bienes son productos homogéneos, fruto de una tecnología. Un mismo servicio puede variar según quien lo proporcione. La inconsistencia de los servicios tiene mucha importancia, porque los consumidores encuentran más dificultades para valorar y hacer comparaciones de los precios y de la calidad de los servicios antes de adquirirlos.

d) Carácter Perecedero

Los servicios no se pueden almacenar, conservar o guardar en inventario. Esta característica es muy importante de cara a establecer políticas de

marketing, específicamente de precios y de segmentación, que combatan la estacionalidad de las prestaciones de servicios.

De acuerdo a lo mencionado, es importante resaltar que estas características están relacionadas directamente con el capital humano, por lo tanto las organizaciones deben mantener en continuo adiestramiento y capacitación a sus colaboradores, con el objetivo de ofrecer al usuario un buen servicio, donde la calidad es percibida y dependerá del nivel de conocimiento, preparación, atención y disponibilidad que disponga el asesor, de esta manera se demuestra la relación servicio/empleo por parte de la organización.

1.2.3 Clasificación de los Servicios

Según Grande (2005), identifica y clasifica los servicios de la siguiente manera:

a) Por su naturaleza: Está orientado al objeto de sus actividades, y se clasifica en los siguientes grupos:

Servicios de salud.

Servicios financieros.

Servicios de hostelería, viajes y turismo.

Servicios relacionados con el deporte, el arte y la diversión.

Servicios de educación e investigación, entre otros.

Esta clasificación es puramente descriptiva e incompleta, mezcla servicios puros como consultoría y otros servicios con soporte tangible, no nos ayuda a conocer el alcance de lo tangible o la heterogeneidad de los servicios.

b) Por el sector de actividad: Es muy conocida y se utiliza criterios de destino de los productos como también la prestación individual o colectiva. Se pueden clasificar por diversas actividades:

Servicios de distribución.

Servicios de producción.

Servicios sociales.

Servicios personales.

c) Por el comportamiento del consumidor: Se centra en las bases que sigue un consumidor durante el proceso de compra. Desde esta perspectiva se distinguen:

Servicio de conveniencia.

Servicios de compra.

Servicios de especialidad.

Servicios especiales.

Servicios no buscados.

d) Por su función: Los servicios se pueden clasificar atendiendo a diversas funciones, es posible diferenciar:

Servicios de gestión y dirección empresarial.

Servicios de producción.

Servicios de información y comunicación.

Servicio de personal.

Servicio de investigación.

Servicio de ventas.

Existen diversas percepciones de autores acerca de lo que son los servicios y de la manera en cómo se clasifican.

Servicio de Salud: Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas (Pérez, 2021).

1.2.4 Calidad de Atención

Para Cobra (2000), la calidad de atención se puede interpretar como

aquellos que se proporcionan al usuario, cubriendo sus necesidades e incluso exceden sus expectativas. El usuario es quien determina la calidad del servicio. Mientras James (2000), lo define como un acto social que sucede a través del contacto directo entre el usuario y los representantes de la empresa del servicio, la base fundamental para lograr la calidad en el servicio es satisfacer las necesidades de cada usuario.

De acuerdo como se plantea con anterioridad los autores consideran que la calidad del servicio, se basa en brindar un servicio o un producto acorde a las necesidades del usuario más allá de lo que éste puede o espera. Definitivamente es satisfacer las necesidades de los usuarios conscientemente en todos los aspectos.

Refiriéndose a la calidad de los servicios de salud, la OMS (Organización Mundial de la Salud) declara que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud brindan a todos los grupos de la población incrementando la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios (OMS, 2022).

La OMS resalta aspectos relevantes que definen como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la salud.

1.2.5 Atención al adulto mayor

En el mismo contexto, el estado Ecuatoriano ha reformado ciertas políticas, buscando en consenso la responsabilidad social, lo cual ha permitido contar con la "Política de salud para la atención integral a las personas adultas mayores" siendo una estrategia regional de implementación para América latina y El Caribe.

1.2.5.1 Atribuciones y Responsabilidades

Como propósitos de los programas de atención al adulto mayor por parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), es que las personas adultas mayores reciban atención integral, de calidad, con calidez, preferentemente en sus hogares sobre promoción de la salud, estilos de vida saludable, nutrición, salud mental- emocional y social, prevención, inmunización, incluyendo a la familia en todos los procesos de atención, que potencien su desarrollo, prolongue la independencia y funcionalidad. Como también tendrán acceso a los servicios de salud en todos los hospitales del Sistema Nacional de Salud, adecuados a sus necesidades, que garanticen la resolutivez del motivo de la consulta e internación, para lograr una atención de calidad que contribuya a la preservación de su funcionalidad, autonomía y envejecimiento con dignidad (MSP, 2008).

1.2.6 Satisfacción

La definición de satisfacción se ha modificado a lo largo del tiempo y existen muchos criterios. Para Hoffman, Douglas, & Bateson (2012), la satisfacción del usuario contribuye a las percepciones sobre la calidad, por cuanto las percepciones de los usuarios se basan en sus experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez sus expectativas e intenciones de compra, mientras que Kotler & Armstrong (2013), menciona que el usuario es el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del servicio, y es clave para la perdurabilidad de la organización dado que influye en la decisión del usuario de repetir dicha experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación.

1.2.6.1 Satisfacción del adulto mayor

Los adultos mayores son un grupo prioritario de interés para los profesionales de la salud, ya que requieren cuidados primarios de calidad, esto conlleva a la satisfacción de necesidades básicas a través de la relación enfermera, médico- paciente, comunicación efectiva, información oportuna habilidades técnico profesionales.

Los profesionales de salud tienen que cumplir un papel muy relevante en la atención a este grupo, centrar su atención a necesidades y problemas reales y potenciales derivados del proceso patológico. Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la cesibilidad son el fundamento para identificar necesidades y problemas.

Satisfacción se refiere a un trato digno humanizado, individualizado y afable que les hace sentir como personas únicas a la medida que se les atiende en sus necesidades particulares y se logra su bienestar.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios y calidad de atención ha cobrado atención en los centros de salud pública. Finalmente podemos decir que la satisfacción es producto de la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida. Lo cual sugiere que las expectativas se conforman como el punto de referencia al medir la satisfacción.

1.2.7 Medición o evaluación

La medición se define como la estimación o determinación sistemática del valor de algo, mediante el análisis de sus partes, sobre la base de criterios previamente definidos y relacionados con el uso de instrumentos específicos como son los indicadores. En los servicios de salud, la evaluación se define como el análisis de los diversos componentes de los servicios prestados para determinar su calidad (tangible y percibida) y se relaciona con el uso de estos servicios.

Los indicadores facilitan la medición cualitativa y cuantitativa de todo el sistema considerado, poniendo más énfasis en las opiniones que los usuarios tienen sobre los servicios y el nivel de satisfacción que perciben los usuarios (Alarcón, Cárdenas, & Bellas, 2007).

La evaluación de la calidad del servicio necesariamente debe complementarse con mediciones percibidas por el usuario,

especialmente cuando se quiere utilizar estas mediciones para crear un canal para la mejora del servicio de salud. Por sus características (intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad), los servicios de salud son de difícil evaluación, por lo tanto, la valoración de la calidad de servicio debe enfocarse a la percepción de calidad referida por el usuario, entendida como la brecha existente entre las expectativas previas y el resultado obtenido del servicio (Aviles & Ribas, 2007).

En el mismo sentido, la OMS propuso un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud (OMS, 2022). De esta forma, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud. Por lo tanto, la evaluación de la calidad del servicio debe necesariamente complementarse con mediciones percibidas por el usuario, especialmente cuando se quiere utilizar estas mediciones para la mejora del canal en los servicios de salud.

1.2.8 Indicadores sociodemográficos

Un indicador sociodemográfico, es un dato que refleja la situación social, también se puede decir que se refiere a las características generales y al tamaño de un grupo poblacional. Estos rasgos dan forma a la identidad de los integrantes de esta agrupación (Pérez, 2020).

Para el presente proyecto se estudiarán variables sociodemográficas como la edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, residencia, número de visita y accesibilidad para la atención que permitirán conocer la relación de la satisfacción del adulto mayor.

El estudio de factores sociodemográficos permitirá obtener una visión

más realista de la satisfacción de los adultos mayores ante el servicio de vacunas covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí.

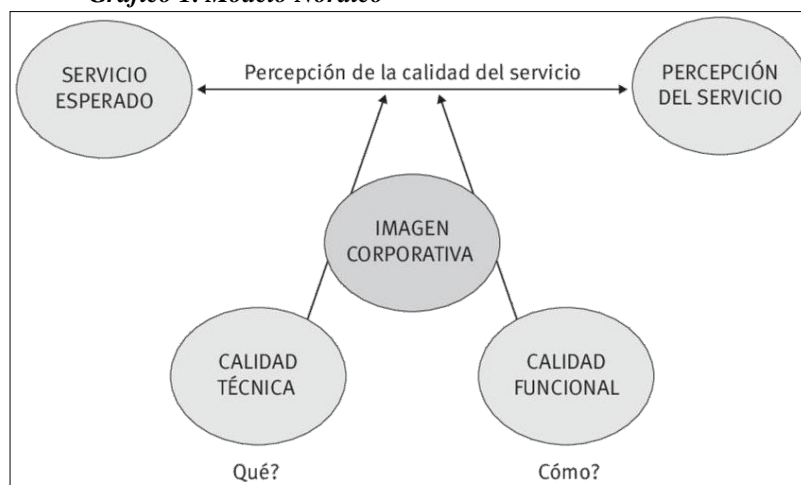
1.2.9 Modelo de evaluación

Un modelo de evaluación se entiende como un conjunto de postulados teóricos y teorías generales que explican el proceso de evaluación en términos de cognición, ontología, axiomas y metodología.

Existen varios métodos para medir la calidad del servicio. Entre ellos, el más utilizado y validado a nivel mundial es el modelo conocido como modelo de la imagen, fue descrito por Grönroos (1988, 1994) relaciona la calidad con la imagen corporativa.

Como se presenta en el gráfico 1, donde se plantea que la calidad percibida por los usuarios es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

Gráfico 1. Modelo Nórdico



Fuente: Grönroos (1984)

Grönroos afirma que el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación. Además, esta metodología señala que la calidad

percibida por el usuario es el resultado de la calidad técnica (infraestructura, materiales, limpieza), la calidad funcional (trato al usuario) y la imagen corporativa que el usuario tiene de la empresa; implica el análisis de la diferencia entre lo esperado y lo obtenido del servicio (Urriago, Viáfara, & Acevedo, 2010).

Por otra parte, la escuela americana, representada por las investigaciones realizadas de Zeithaml, Parasuraman y Berri, señalan que la diferencia entre las expectativas y la satisfacción del usuario frente al servicio, es una medida de la calidad (Mira & Rodríguez, 2014).

En conclusión, se podría mencionar que los modelos de evaluación de calidad es el estándar que utilizan las organizaciones para mejorar su gestión. A diferencia de las normas, los modelos no contienen requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad, sino pautas para la mejora. La demanda de los consumidores ha dado paso a la búsqueda de herramientas para medir la calidad del servicio.

Estas herramientas se denominan modelos de medición, que permiten conocer las opiniones de los usuarios para determinar sus necesidades y poder aplicarlas en las organizaciones.

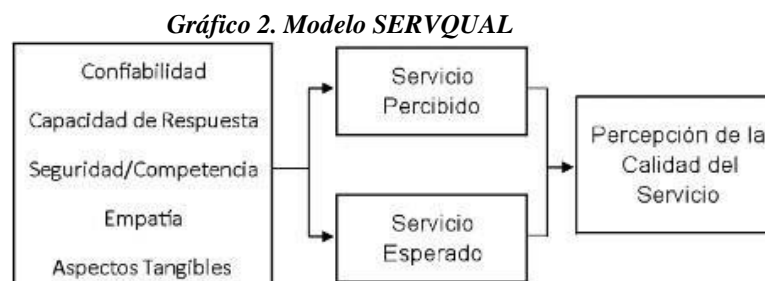
1.2.10 Herramienta SERVQUAL

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento. Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL.

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la

evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un usuario, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación (Reina, 2014).

De acuerdo a diferentes fuentes de investigación realizadas coinciden que la herramienta SERVQUAL es una de las más utilizadas en los servicios públicos para medir la calidad y ha sido aplicada en la evaluación de los servicios de salud y educación.



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004).

Como se puede observar, en la gráfica representada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, internamente se configuran ciertos parámetros para medir la calidad del servicio y así certificar que los procesos se optimizan en todas sus etapas, especialmente después del servicio, se observa la experiencia. por parte de los usuarios, que concretan su percepción sobre el servicio prestado, contrastando lo que el usuario espera y lo que siente, de forma que disponemos de un indicador clave para determinar la calidad del servicio.

Duque (2005), menciona que este modelo de calidad de servicio mide lo que el usuario espera de la organización que presta el servicio de acuerdo a ciertas dimensiones, donde son medidas por separado las expectativas y las percepciones del usuario a través de 14 ítems evaluados en una escala de cinco puntos (Likert). De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el usuario percibe del servicio en esas dimensiones.

La escala SERVQUAL está organizada en las siguientes cinco

dimensiones juzgables por los usuarios:

Tangibilidad: apariencia de la infraestructura de la institución y adecuado material de comunicación.

Confiabilidad: la habilidad del personal para cumplir al usuario el servicio prometido.

Capacidad de respuesta: brindar un servicio con fluidez y amabilidad, resolver los inconvenientes del usuario.

Seguridad: la credibilidad y confianza que los profesionales generan en los usuarios.

Calidez: referente a la atención individualizada al usuario.

SERVQUAL según Zeithaml (1990), también ayuda a identificar ciertas tendencias teniendo en cuenta variables demográficas, psicográficas u otras, así como una relación con la importancia en las cinco dimensiones, de esta manera, clasificar a los usuarios y comprender las razones de su percepción. Con base de esta indagación, la organización tendrá un mejor conocimiento de sus usuarios lo que permitirá priorizar sus acciones en el grupo que considere como público objetivo. Por otro lado, se puede aplicar a los usuarios internos, para determinar la calidad del servicio que reciben los empleados en la organización, basta con alinear la herramienta con las afirmaciones orientadas al usuario interno del servicio que se desea evaluar. Además, el instrumento puede ser adaptado según las características y necesidades particulares de cada institución.

Los datos obtenidos en el instrumento SERVQUAL pueden ser utilizados para calcular puntuaciones en las diferentes etapas, como también en todo el servicio en general. La institución puede evaluar etapas claves dentro de éstas, considerando dónde centrar los esfuerzos de calidad.

En base a los fundamentos que sustentan varios autores referentes a la

metodología SERVQUAL, se la ha tomado en cuenta para la elaboración del presente trabajo de investigación, la misma que permitirá realizar un contraste empírico de la realidad con los pensamientos teóricos de SERVQUAL de calidad del servicio y satisfacción del usuario.

También nos aportará conocimientos de la realidad sobre la calidad de servicio y satisfacción del adulto mayor que asiste al servicio de vacunas Covid-19, identificando las propiedades de la calidad de servicio, que perciben e influyen en la satisfacción de los usuarios.

1.2.11 Pandemia

La enfermedad por coronavirus Covid-19 es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2 de rápida propagación.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) el 31 de diciembre del 2019, recibió reportes de presencia de neumonía, de origen desconocido, en la ciudad de Wuhan, en China. Rápidamente, a principios de enero, las autoridades de este país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus. La enfermedad se extendió hacia otros continentes como Asia, Europa y América.

- **Covid-19**

La epidemia de Covid-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. Este virus se caracteriza por atacar principalmente el sistema respiratorio humano, presentando manifestaciones clínicas severas, llegar incluso a la muerte (OMS, 2020).

El SARS-Cov2, puede replicarse a partir de otras células, esto significa que no es un organismo vivo y que necesita otro organismo para poder sobrevivir y reproducirse, para hacerlo se replicará y comenzará a mutar, creando así nuevas variantes y cepas.

Existen seis cepas de SARSCoV2, originalmente la cepa L, que desarrolló su primera mutación la cepa S, a inicios de enero de 2020.

También han surgido las cepas V y G, siendo la G la cepa cada vez más contagiosa (Infosalus, 2020).

- **Sintomatología en adultos mayores**

Se reconoce como personas adultas mayores a las ciudadanas y ciudadanos que tienen 65 años de edad o más. Durante la pandemia del Covid-19, esa población fue susceptible de infección, por las comorbilidades condicionantes de su deterioro funcional, esto resaltó la necesidad y vulnerabilidad que tienen los adultos mayores para ser tratados y evitar el contagio del virus. Adultos mayores hospitalizados presentaron mayor riesgo de mortalidad al ser diagnosticados con Covid-19.

Graham (2020) manifiesta que los adultos mayores con Covid -19, presentaron síntomas “atípicos”, lo que complicó los esfuerzos para asegurar que reciban un tratamiento oportuno y apropiado.

También menciona que el Covid -19 se caracteriza por tres síntomas: fiebre, tos persistente y dificultad para respirar. Pero los adultos mayores, en muchos de los casos no presentaban ninguno de esos síntomas.

Como otras sintomatologías comenta que, al inicio del coronavirus, las personas mayores aparentaban los siguientes síntomas: Desorientación, diarrea, somnolencia, pérdida de apetito, confusión, presencia de vértigo, delirio hipoactivo, resfrío.

- **Fundamentación del estado del arte**

Portilla (2020), publica “Prevención del Covid-19 y Estilos de Vida en los Adultos de 20 A 59 Años De Edad Del Distrito De Grocio Prado – Aahh Fundo Amarillo, Chíncha, 2020”. Este trabajo de investigación está enfocado a identificar la relación entre la prevención del covid-19 y los hábitos de alimentación en adultos de 20 a 59 años de edad del distrito

de Grocio Prado - AA. HH Fundo Amarillo, Chincha, 2020. Igualmente, en describir la relación entre la prevención del covid-19 y los aspectos psicoafectivos en los adultos de 20 a 59 años de edad del distrito de Grocio Prado - AA. HH Fundo Amarillo, Chincha, 2020.

De acuerdo a Portilla (2020), manifiesta que el Análisis Prevención del Covid-19 y Estilos de Vida en los Adultos de 20 a 59 años de edad, tiene como finalidad de proveer al Centro de Salud, una herramienta metodológica que ayude a controlar de manera eficaz su gestión, lo que permitirá tomar decisiones adecuadas en beneficio de las actividades de salud. Este proyecto diseñó protocolos de apoyo psicológico para el distrito de Grocio Prado- AA. HH Fundo Amarillo, según contexto de la pandemia como la telesalud, consejería virtual para mejorar la salud mental. También, realizó un estudio posterior de la prevención del Covid-19 en el distrito de Grocio Prado-AA. HH Fundo Amarillo para precisar la existencia de secuelas y el impacto posterior que tuvieron en la salud mental y salud general.

Y ampliar a la población de estudio, incluyendo a niños, adultos mayores por el bien de la salud del AA. HH Fundo Amarillo.

Escobar (2022), publica “Conocimiento y Aceptabilidad de la Vacuna Contra la Enfermedad del Coronavirus entre adultos en la Urbanización Zárate en el Distrito de San Juan de Lurigancho”. Este trabajo de investigación está enfocado al estudio de conocimientos adecuados sobre la vacuna contra la Covid-19. Además, analizar el nivel de educación más alto y la convivencia con personas de alto riesgo se asociaron significativamente con una puntuación de conocimiento más alta.

De acuerdo a Escobar (2022), manifiesta que el Conocimiento y Aceptabilidad de la Vacuna Contra la Enfermedad del Coronavirus entre adultos en la Urbanización Zárate en el Distrito de San Juan de

Lurigancho, es necesario establecer múltiples plataformas públicas para aumentar la tasa de encuestados para la recopilación de datos del proyecto. Igualmente se deben realizar estudios adicionales para identificar las barreras a la aceptación y las poblaciones con mayor riesgo de dudar de las vacunas, las mismas que ayudarán a los responsables de las políticas de salud pública a formular estrategias definitivas y eficaces que ayuden a implantar con éxito el programa de vacunación contra el Covid-19 en el Perú.

1.3 Conclusiones Capítulo 1

Se sustentó teóricamente la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del adulto mayor; evidenciándose que están íntimamente relacionadas, puesto que si un usuario recibe un servicio óptimo se genera una satisfacción en las expectativas y necesidades del mismo, concluyendo que la calidad es el primer paso para la satisfacción del usuario del servicio.

El modelo SERVQUAL es un modelo que evalúa la calidad en la prestación de un servicio y se ha aplicado en investigaciones científicas internacionales mencionando el estudio realizado en Perú para determinar el nivel de satisfacción del usuario vacunado contra la COVID-19 en el Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo el cual se ha basado en el modelo SERVQUAL para su desarrollo, esto significa que no es carente la información y se ha evidenciado en tesis y artículos con estadística sólida al respecto.

El presente proyecto se enmarcó en la población adulta mayor ya que por la bibliografía se sabe que los adultos mayores son una de las poblaciones más vulnerables y complejas en su demanda de cuidados, y que los servicios sanitarios no se encuentran totalmente preparados para dar respuesta satisfactoria a las demandas.

Una vez analizadas las aportaciones más relevantes identificadas en la literatura en torno a los investigadores Grönroos y Parasuraman, Berry y Zeithaml se considera la más relevante la propuesta por Parasuraman (Servqual) ya que es un modelo que subyace la idea de la calidad de servicio como comparación entre el servicio esperado y el percibido con un concepto global a diferencia del modelode Grönroos, que presenta ambigüedad y conflicto al analizar solo 2 dimensiones.

CAPÍTULO II.

PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta

Plan de fortalecimiento para el servicio de vacunas Covid-19 del Centro de Salud Saquisilí.

2.2 Objetivos Objetivo General

Proponer un plan de fortalecimiento para mejorar la calidad del servicio de vacunas Covid-19 del Centro de Salud.

Objetivo Específico

- Presentar los resultados del grado de satisfacción del adulto mayor para determinar mejoras en la prestación del servicio de vacunas Covid-19.
- Identificar el resultado de las brechas según las dimensiones del modeloSERVQUAL.
- Desarrollar estrategias que permitan elevar la calidad de atención del servicio de vacunas Covid-19.

2.3 Justificación

Prestar un servicio de salud y obtener la satisfacción de la población, es un objetivo primordial en el sistema de salud. Es importante ofrecer al usuario una atención que sea afectiva y logre satisfacer, más allá de la necesidad primaria de solucionar un problema de salud, generar un ambiente cálido en el momento de la prestación del servicio que permita aportar algunos determinantes sociales y personales, mejorando el bienestar integral del usuario.

La satisfacción del usuario es una evidencia de calidad, confiabilidad y credibilidad hacia la institución que ofrece el servicio. según los

fundamentos, es la percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades.

Para la presente investigación se analizó y aplicó el modelo SERVQUAL el mismo está compuesto de factores multidimensionales los cuales permiten evaluar la calidad de servicio, el mismo que se puede aplicar en varios sectores. Al ser aplicado en el servicio de vacunas del Centro de Salud Saquisilí los ejes de acción que serán incluidos son aquellos indicadores del área de vacunación determinada en el proceso de investigación como: Confiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Calidez y Tangibilidad.

Para lo cual, es importante tener en cuenta la opinión de los pacientes en la prestación del servicio al cubrir todas sus necesidades. Por todas estas razones he decidido realizar esta investigación, para conocer el grado de satisfacción de los adultos mayores que acude al servicio de vacunas covid-19 del Centro de Salud Saquisilí.

Finalmente, para el proyecto de investigación se propuso un plan de fortalecimiento de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL, en donde se detallan estrategias, metas, tiempo, responsables y acciones.

2.4 Desarrollo de la propuesta

2.4.1 Elementos que la conforman

El modelo SERVQUAL se ha utilizado en el campo de la salud por varios años con el propósito de medir la percepción de la calidad de los servicios de salud por parte de los usuarios. Este modelo se ha aplicado para determinar las brechas de la calidad del servicio entre las expectativas y las percepciones.

Para la presente investigación se aplicó el modelo SERVQUAL, esta herramienta permitió evaluar la percepción y expectativas para obtener la calidad del servicio de vacunas Covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí.

Además, se diseñó un instrumento de investigación para la recolección

de datos, el cuestionario donde se menciona las distintas dimensiones y sub dimensiones, que fueron adaptados para el servicio de vacunas Covid-19. Este instrumento consta de 14 ítems y evalúa 5 dimensiones que son: la tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y calidez. A continuación, se visualiza la metodología del proyecto.

Tabla 3. Modelo SERVQUAL para la Evaluación del Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor en el Servicio de Vacunas Covid-19

Dimensiones	Definición	Sub dimensiones
Calidez	Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de enfermería, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del Covid-19. • El paciente comprende la explicación que el profesional le brindará sobre el procedimiento.
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los pacientes y proporcionar un servicio rápido	<ul style="list-style-type: none"> • Se otorgue información adecuada sobre las vacunas y los procedimientos a emplearse. • Trato cordial y respetuoso con el adulto mayor. • Tiempo necesario para contestar inquietudes o preguntas sobre la vacuna. • Socialización de posibles reacciones de la vacuna y qué hacer ante esa posible situación.
Confiabilidad	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de protocolos de bioseguridad Covid-19 al momento de ingresar al centro médico. • Respeten el orden consecutivo de llegada y su turno correspondiente de los pacientes adulto mayor. • Profesionales de la salud ejecuten los protocolos de bioseguridad, antes de realizar el procedimiento de la aplicación de la vacuna.
Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Área de vacunación presente afiches o letreros informativos para orientarlos del proceso de vacunación. • Área física donde se lleva a cabo la vacunación disponga de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el procedimiento. • Lugar de vacunación cuente con ambientes ventilados para

		disminuir el riesgo de contagio durante el procedimiento.
Seguridad	Conocimiento y atención demostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad, competencia profesional confianza y garantía.	<ul style="list-style-type: none"> • Recinto de vacunación mantenga la limpieza y desinfección de los ambientes. • Personal de salud que atiende inspire confianza.

Fuente: Dimensiones e ítems de la satisfacción de los pacientes. Dimensiones y subdimensiones adaptadas del Modelo SERVQUAL tomado de Parasuraman, et al. (1988)

Para el diseño de los cuestionarios SERVQUAL (percepciones, expectativas) se enfocó como base la descripción de los servicios que brinda el área de vacunas para la selección de cada ítem, de esta manera se obtendrá el instrumento adecuado.

Para determinar el nivel de satisfacción del servicio de vacunas, se contrastó las expectativas deseadas por el paciente adulto mayor antes de recibir el servicio, frente a las percepciones que tiene el paciente después de recibir el servicio, determinando la brecha entre lo esperado y lo percibido en consideración de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL adoptado.

Para fines de la investigación se utilizó la escala Likert, en los cuestionarios aplicados; consta de 5 puntos como se menciona en la tabla 4, utilizada en la herramienta SERVQUAL, la cual está diseñada para permitir al paciente adulto mayor variar la respuesta de cada pregunta que describe el servicio.

Tabla 4. Escala de Likert para expectativas y percepciones

Valoración	Valoración y Escala
1	Totalmente en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo
3	Algo de acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Elaborado por: Tapia, Myriam.

La información obtenida tras la aplicación del cuestionario a la muestra estudiada ayudará a analizar el nivel de satisfacción global o el índice de calidad de la satisfacción (la diferencia entre lo que se espera y lo que se recibe), y también permite examinar cada una de las dimensiones de acuerdo al modelo. “Si se logra eliminar o minimizar las brechas se obtiene mayor calidad del servicio” (Bernuy, 2005, p.20), lo que accederá a conocer los aspectos del proceso que generan mayor satisfacción.

2.4.2 Resultados de las Expectativas y Percepciones según las Dimensiones

Tabla 5. Resultados de la brecha Servqual

Expectativa –E			Percepciones – P		Cálculo Índice de Calidad de Servicio (ICS)		
Dimensiones	Media	Desviación Típica	Media	Desviación Típica	Brecha (E-P)	Importancia	(ICS)
Calidez	4.04	1.09	4.23	0.61	-0.19	20%	-0.04
Capacidad de Respuesta	3.95	1.33	4.09	0.64	-0.14	25%	-0.04
Confiabilidad	4.12	1.31	4.22	0.68	-0.10	25%	-0.02
Tangibilidad	4.23	1.33	4.15	0.65	0.08	10%	0.01
Seguridad	4.38	1.37	4.08	0.68	0.30	20%	0.06
PROMEDIO GENERAL	4.14	1.29	4.15	0.65	-0.01	100%	-0.01

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Interpretación:

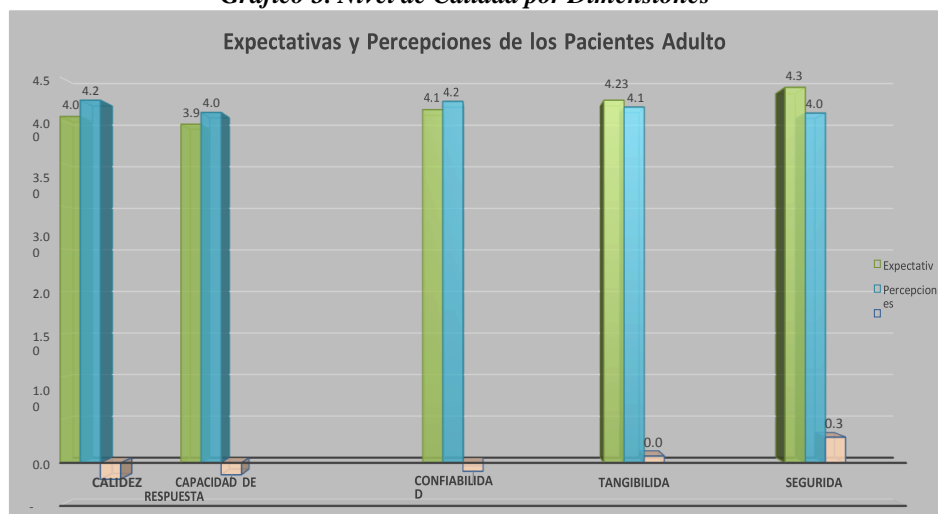
De los resultados que se observan en las cinco dimensiones del modelo servqual, se emite un juicio de valor por cada una de éstas, a fin de identificar áreas de oportunidad mediante las brechas que arroja el estudio de satisfacción de adultos mayores sobre la calidad del servicio de vacunas Covid-19. En el sentido de reconocer que un puntaje igual o mayor a cero reconoce un nivel satisfactorio de la calidad, y un puntaje menor a cero reconoce un nivel inaceptable de la calidad del servicio por ende el adulto mayor no está satisfecho con dicho servicio.

Se puede observar de acuerdo al estudio de la calidad del servicio, las brechas más significativas de insatisfacción del adulto mayor son en las dimensiones de calidez, capacidad de respuesta y confiabilidad, con resultados negativos de -0.19, -0.14 y -0.10 respectivamente, es por eso que se deben establecer estrategias de mejora para estas dimensiones. En cuanto a la dimensión de elementos tangibles y seguridad, se puede observar que la brecha es positiva, es decir, que los adultos mayores se sienten satisfechos con lo que reciben del servicio de

vacunas Covid-19.

Una vez calculado las brechas de las percepciones y expectativas se obtuvo el resultado del índice de la calidad del servicio de cada dimensión tomando en cuenta las ponderaciones de cada dimensión de acuerdo a la importancia que los adultos mayores valoraron a cada dimensión con un total del 100%, se observa en la Tabla 5 la dimensión con mayor importancia para los adultos mayores, fue la dimensión de confiabilidad y capacidad de respuesta con un 25%, seguido por la dimensión de calidez y seguridad con un 20%, la dimensión de elementos tangibles fue considerada la menos importante por los usuarios ponderándolo con el 10 %.

Gráfico 3. Nivel de Calidad por Dimensiones



Elaborado por: Tapia, Myriam.

El gráfico 3 muestra la brecha que existe entre las expectativas y las percepciones de los adultos mayores, con esto se establece la diferencia que existe entre lo que esperan obtener del servicio y lo que ha recibido de él, presenta como las expectativas difieren de las percepciones en todas las cinco dimensiones evaluadas de acuerdo al modelo SERVQUAL, es decir que el servicio que presta el área de vacunas Covid-19 del Centro de Salud Saquisilí no cubren las expectativas que

tienen los adultos mayores de acuerdo a las dimensiones establecidas.

Por lo tanto, las brechas de las dimensiones que se registraron de menor percepción de calidad fueron de: Calidez con un promedio -0.19, Capacidad de Respuesta - 0.14, Confiabilidad con -0.10. Mientras que las dimensiones Tangibilidad con 0.08, y Seguridad con 0.30 representaron un promedio de mayor percepción de calidad en el servicio de vacunas Covid-19 que ofrece el Centro de Salud.

Una vez aplicado el modelo servqual de calidad de servicio se analiza la escala Likert por dimensiones, según muestra la siguiente tabla:

Tabla 6. Nivel de Satisfacción

ESCALA DE LIKERT					
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	ALGO EN ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
TOTAL DIMENSIONES	2,40%	1,60%	15%	53,80%	31,50%

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Para determinar la importancia de cada dimensión, se manejó la escala de Likert de 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el adulto mayor está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el adulto mayor está totalmente de acuerdo con la pregunta relacionada al servicio de vacunas covid-19.

Al medir la satisfacción de los adultos mayores se evidencia que no todas las preguntas fueron contestadas, por lo que el resultado de las dimensiones varía.

Se muestra en la tabla 6 una prevalencia en términos generales sobre la percepción del servicio reconociendo que los adultos mayores están “de acuerdo” con el servicio recibido. No obstante, debe destacarse que si se cumplen las expectativas iniciales de los adultos mayores, bajo el criterio “totalmente de acuerdo” por estar con un porcentaje del 31.50 %

En las siguientes tablas 7 y 8 se presentan las expectativas y percepciones con sus valores correspondientes a la media por cada pregunta del cuestionario y dimensión. También contiene la desviación típica por pregunta y la media por dimensión; valores que fueron calculados mediante la herramienta SPSS.

Tabla 7. Expectativas de los Pacientes según las Dimensiones

Expectativa					
Dimensiones	Preguntas	Media	Media por Dimensión	Desviación Típica	Media Desviación Típica por Dimensión
Calidez	Que el personal de enfermería, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del COVID-19.	4.17	4.04	0.79	1.09
	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el procedimiento.	3.9		1.39	
Capacidad de Respuesta	Que se le otorgue información adecuada sobre las vacunas y los procedimientos a emplearse.	3.81	3.95	1.31	1.33
	Que mantengan un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor.	4.06		1.30	
	Que se brinde el tiempo necesario para contestar inquietudes o preguntas sobre la vacuna.	3.69		1.35	
	Que se socialice las posibles reacciones de la vacuna y qué hacer ante esa posible situación.	4.23		1.35	
Confiabilidad	Que se aplique los protocolos de bioseguridad COVID-19 al momento de ingresar al centro médico.	4.37	4.12	1.37	1.31
	Que respeten el orden consecutivo de llegada y su turno correspondiente de los pacientes adulto mayor.	3.9		1.25	
	Que los profesionales de la salud ejecuten los protocolos de bioseguridad, antes de realizar el procedimiento de la aplicación de la vacuna.	4.09		1.31	
Tangibilidad	Que el área de vacunación presente afiches o letreros informativos para orientarlos del proceso de vacunación.	4.44	4.23	1.37	1.33
	Que el área física donde se lleva a cabo la vacunación disponga de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el procedimiento.	4.1		1.31	
	Que el lugar de vacunación cuente con ambientes ventilados para disminuir el riesgo de contagio durante el procedimiento.	4.14		1.32	
Seguridad	Que el recinto de la vacunación mantenga la limpieza y desinfección de los ambientes	4.43	4.38	1.37	1.37
	Que el personal de salud que atenderá inspire confianza	4.33		1.36	

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Tabla 8. Percepciones de los Pacientes según las Dimensiones

Percepciones					
Dimensiones	Preguntas	Media	Media por Dimensión	Desviación Típica	Media Desviación Típica por Dimensión
Calidez	¿El personal de enfermería, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del COVID-19?	4.32	4.23	0.59	0.61
	¿Logró entender la explicación que el profesional le brindó sobre el procedimiento o la vacuna COVID-19?	4.14		0.62	
Capacidad de Respuesta	¿El personal de la campaña de vacunación le otorgó información adecuada sobre las vacunas y los procedimientos a emplearse?	4.01	4.09	0.60	0.64
	Que mantengan un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor	4.30		0.58	
	¿El personal de salud le brindaron tiempo necesario para contestar inquietudes o preguntas sobre la vacuna COVID -19?	4.05		0.67	
	¿Los profesionales de salud le socializaron las posibles reacciones de la vacuna y qué hacer ante esa posible situación?	3.99		0.72	
Confiabilidad	¿El personal de la campaña de vacunación aplicó los protocolos de bioseguridad COVID-19 al momento de ingresar al centro médico?	4.22	4.22	0.78	0.68
	¿El personal de la campaña de vacunación respetó el orden consecutivo de llegada y su turno correspondiente de los pacientes adulto mayor?	4.26		0.66	
	¿Los profesionales de la salud ejecutaron los protocolos de bioseguridad COVID-19 antes de realizar el procedimiento de aplicación de la vacuna?	4.17		0.59	
Tangibilidad	¿El área de vacunación presentó afiches o letreros informativos para orientar del proceso de vacunación?	4.21	4.15	0.58	0.65
	¿El área física donde se lleva a cabo la vacunación disponía de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el procedimiento?	4.05		0.79	
	¿El recinto de vacunación contaba con ambientes ventilados para disminuir el riesgo de contagio durante el procedimiento?	4.19		0.57	

Seguridad	¿El recinto donde se llevó a cabo la vacunación mantuvo la limpieza y desinfección de los ambientes durante el procedimiento?	4.06	4.08	0.61	0.68
	¿El personal de salud que lo atendió lo inspiró confianza?	4.10		0.74	

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Calidad del Servicio por Dimensiones

Para evaluar la calidad de servicio se analizó sobre la base de los promedios de las expectativas y las percepciones. Cada dimensión dispone de sub dimensiones, que dan origen a las preguntas planteadas en el cuestionario. Y para conocer la satisfacción se plasman los resultados únicamente de las percepciones de los adultos mayores ya que hacen referencia a las opiniones que tienen sobre el servicio.

Tabla 9. Calidez

Dimensión: Calidez						
Sub dimensiones	Expectativa (Media)	Percepción (Media)	Brecha (E-P)	Promedio	Importancia	(ICS)
p1: la personal enfermería	4.17	4.32	-0.15	-0.19	20%	-0.04
p2: procedimiento vacuna	3.9	4.14	-0.24			

Elaborado por: Tapia, Myriam.

La calidez, es una cualidad que eleva la afectividad, la comunicación y la atención al usuario, por lo tanto, responde a las preguntas planteadas en la investigación, referente al personal de enfermería y al procedimiento de vacunas aplicadas en el centro de salud. Esta dimensión registra un índice de calidad de servicio de -0.04, con una brecha promedio de -0.19 producto de la insatisfacción del paciente en el servicio que ofrece el centro de salud.

Tabla 10. Escala de Likert

	CALIDEZ
	PERCEPCIONES
TOTALMENTE EN DESACUERDO	12,3
ALGO EN DESACUERDO	13,5
ALGO DE ACUERDO	64,5
DEACUERDO	0
TOTALMENTE DE ACUERDO	44,5

Elaborado por: Tapia, Myriam.

El nivel de satisfacción de la dimensión de Calidez representa un 64.5%; en la escala algo de acuerdo, señala una escala Totalmente de acuerdo un 44.5%, y finalmente 13.5% Algo en desacuerdo. Significa que en esta dimensión el servicio no presta una atención personalizada ni adaptada a las necesidades del adulto mayor.

Tabla 11. Capacidad de Respuesta

Dimensión: Capacidad de Respuesta						
Sub dimensiones	Expectativa (Media)	Percepción (Media)	Brecha (E-P)	Promedio	Importancia	(ICS)
p3: campaña de vacunación	3.81	4.01	-0.20	-0.14	25%	-0.04
p4: Cordial y respetuoso	4.06	4.30	-0.24			
p5: tiempo necesario	3.69	4.05	-0.36			
p6: Socializar reacción vacuna	4.23	3.99	0.24			

Elaborado por: Tapia, Myriam.

La Capacidad de Respuesta es una dimensión que responde a la disposición y voluntad para ayudar a los pacientes a proporcionar un servicio rápido y eficiente en los pacientes del centro de salud. Según la tabla anterior registra un índice de calidad de servicio de -0.04, con una brecha promedio de -0.14 producto de la insatisfacción del paciente en

el servicio que ofrece el centro de salud en la aplicación de la vacuna Covid-19.

Tabla 12. Escala de Likert

CAPACIDAD DE RESPUESTA	
PERCEPCIONES	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11
ALGO EN DESACUERDO	0
ALGO DE ACUERDO	40
DE ACUERDO	0
TOTALMENTE DE ACUERDO	49

Elaborado por: Tapia, Myriam.

El nivel de insatisfacción de la dimensión de Capacidad de Respuesta representa un 40.0% indica una escala algo de acuerdo, 49% señala una escala Totalmente de acuerdo, y finalmente 11% en desacuerdo. Indicando que no se proporciona inmediatez en el servicio.

Tabla 13. Confiabilidad

Dimensión: Confiabilidad						
Sub dimensiones	Expectativa (Media)	Percepción (Media)	Brecha (E-P)	PROMEDIO	Importancia	(ICS)
p7: protocolos bioseguridad	4.37	4.22	0.15	-0.10	25%	-0.02
p8: orden consecutivo	3.9	4.26	-0.36			
p9: protocolos antes aplicación	4.09	4.17	-0.08			

Elaborado por: Tapia, Myriam.

La confiabilidad, es una dimensión que desempeña lo preciso, lo confiable, es decir es una habilidad para prestar el servicio en forma acertada y cuidadosa. Anteriormente, registra un índice de calidad de servicio de -0.02, con una brecha promedio de -0.10 producto de la insatisfacción del paciente en el servicio que ofrece el centro de salud al aplicar la vacuna Covid-19.

Tabla 14. Escala de Likert

CONFIABILIDAD	
PERCEPCIONES	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11
ALGO EN DESACUERDO	1,9
ALGO DE ACUERDO	52,3
DE ACUERDO	0
TOTALMENTE DE ACUERDO	34,8

Elaborado por: Tapia, Myriam.

El nivel de satisfacción de la dimensión de Confiabilidad representa un 52.3% indica una escala algo de acuerdo, 34.8 % señala una escala Totalmente de acuerdo, el 11% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y finalmente el 1.9% Algo en desacuerdo. Señalando que en el servicio no se cuenta con la habilidad necesaria para el cuidado del adulto mayor.

Tabla 15. Tangibilidad

Dimensión: Tangibilidad						
Sub dimensiones	Expectativa (Media)	Percepción (Media)	Brecha (E-P)	PROMEDIO	Importancia	(ICS)
p10: afiches y letreros	4.44	4.21	0.23	0.08	10%	0.01
p:11 ambientes amplio	4.1	4.05	0.05			
p:12 ambiente ventilados	4.14	4.19	-0.05			

Elaborado por: Tapia, Myriam.

La Tangibilidad representa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, la limpieza y el material de comunicación. En la investigación estos elementos tangibles comprenden afiches, ambientes amplios y ventilados que son utilizados en el centro de salud para una mejor visualización por parte del adulto mayor. En los datos anteriores muestran un índice de calidad de servicio de 0,01, con una brecha promedio de 0.08 producto de satisfacción del paciente en el servicio que ofrece el centro de salud al aplicar la vacuna Covid-19.

Tabla 16. Escala de Likert

TANGIBILIDAD	
PERCEPCIONES	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11
ALGO EN DESACUERDO	38,1
ALGO DE ACUERDO	0
DE ACUERDO	0
TOTALMENTE DE ACUERDO	51

Elaborado por: Tapia, Myriam.

El nivel de satisfacción de la dimensión de Tangibilidad representa un alto porcentaje con el 51.0%, en una escala totalmente de acuerdo; relacionada a la calidad en la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal donde se proporciona el servicio seguido de un 38.1% señala una escala algo en desacuerdo, y finalmente el 11% totalmente en desacuerdo.

Tabla 17. Seguridad

Dimensión: Seguridad						
Sub dimensiones	Expectativa (Media)	Percepción Media)	Brecha (E-P)	PROMEDIO	Importancia	(ICS)
p:13 limpieza y desinfección	4.43	4.06	0.37	0.30	20%	0.06
p:14 inspiro confianza	4.33	4.10	0.23			

Elaborado por: Tapia, Myriam.

La seguridad, responde a ciertas habilidades de inspirar credibilidad, confianza, garantía, competencia profesional por parte del personal de salud, en los servicios del área de vacunación. En los datos anteriores indica un índice de calidad de servicio de 0.06, con una brecha promedio de 0.30 producto de satisfacción del paciente en el servicio que ofrece el centro de salud al aplicar la vacuna Covid-19.

Tabla 18. Escala de Likert

	SEGURIDAD
	PERCEPCIONES
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11
ALGO EN DESACUERDO	0
ALGO DE ACUERDO	14,2
DE ACUERDO	0
TOTALMENTE DE ACUERDO	74,8

Elaborado por: Tapia, Myriam.

El nivel de satisfacción de la dimensión de Seguridad representa un 74,8% indica una escala totalmente de acuerdo, señalando que el nivel de competencia que tienen sobre el servicio ofrece credibilidad incluso a los más escépticos. El 14,2% señala una escala algo de acuerdo, y finalmente el 11% totalmente en desacuerdo.

En breve síntesis indica que el servicio de vacunas Covid- 19 del Centro de Salud Saquisilí debe trabajar con una atención personalizada, buena comunicación y comprensión al usuario. Además, en otorgar un trato cordial y amable a los adultos mayores, resolviendo sus preguntas e inquietudes. A su vez, ejecutar los protocolos de bioseguridad al momento de realizar el procedimiento de vacunación al adulto mayor.

Por otro lado, se realizó el análisis de fiabilidad de los dos instrumentos: expectativas y percepciones a través del estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose la siguiente información.

Resumen del procesamiento de expectativas y percepciones

Tabla 19: Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	310	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	310	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: Herramienta SPSS

Del total de 310 casos, no se ha excluido ninguno para esta investigación, como se evidencia en la tabla anterior.

Tabla 20: Alfa de Cronbach de instrumentos de expectativa y percepciones

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Expectativas	0,900	0,900	14
Percepciones	0,800	0,800	14

Fuente: Herramienta SPSS

En la tabla anterior, se muestra que el instrumento de expectativas posee un Alfa de Cronbach de 0.90, y el instrumento de percepciones posee una Alfa de Cronbach de 0.80. Por lo cual, se denota que ambos instrumentos fueron fiables para la investigación; puesto que poseen cifras superiores a 0.80 y se consideran elevadas.

Tabla 21: Estadística de fiabilidad por dimensiones

Dimensión	Expectativas	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Percepciones	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	N de elementos		N de elementos	
Calidez	2	80,77	2	0,893
Capacidad Respuesta	4	80,77	4	0,892
Confiabilidad	3	80,77	3	0,897
Tangibilidad	3	80,77	3	0,891
Seguridad	2	80,77	2	0,890

Fuente: Herramienta SPSS

En la tabla anterior, se muestra el coeficiente de Alfa de Cronbach por cada dimensión de los dos instrumentos. Se detalla que las dimensiones se consideran aceptables >0.70 , por ello, los dos instrumentos: expectativas y percepciones, son instrumentos fiables para esta investigación.

Prueba de Wilcoxon

La prueba de Wilcoxon es una prueba no paramétrica que compara dos muestras relacionadas, donde debe cumplir ciertas características: libre de curva, no necesita una distribución específica y nivel ordinal de la variable dependiente. Entonces, se utiliza para comparar dos mediciones de rangos (medianas) y determinar que la diferencia no se deba al azar (que la diferencia sea estadísticamente significativa), como se muestra en la fórmula a continuación (Hernández, 2010).

$$Z = \frac{S_+ - n(n+1)/4}{\sqrt{n(n+1)(2n+1)/24}}$$

Para la comprobación se usó el programa SPSS teniendo los siguientes resultados:

Tabla 22: Estadística de Wilcoxon

Estadísticos de prueba ^a		
	Los profesionales de salud ejecutaron los protocolos de bioseguridad, antes de realizar el procedimiento de la aplicación de la vacuna. (Confiabilidad) - El profesional de la campaña de vacunación aplico los protocolos de bioseguridad COVID-19 al momento de ingresar al centro médico (Confiabilidad)	El personal de salud que le atendió le inspire confianza (Seguridad) - El recinto donde se llevo a cabo la vacunación mantenga la limpieza y desinfección de los ambientes (Seguridad)
Z	-5,000 ^b	-3,357 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0,000	0,001
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon		
b. Se basa en rangos positivos.		

Fuente: Herramienta SPSS

H0: La calidad del servicio de vacunas Covid-19 *no influye* en la satisfacción del adulto mayor.

H1: La calidad del servicio de vacunas Covid-19 *si influye* en la satisfacción del adulto mayor.

P_Valor = Sig.
Regla Estadística

P_Valor ≤ 0,05
Se rechaza H0

De acuerdo a la regla estadística, se rechaza la teoría nula y se acepta la teoría alternativa, puesto que se obtiene un valor menor o igual a 0.05. De esta manera, la calidad del servicio de vacunas Covid-19 *si influye* en la satisfacción del adulto mayor.



2.5 Plan de Fortalecimiento


A continuación, se presenta la propuesta del plan de fortalecimiento para el Centro de Salud Saquisilí de acuerdo a las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Tabla 23: Plan de Fortalecimiento

Dimensión	Brecha	Estrategia	Objetivo	Cronograma												Meta	Responsable	Nivel de Cumplimiento			Actividades
				Meses														Cumplimiento	En Proceso	Incumplimiento	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D						
Calidez	-0,19	Difundir el manual de buenas prácticas en la atención a usuarios.	Aportar una herramienta de trabajo que facilite el manejo de relaciones personales, con el fin de fomentar la cultura de servicio de calidad.													Incrementar la satisfacción del paciente en un 15%.	Líderes de los servicios.				-Implementación de un plan de capacitaciones mensuales con temas seleccionados del manual de buenas prácticas en la atención a usuarios. -Evaluación on-line sobre las buenas prácticas asistenciales utilizando plataformas virtuales.
		Disponer de brigadas de vacunación en puntos estratégicos	Estructurar el horario con personal a contrato y definitivo para												Reducir el tiempo de espera del usuario en un 15%	Responsable del programa de inmunización distrital				-Integrar una brigada móvil que se instale en un punto accesible a la población.	

<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>-0,14</p>	<p>permanentes y publicados en la cartelera de servicios.</p>	<p>compensar horarios fines de semana y no cerrar el punto de vacuna.</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>-Elaborar un plan de contingencia con talento humano disponible para Servicios habituales de lunes a viernes y otro para sábados y domingos.</p>
--------------------------------------	--------------	---	---	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---

Confiability	-0,10	Socializar el formulario de evaluación de desempeño para cumplir la meta propuesta de Gobierno por resultados. (GPR)	Vincular las actividades individuales de los funcionarios contemplados en el formulario EVAL con las actividades y metas definidas.								Aumentar la Cobertura de vacunas Covid-19 un 20%.	Administrador técnico del Centro de Salud.				-Informar la meta individual anual a los empleados del C.S Saquisilí. -Hacer reuniones cada cuarto mes para monitoreo de coberturas.
Tangibilidad	0,08	Ejecutar un Proyecto de Inversión para ampliar y adecuar la infraestructura.	Proponer un rediseño de los espacios interiores para mejorar las condiciones ambientales del servicio de vacunas.								Mejorar los espacios físicos en un 30%.	Departamento de financiero.			-Realizar un plan de inversión y presupuesto. -Solicitar al Departamento de planificación un informe sobre el techo presupuestario para ejecución del proyecto de Inversión.	
		Diseñar un sistema de	Establecer un proceso de								Aumentar la seguridad	Recursos humanos			-Crear una base de datos con	

Seguridad	0,30	reclutamiento y selección por competencias	personal según determinado perfil de puesto eficiente y eficaz.											del servicio obtenido por el usuario en un 30 %					profesionales idóneos. -Difundir la oferta a través de distintas fuentes y medios de Reclutamiento.
-----------	------	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	--	--

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Conclusiones Capítulo II

Se afirma que la satisfacción del adulto mayor que acude al servicio de vacunas Covid-19 del centro de salud alcanzó un nivel alto en las dimensiones de Tangibilidad y Seguridad. No obstante, en las dimensiones Capacidad de Respuesta, Confiabilidad, Calidez presentan un grado de insatisfacción evidenciando una asimetría negativa respecto al resto de las dimensiones. La dimensión que obtuvo la calificación más alta está relacionado al material físico asociado con el servicio ya que es visualmente atractiva, uno de los factores que puede influir en esta dimensión es que existen formatos establecidos para los comunicados a la población por parte del Ministerio de Salud Pública, además de la difusión de campañas publicitarias de vacunación.

Se evidenció que las expectativas del nivel de satisfacción de los pacientes adultos mayores obtuvieron una valoración de 4.14 puntos sobre las 5 dimensiones evaluadas de acuerdo al modelo SERVQUAL, mientras que las percepciones fueron de 4.15, es decir que las percepciones superaron a las expectativas de los pacientes, sin embargo el promedio de la brecha entre expectativa y percepción en relación a las dimensiones presenta un valor de -0.01, lo que indica que existe un bajo nivel de calidad del servicio.

Se cumplió el objetivo de este trabajo respecto a la relación entre la calidad del servicio de vacunas Covid-19 y la satisfacción del adulto mayor en el Centro de Salud Saquisilí, se determinó que, si existe relación entre estas dos variables, ya que mientras mayor sea la calidad del servicio, mayor será la satisfacción del usuario, ante esto se realizó un plan de fortalecimiento orientado a satisfacer las necesidades del usuario y sirva a un futuro de apoyo en la toma de decisiones respecto al incremento de la calidad de servicio percibido por los adultos mayores.

CAPÍTULO III.
APLICACIÓN Y/O VALIDACION DE LA
PROPUESTA

3.1. Evaluación de expertos

Para validar la factibilidad de la propuesta, se procedió a aplicar la evaluación a 2 expertos y a 1 usuario, quienes nos otorgaron recomendaciones para la mejora del mismo, los cuales gracias a su experiencia ayudarán a la validación de la misma, esta fue sujeto del análisis por:

Experto 1. **PATARON CUNDURI LUIS ARMANDO** (Validación teórica) **ESPECIALISTA DE PRIMER GRADO EN MEDICINA GENERAL INTEGRAL** con número de registro 19234491.

Experto 2. **SANTAMARIA TIPANTASIG MERCY ANTONIETA** (Validación teórica) **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS** con número de registro 1020-2022-2490245.

Usuario 1. **ZAIDA CORINA PALMA PALMA**

MAGISTER EN SALUD FAMILIAR con número de registro 1015-07-664616.

Los expertos han procedido a responder de manera individual, bajo un formato que detalla ítems que se calificaran sobre el trabajo de investigación y la propuesta planteada.

Resultados

Los resultados del análisis de los evaluadores expertos, conforme la metodología planteada, son los siguientes:

Tabla 24. Resultados Experto 1

Crterios	Excelente	Aceptable	No Aceptable	%
El título de la propuesta tiene relación con el tema de la investigación.	X			100%
Los objetivos de la propuesta tienen relación con la situación deseada teóricamente.	X			
Fundamentación teórica	X			
Modelo de Evaluación del Servicio SERVQUAL	X			
Análisis de Expectativas de los Pacientes según las Dimensiones	X			
Análisis de Percepciones de los Pacientes según las Dimensiones	X			
Cálculo de Índice Calidad de Servicio	X			
Sumatoria de Nivel de Satisfacción Escala de Likert	X			
Análisis Calidad del Servicio por Dimensiones	X			
Resultados – Discusión	X			

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Validado por: PATARON CUNDURI LUIS ARMANDO

Tabla 25. Resultados Experto 2

Criterios	Excelente	Aceptable	No Aceptable	%
El título de la propuesta tiene relación con el tema de la investigación.	X			100%
Los objetivos de la propuesta tienen relación con la situación deseada teóricamente.	X			
Fundamentación teórica	X			
Modelo de Evaluación del Servicio SERVQUAL	X			
Análisis de Expectativas de los Pacientes según las Dimensiones	X			
Análisis de Percepciones de los pacientes según las Dimensiones	X			
Cálculo de Índice Calidad de Servicio	X			
Sumatoria de Nivel de Satisfacción Escala de Likert	X			
Análisis Calidad del Servicio por Dimensiones	X			
Resultados – Discusión	X			

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Validado por: SANTAMARIA TIPANTASIG MERCY ANTONIETA

3.2. Evaluación de usuario

Tabla 26. Resultados Experto 2

Criterios	Excelente	Aceptable	No Aceptable	%
El título de la propuesta tiene relación con el tema de la investigación.	X			71%
Los objetivos de la propuesta tienen relación con la situación deseada teóricamente.	X			
Análisis de expectativas de los pacientes según las dimensiones	X			
Análisis de percepciones de los pacientes según las dimensiones	X			
La propuesta es viable para ser implementada en el 2023		X		
Análisis de calidad del servicio por Dimensiones	X			
Resultados – Discusión		X		

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Validado por: PALMA PALMA ZAIDA CORINA

Resultados de la propuesta

Tabla 27. Resultados de los evaluadores

N.º	Porcentaje	Criterio Final
Evaluador 1	100%	EXCELENTE
Evaluador 2	100%	EXCELENTE
Usuario 1	71%	ACEPTABLE

Elaborado por: Tapia, Myriam.

Conclusiones capítulo III

El instrumento de evaluación sobre análisis de la satisfacción del adulto mayor ante el servicio de vacunas Covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí ha sido validado por expertos que le ofrece importancia a esta propuesta y enfoque en los grupos de interés.

La importancia de la validación del instrumento por parte de los profesionales, recoge criterios esenciales para el cumplimiento de la satisfacción del servicio de vacunas Covid-19 para el adulto mayor.

El proceso de validación permitió conocer que el modelo SERVQUAL ofrece cinco dimensiones cubriendo todos los aspectos de importancia para los usuarios que acuden sea por primera vez o de manera subsecuente y, puede ser adaptada de acuerdo a la especificidad y pertinencia de los procesos del servicio a evaluar, lo que admite que se utilice en diferentes países con gran éxito.

El resultado por parte del usuario concluye que la calidad del servicio no es óptima en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL, de modo que los resultados evidencian un nivel aceptable la metodología aplicada al proyecto. Sin embargo, no se puede llegar a conclusiones definitivas como usuario debido a que al ser usuario no puede evaluar con precisión la calidad técnica del servicio de vacunas en cuanto al

nivel de calidad del servicio, sin embargo, los expertos concedores del área de salud no pretenden evaluar el servicio como bueno o malo, sino fundamentar los aspectos evaluados (dimensiones) del modelo SERVQUAL catalogado con el puntaje Servqual.

CONCLUSIONES GENERALES

Se estableció la fundamentación teórica sobre las variables de estudio mediante fuentes de información, con el propósito de indagar aspectos importantes relacionados con el proyecto de investigación.

Se diagnosticó las principales causas y consecuencias raíces que generaron la insatisfacción del adulto mayor en la calidad del servicio de vacunas, expresando que el administrador técnico del Centro de Salud no monitorea las actividades operativas diarias que se llevan a cabo, siendo uno de los hallazgos más importantes la falta de comunicación entre el personal sumado a que los operativos no han recibido capacitación acerca de aspectos que afectan la calidad en el servicio enunciando : calidez, capacidad de respuesta, confiabilidad, los que han sido la causa principal de la deficiencia identificada en esta investigación, cuya consecuencia más grave podría suceder a un futuro es que el Centro de Salud sea un punto de vacunación inactivo.

Finalmente, con los resultados obtenidos, se ha generado un plan de fortalecimiento a través del uso del modelo Servqual cuyo propósito es medir periódicamente el nivel de satisfacción del usuario para que los directivos puedan optimizar el proceso en la toma de decisiones mediante la ejecución de acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la mejora continua de la calidad del servicio y la maximización de la satisfacción del adulto mayor para el servicio de vacunas.

RECOMENDACIONES GENERALES

El aplicar la herramienta SERVQUAL ayudará a identificar los puntos fuertes y débiles del servicio de vacunación en el centro de salud, lo cual permitirá alcanzar los resultados esperados de la propuesta con el sustento teórico y metodológico realizado en la presente investigación.

El ejecutar el plan de fortalecimiento mejorará cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL, para fortalecer aspectos como la calidez, capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad y seguridad en el servicio de vacunas del Centro de Salud Saquisilí.

Es importante que se genere estrategias organizacionales que permitan la mejora continua en cuanto a la estructura física de las instalaciones, insumos, equipos, personal, señalización, limpieza, comodidad, al momento de prestar los servicios de salud.

Se aconseja que el personal obtenga los suministros necesarios para realizar de manera adecuada y completa sus actividades, además, que realicen reuniones mensuales con los líderes de los servicios para que se dé una mejor comunicación sobre aspectos negativos y positivos dentro de la Institución.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, E., Cárdenas, Y., & Bellas, V. (2007). *Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n4/aci07407.pdf>
- Aviles, S., & Ribas, E. (2007). *Atención hospitalaria: evaluación de la satisfacción de los pacientes Durante su período de internación*. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n5/es_v15n5a13.pdf
- Bupa. (2021). *Variantes de Covid-19*. Obtenido de <https://www.bupalud.com.ec/salud/varientes-Covid-19>
- Changoluisa, L. (2021). *Percepción de los familiares de adultos mayores ante la aplicación de la vacuna contra el Covid-19 en la comunidad de Patutan provincia Cotopaxi*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33679/1/Changoluisa%20Tiglla%20Lourdes%20Jimena%20%20%28SELLO%29.pdf>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Escobar, A. (2022). Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/781/TESIS.pdf?sequence=1>
- Gonzales, S. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario vacunado Contra la covid-19 en el centro materno Infantil de villa maría del triunfo*. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/730/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Graham, J. (2020). *Médicos dicen que los adultos mayores con Covid-19 presentan síntomas inusuales*. Obtenido de <https://khn.org/news/medicos-dicen-que-los-adultos-mayores-con-covid-19-presentan-sintomas-inusuales/>
- Hoffman, A., Douglas, J., & Bateson, N. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México: Cengage Learning.

- Infosalus. (2020). *El virus del Covid-19 tiene al menos seis cepas pero con poca variabilidad*. Obtenido de <https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-virus-covid-19- tiene-menos-seis- cepas-poca-variabilidad-20200803171834.html>
- Kotler, M., & Armstrong , P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Mira, J., & Rodríguez, J. (2014). *ERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria*. Obtenido de http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
- MSP. (2008). *Programa Nacional de Atención Integral de Salud Del Adulto*. Obtenido de <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archiv os/Programa%20nacional%20AM.pdf>
- MSP. (2022). *Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2022). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basad os%20en%20datos%20probatorios>.
- Perez, J. (2020). *Variables sociodemográficas*. Obtenido de <https://definicion.de/sociodemografico/>
- Pérez, J. (2021). *Definición de servicios de salud*. Obtenido de <https://definicion.de/servicios-de-salud/>
- Portilla, M. A. (2020). Obtenido de <http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/autonomaeica/1134/1/TESIS%20AVALOS%20-%20HUAMAN.pdf>
- Reina, M. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Rubio, D. (julio de 2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360643422019.pdf>

- Urriago, M., Viáfara, L., & Acevedo, M. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios.* Obtenido de <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
- Zimmer, C., Corum, J., & Wee, S. (2020). *Coronavirus Vaccine Tracker. The New York Times.* Obtenido de <https://www.nytimes.com/interactive/2020/science/coronavirus-vaccine-tracker.html> .

III. ANEXOS

CUESTIONARIO SERVQUAL

Nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de vacunas Covid-19

I. PRESENTACIÓN.

Solicito su colaboración en facilitarme ciertos datos que permitirán conocer el “Nivel de satisfacción del adulto mayor que acude al servicio de vacunas Covid- 19 en el Centro de Salud Saquisilí”, por lo cual pedimos respuestas mostrando la mayor veracidad posible.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor, lee cada pregunta con atención y márcala con una equis(X) la respuesta que se ajuste a su criterio de nivel de satisfacción.

DATOS GENERALES:

Encuesta para evaluar el nivel de satisfacción del adulto mayor que acude al servicio de vacunas Covid-19 en el Centro de Salud Saquisilí				
DATOS GENERALES				
1.Edad	65-75			
	75- 85			
	85-100			
2.Sexo	Femenino		Masculino	
3.Residencia	Urbano		Rural	
4.Estado Civil	Soltero		Unión Libre	
	Casado/a		Viudo/a	
	Divorciado/a			
5.Etnia	Indígena		Mestizo	
	Afrodescendiente		Montubio	
	Negro			
	Mulato		Blanco	
6.Nivel de Estudios	Primaria		Secundaria	
	Grado		Posgrado	
	Ninguno			
7.Dispone de	IESS (activo)		IESS (jubilado)	

Seguro de Salud	ISSFA		Seguro Privado	
	Seguro Social Campesino		ISSPOL	
	Ninguno			
8.Ocupación	Desempleado		Empleado Privado	
	Comerciante		Profesion al independiente	
	Empleado público		Quehaceres Domésticos	
	Ninguno			
9.Número de visita al Servicio de Vacunación	Visita el servicio por primera vez			
	Visita el Servicio por Control (Más de una vez)			

VALORACION	1	2	3	4	5
SIGNIFICADO	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

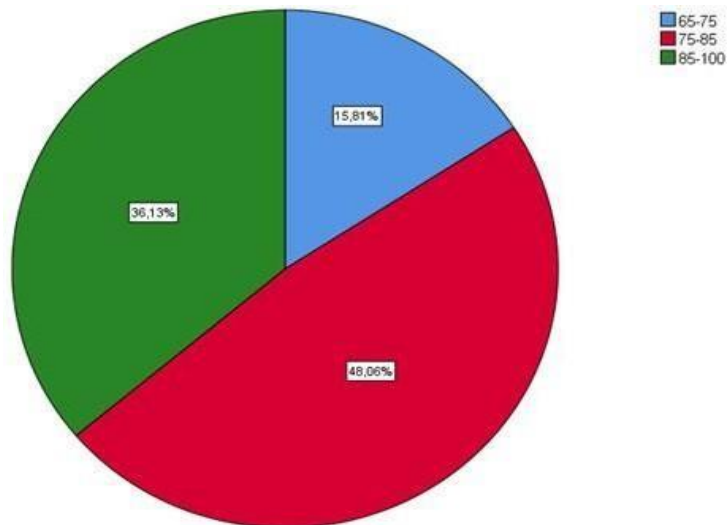
EXPECTATIVAS						
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Vacunas Covid-19. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
No.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CALIDEZ						
1	Que el personal de enfermería, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del Covid-19.					
2	Que usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el procedimiento.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
3	Que se le otorgue información adecuada sobre las vacunas y los procedimientos a emplearse.					
4	Que mantengan un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor.					
5	Que se brinde el tiempo necesario para contestar inquietudes o preguntas sobre la vacuna.					
6	Que se socialice las posibles reacciones de la vacuna y qué hacer ante esa posible situación.					
CONFIABILIDAD						
7	Que se aplique los protocolos de bioseguridad Covid-19 al momento de ingresar al centro médico.					
8	Que respeten el orden consecutivo de llegada y su turno correspondiente de los pacientes adulto mayor.					

9	Que los profesionales de la salud ejecuten los protocolos de bioseguridad, antes de realizar el procedimiento de la aplicación de la vacuna.					
TANGIBILIDAD						
10	Que el área de vacunación presente afiches o letreros informativos para orientarlos del proceso de vacunación.					
11	Que el área física donde se lleva a cabo la vacunación disponga de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el procedimiento.					
12	Que el lugar de vacunación cuente con ambientes ventilados para disminuir el riesgo de contagio durante el procedimiento.					
SEGURIDAD						
13	Que el recinto de la vacunación mantenga la limpieza y desinfección de los ambientes.					
14	Que el personal de salud que atenderá inspire confianza.					
PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Vacunas Covid-19. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
No.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CALIDEZ						
1	¿El personal de enfermería, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del Covid-19?					
2	¿Logró entender la explicación que el profesional le brindó sobre el procedimiento o la vacuna Covid-19?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
3	¿El personal de la campaña de vacunación le otorgó información adecuada sobre las vacunas y los procedimientos a emplearse?					
4	¿El personal de la campaña de vacunación respetó el orden consecutivo de llegada y su turno correspondiente de los pacientes adulto mayor?					
5	¿Los profesionales de salud le socializaron las posibles reacciones de la vacuna y qué hacer ante esa posible situación?					
6	Que mantengan un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor					
CONFIABILIDAD						
7	¿Los profesionales de la salud ejecutaron los protocolos de bioseguridad Covid -19 antes de realizar el procedimiento de aplicación de la vacuna?					

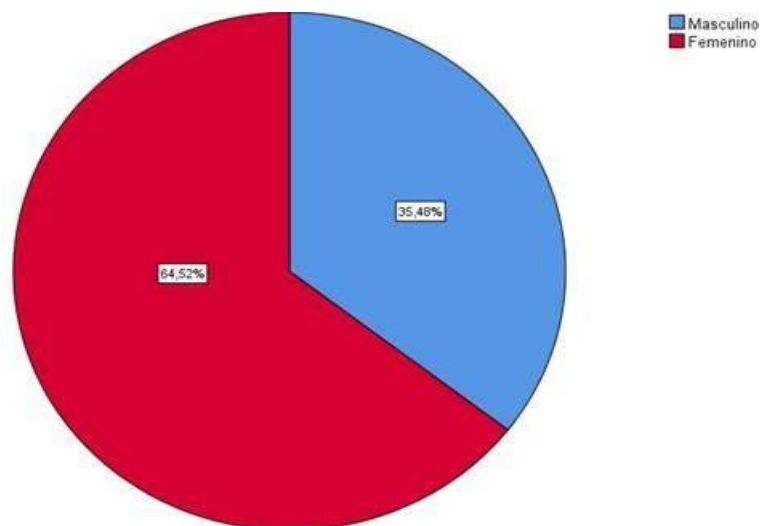
8	¿El personal de salud mantuvieron un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor?						
9	¿El personal de la campaña de vacunación aplicó los protocolos de bioseguridad Covid-19 al momento de ingresar al centro médico?						
TANGIBILIDAD							
10	¿El área de vacunación presentó afiches o letreros informativos para orientar el proceso de vacunación?						
11	¿El área física donde se lleva a cabo la vacunación disponía de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el procedimiento?						
12	¿El recinto de vacunación contaba con ambientes ventilados para disminuir el riesgo de contagio durante el procedimiento?						
SEGURIDAD							
13	¿El recinto donde se llevó a cabo la vacunación mantuvo la limpieza y desinfección de los ambientes durante el procedimiento?						
14	¿El personal de salud que lo atendió le inspiró confianza?						

ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO EXPECTATIVAS

A continuación, se presentan los resultados del estudio de campo realizado:

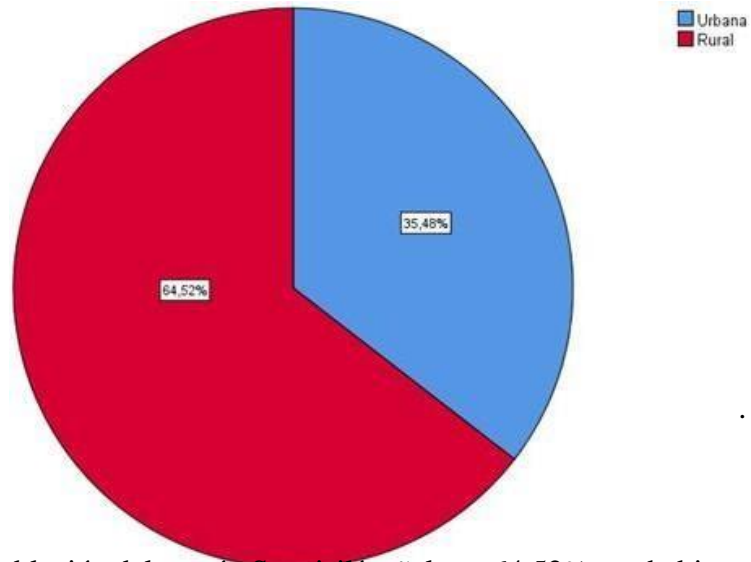


La figura muestra un predominio del 48.06% de entre 75-85 años de edad, frente aun 36.13% entre 85-100 años de edad y finalmente un 15.81% entre 65-75 años, dentro de la población estudiada en el presente trabajo.

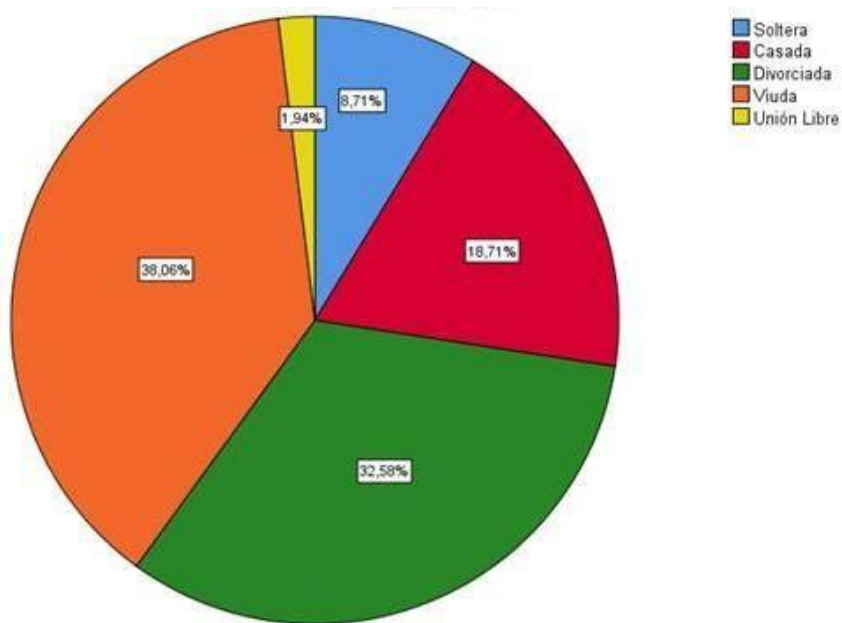


La figura señala un predominio del 64.52% del sexo femenino dentro de la

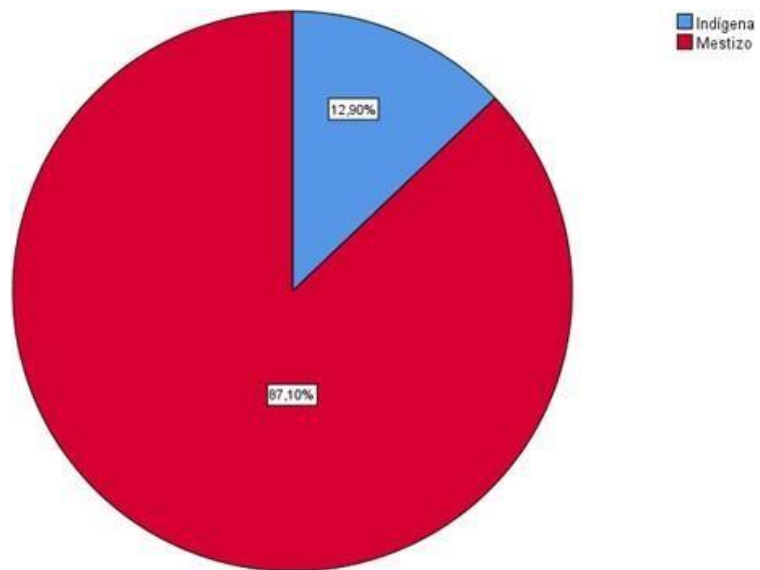
población investigada, frente al 35.48% del sexo masculino según el estudio analizado.



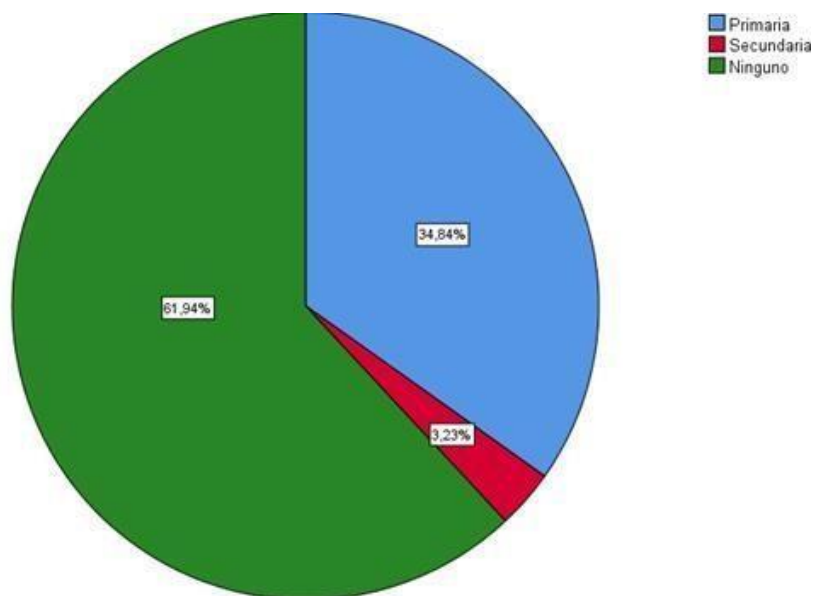
La población del cantón Saquisilí señala un 64.52% que habita en la zona rural, anteun 35.48% que reside en la zona urbana.



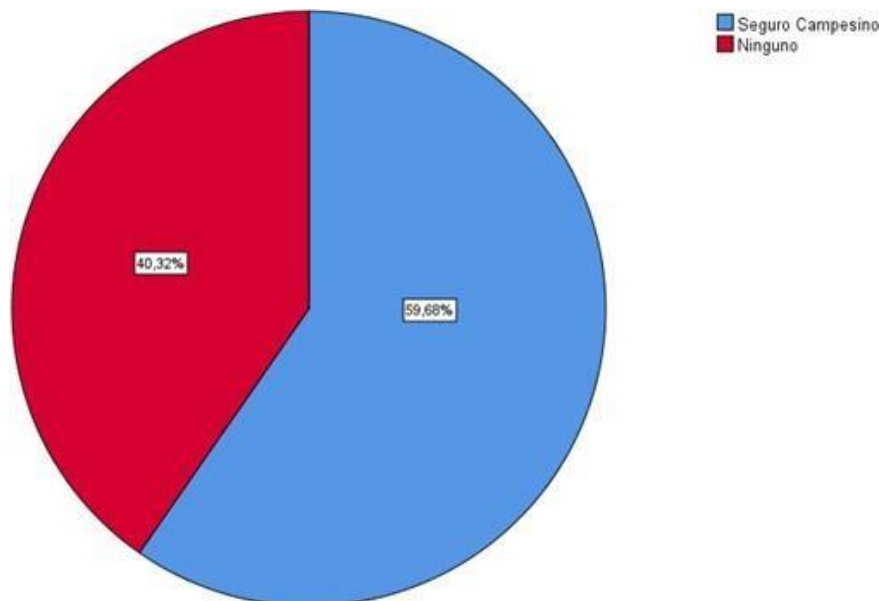
La presente figura indica un predominante de un 38.06% de adultos mayores viudos; 32.58% son personas divorciadas, 18.71% son personas casadas, el 8.71% solteros y finalmente 1.94% unión libre.



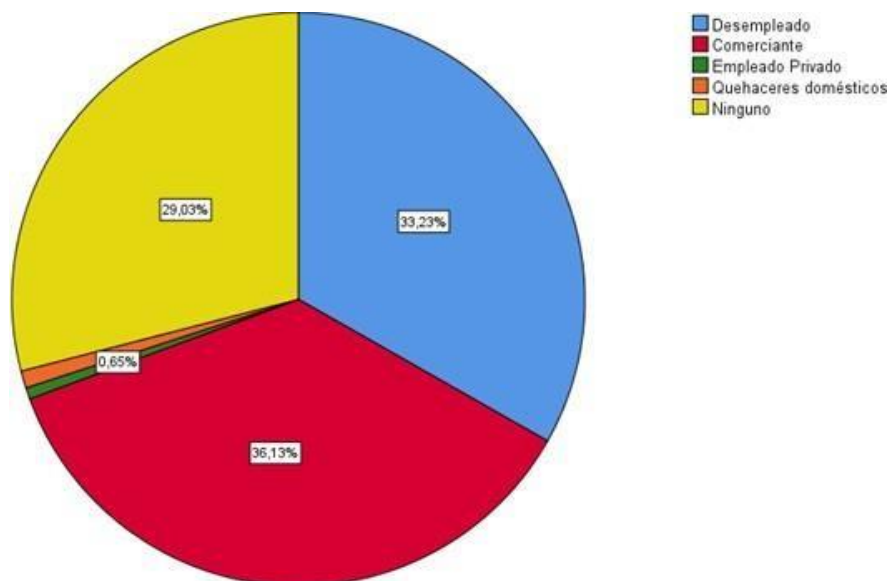
La presente figura indica un predominante de un 87.10% con una etnia mestiza, 12.90% figuran una etnia indígena en el estudio correspondiente.



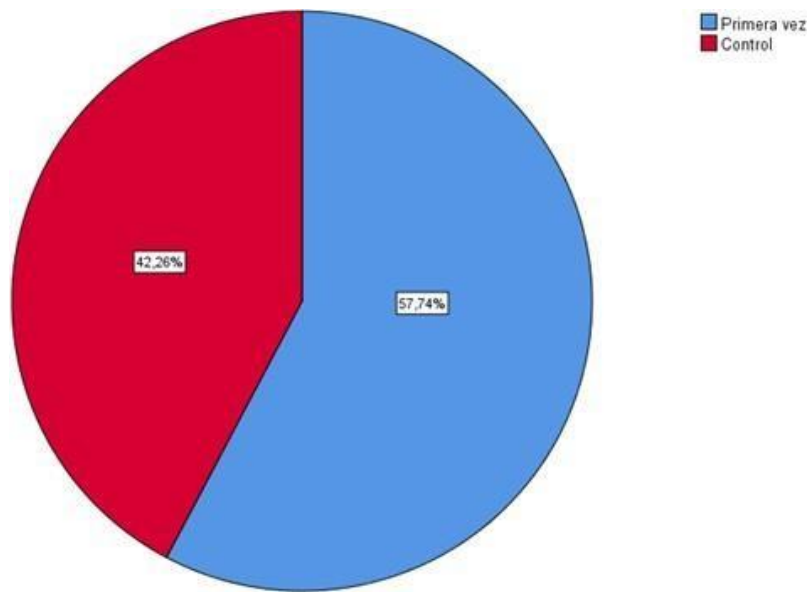
La gráfica indica que un 61.94% de personas adultas mayores no poseen ningún nivel de educación primaria, frente a un 34.84% de personas que tienen un nivel de educación primaria y finalmente presentan un 3.23% de personas con nivel de educación secundaria.



Los datos anteriores indican que los adultos mayores en un 59.68% poseen cobertura de afiliación al Seguro Social Campesino, mientras que en un 40.32% no poseen ningún tipo de seguro según las investigaciones.



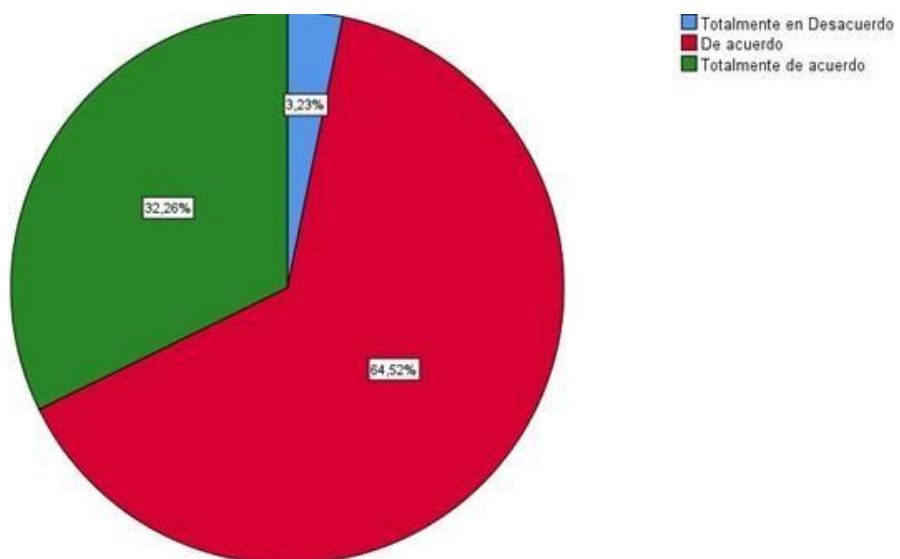
Según se refleja en el gráfico un 33.23% de personas adultas son desempleadas; un 36.13% de personas realizan actividades de comercio, un 29.03% de personas adultas mayores no ejercen ocupaciones y un 0.65% desarrollan actividades catalogadas como privadas.



En las cifras indica que un 57.74% las personas adultas acuden por primera vez para acceder al servicio de vacunación del Covid-19, el 42.26% las personas indican que acuden manera subsecuente.

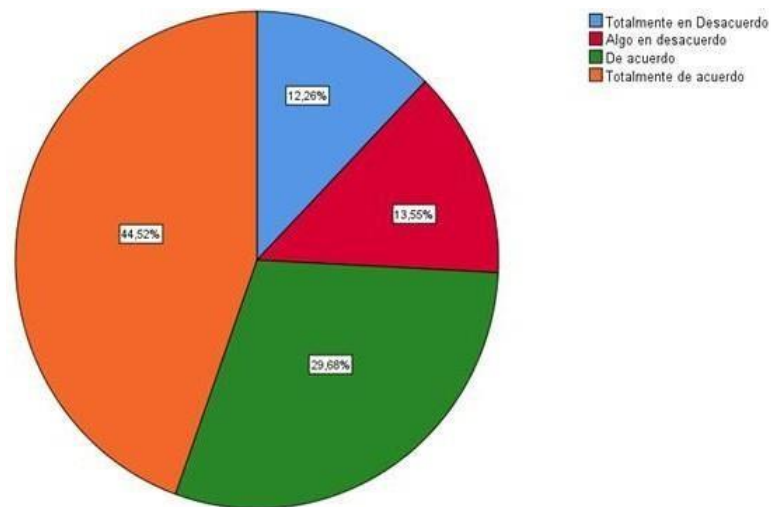
PREGUNTAS EXPECTATIVA

1. Que el personal de enfermería, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del Covid-19



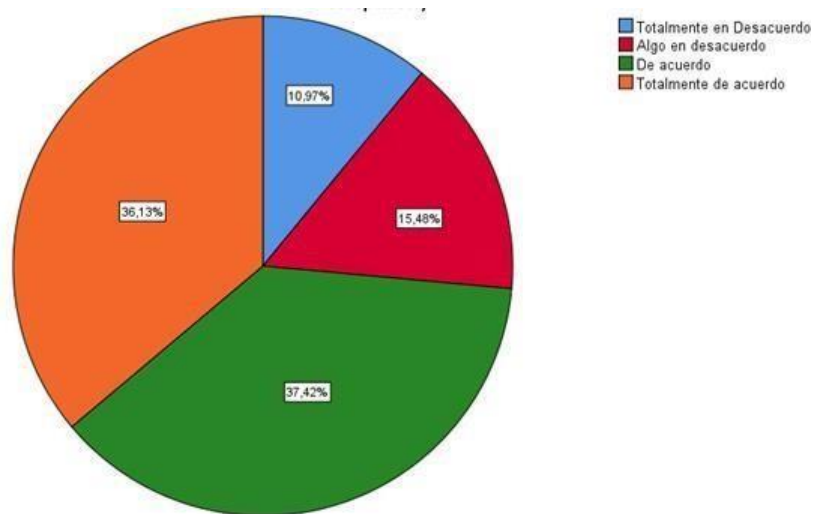
El presente estudio indica que un 64.52% de personas adultas manifiestan que el personal de enfermería, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del Covid-19 se encuentran de acuerdo; mientras que un 32.26%, lo realizan de una forma de totalmente de acuerdo y el 3.23% está en totaldesacuerdo con la orientación del personal de salud.

2. Qué usted comprenda la explicación que el profesional le brindará sobre el procedimiento



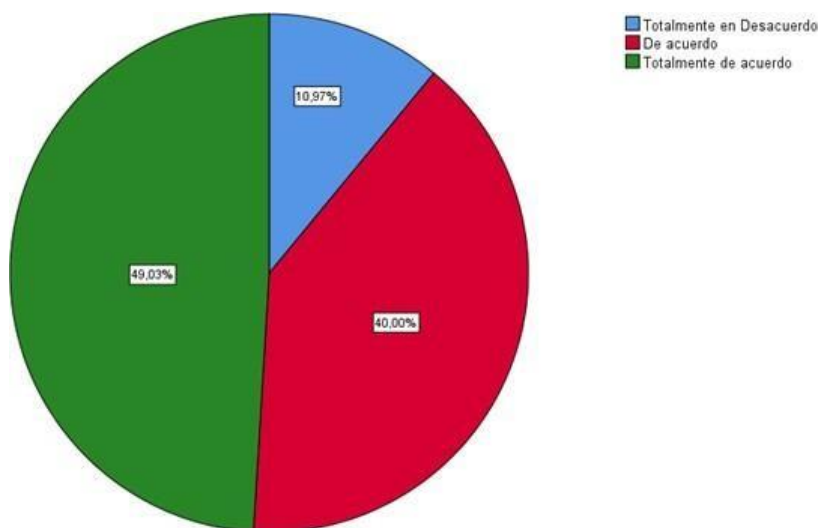
Un 44.52% de las personas están totalmente de acuerdo como el personal del área de vacunación brinda la explicación al adulto mayor sobre el procedimiento que debe seguir, mientras que el 29.68% de personas están de acuerdo con su servicio, 13.55% totalmente desacuerdo, 12.26 % algo en acuerdo.

3. Qué se le otorgue información adecuada sobre las vacunas y los procedimientos a emplearse.



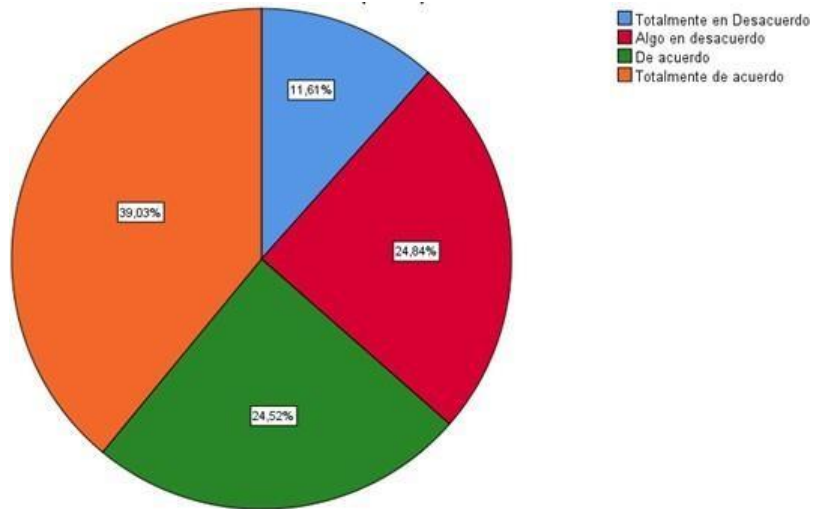
Un 37.42% de personas adultas mayores están De acuerdo que se les otorgue información sobre la vacuna; mientras que un 36.13% de personas están totalmente de acuerdo, 15.48% algo en desacuerdo, 10.97% totalmente en desacuerdo.

4. Que mantengan un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor.



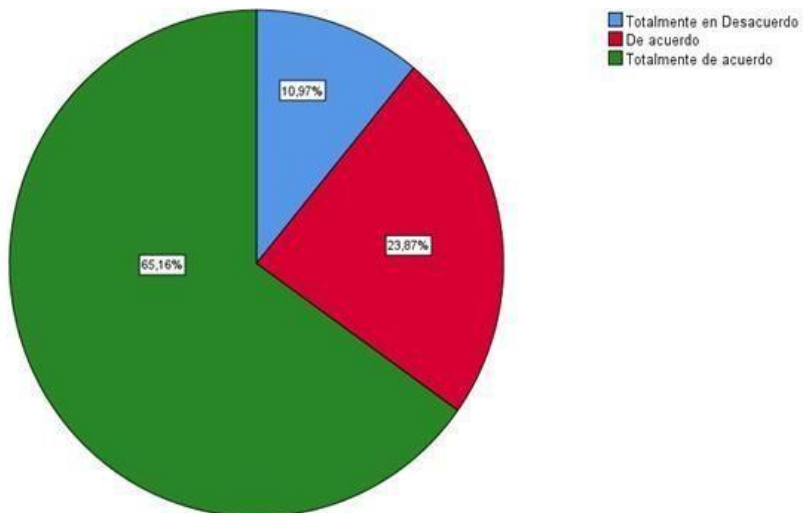
El personal del Centro de Salud Saquisilí mantiene un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor frente a la respuesta con un 49.03% totalmente de acuerdo, mientras que un 40% el adulto mayor manifiesta que está de acuerdo con el trato otorgado por el personal de salud y el 10.97% totalmente en desacuerdo.

5. Que se brinde el tiempo necesario para contestar inquietudes o preguntas sobre la vacuna.



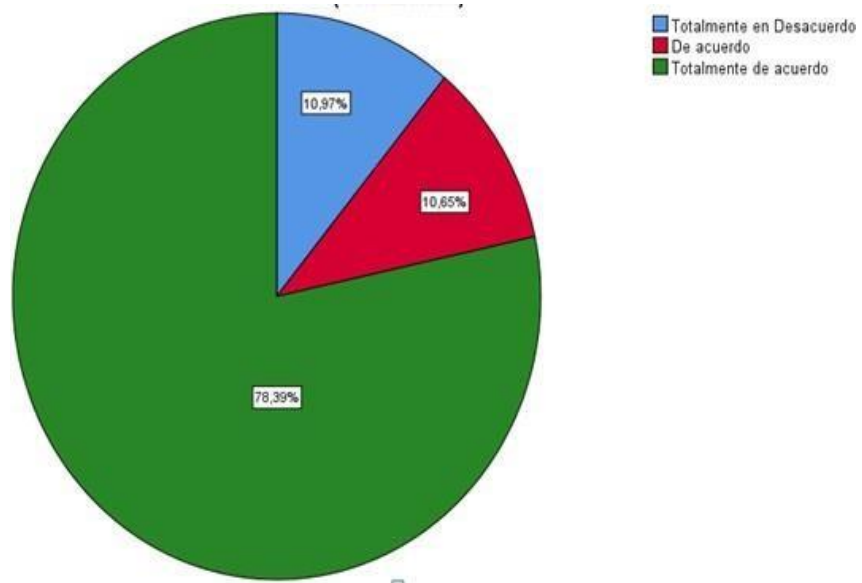
Las personas adultas mayores con un 39.03%, están totalmente de acuerdo que el personal del centro de salud brinde el tiempo necesario para responder inquietudes o preguntas sobre la aplicación de la vacuna, mientras que el 24.84% están algo de acuerdo con este proceso, 24.52% están de acuerdo, 11.61% totalmente desacuerdo.

6. Qué se socialice las posibles reacciones de la vacuna y qué hacer ante esaposible situación.



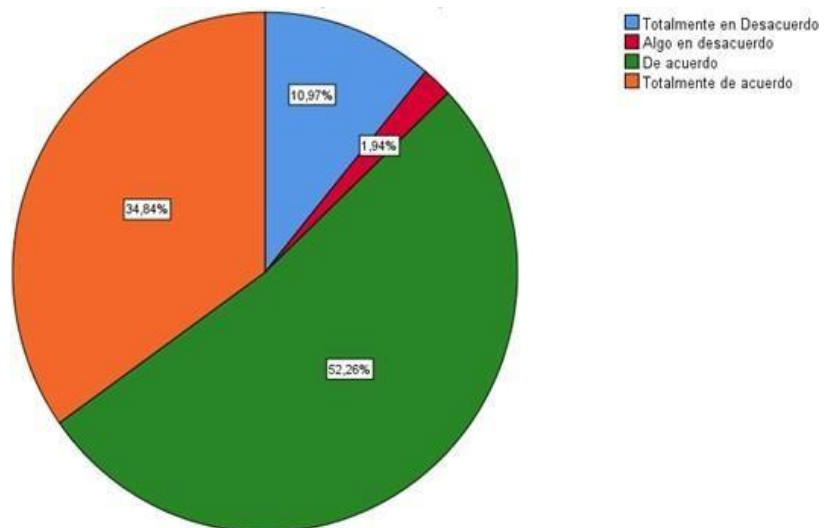
El 65.16% de personas adultas mayores están totalmente de acuerdo que el personal de salud debe sociabilizar sobre las posibles reacciones de la vacuna, 23.87% de acuerdo y el 10.97% totalmente en desacuerdo.

7. Que se aplique los protocolos de bioseguridad Covid-19 al momento de ingresar al centro médico.



Los adultos mayores se encuentran totalmente de acuerdo en un 78.39% que se apliquen los protocolos de bioseguridad al momento de aplicarse la vacuna, mientras que un 10.97% de personas están totalmente en desacuerdo con el protocolo de bioseguridad, 10.65% de acuerdo.

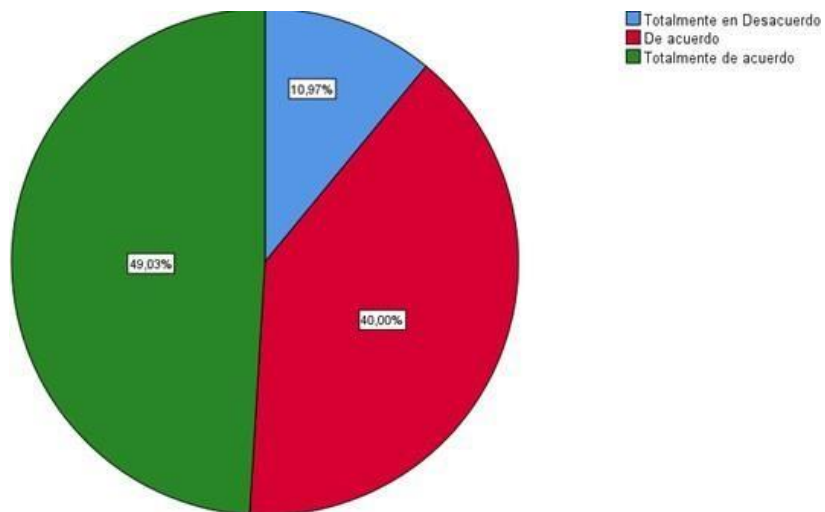
8. Que respeten el orden consecutivo de llegada y su turno correspondiente de los pacientes adulto mayores



Los adultos mayores en un 52.26% se encuentran de acuerdo en respetar el orden consecutivo de llegada, respetando su turno respectivo. No

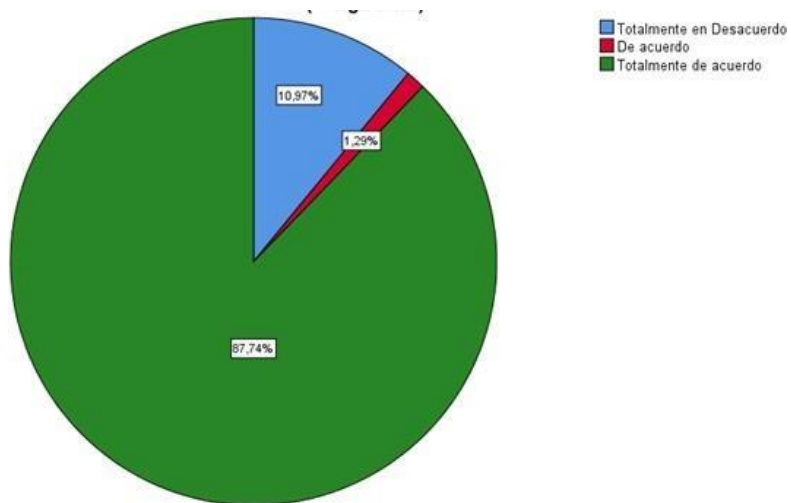
obstante, un 34.84% de personas están totalmente de acuerdo con este indicador, 10.97% totalmente en desacuerdo y el 1.94% algo en desacuerdo.

9. Que los profesionales de la salud ejecuten los protocolos de bioseguridad, antes de realizar el procedimiento de la aplicación de la vacuna.



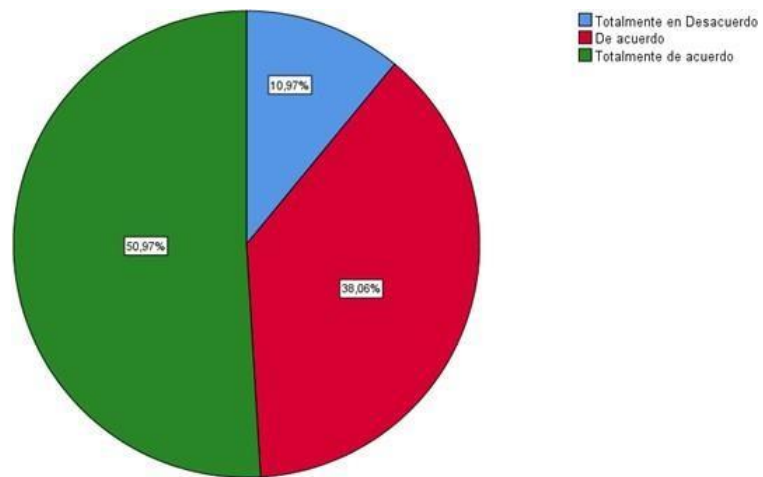
El 49.03% de personas adultas se encuentran totalmente de acuerdo que los profesionales de la salud deben ejecutar los protocolos de bioseguridad, antes de realizar el procedimiento de la aplicación de la vacuna, 40% de acuerdo, 10.97% totalmente en desacuerdo.

10. Que el área de vacunación presente afiches o letreros informativos para orientarlos del proceso de vacunación.



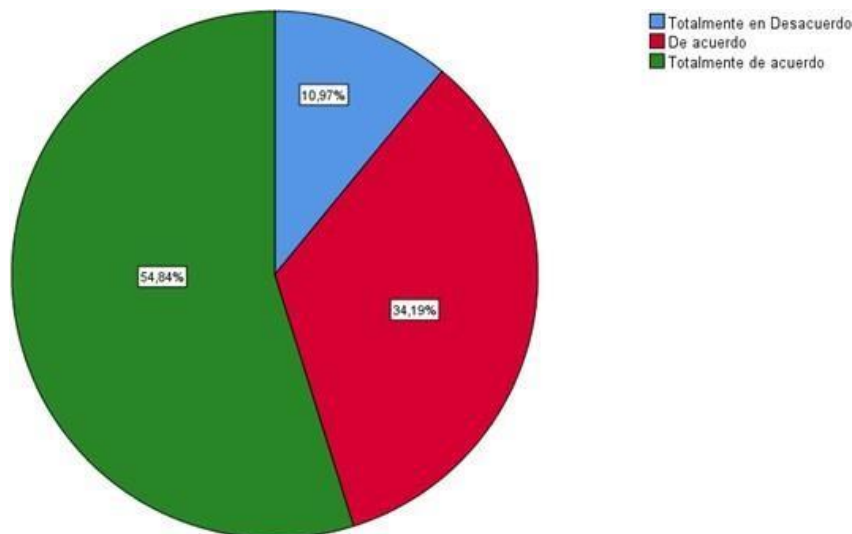
El 87.74% de las personas se encuentran totalmente de acuerdo, que el área de vacunación presente afiches, letreros informáticos para el proceso de vacunación, frente al 10.97% de las personas que se encuentran totalmente en desacuerdo y el 1.29% de acuerdo.

11. Que el área física donde se lleva a cabo la vacunación disponga de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el procedimiento.



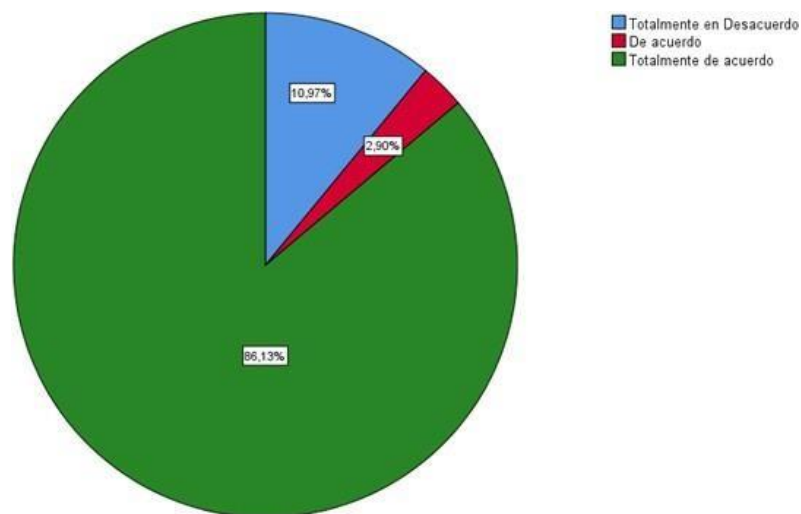
Un 50.97% las personas están totalmente de acuerdo en que el centro de salud disponga de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el proceso, frente a un 38.06% que indican que se encuentran algo de acuerdo, 10.97% totalmente en desacuerdo.

12. Que el lugar de vacunación cuente con ambientes ventilados para disminuir el riesgo de contagio durante el procedimiento.



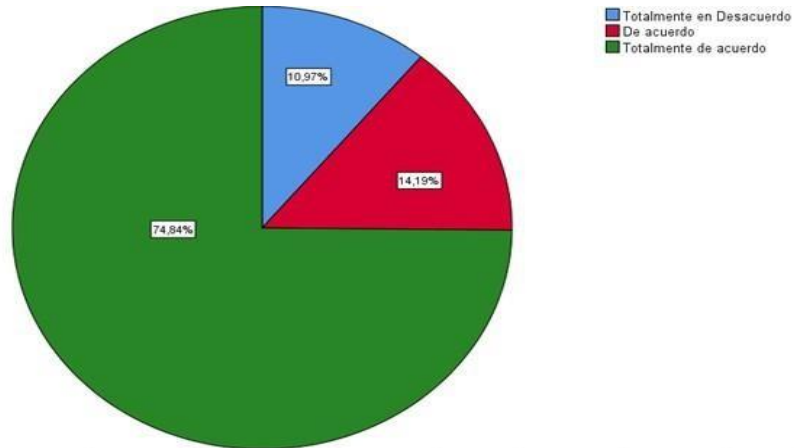
En la investigación señala que un 54.84% de adultos mayores están totalmente de acuerdo proceso de vacunación se lleve a cabo en un ambiente ventilado, y así disminuir el contagio durante la aplicación, mientras que el 34.19% están algo de acuerdo con el proceso, 10.97% totalmente en desacuerdo.

13. Que el recinto de la vacunación mantenga la limpieza y desinfección de los ambientes.



Los adultos mayores están totalmente de acuerdo en un 86.13%, que, dentro del lugar físico, el personal mantenga limpieza y desinfección en los ambientes del área de vacunación, 10.97% totalmente en desacuerdo y el 2.9% de acuerdo.

14. Que el personal de salud que atenderá inspire confianza.

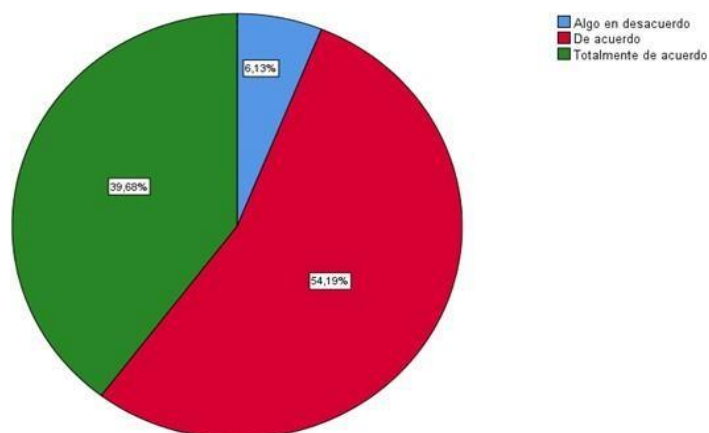


Un 74.84% de personas indican que se encuentran totalmente de acuerdo por la confianza y seguridad que inspira en el proceso al aplicar la vacuna, mientras que un 14.19% se encuentran en desacuerdo y el 10.97% totalmente en desacuerdo.

PERCEPCIONES

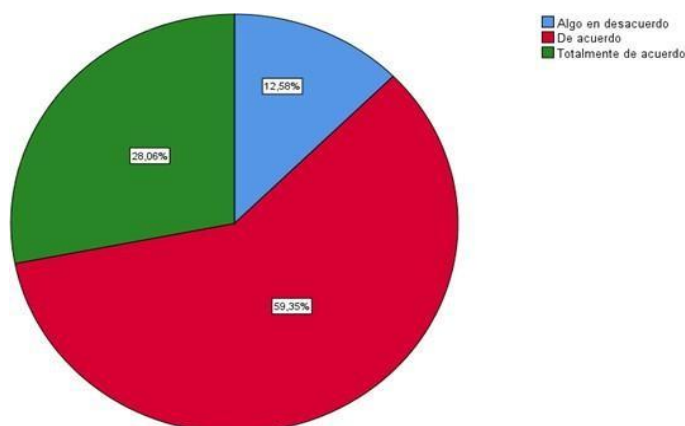
Dimensión Calidez

1. ¿El personal de enfermería, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del Covid-19?



Del total de adultos mayores encuestados, en su gran mayoría que representa el 39.68% de la población, señala estar totalmente de acuerdo que el personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre el proceso a seguir para la aplicación de la vacuna del Covid-19, mientras que el 6.13% se encuentra algo en desacuerdo que no recibieron una orientación de los profesionales de salud y el 54.19% de adultos mayores en de acuerdo.

2. ¿Logró entender la explicación que el profesional le brindó sobre el procedimiento de la vacuna Covid-19?

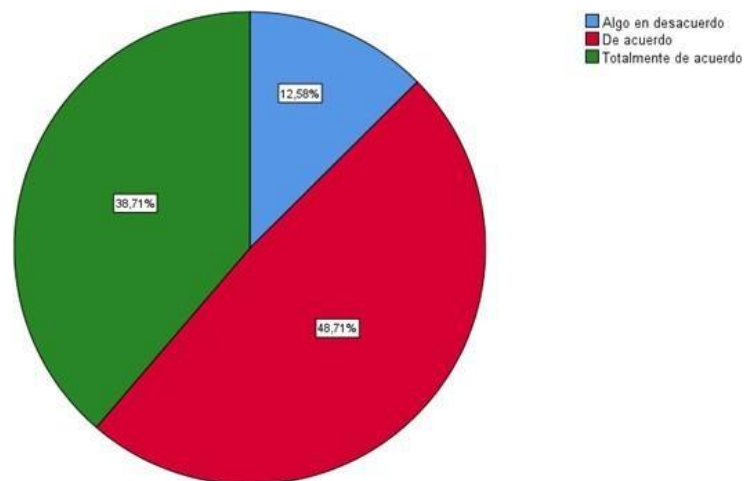


De total de las personas encuestadas, un número de personas que

representan el 59.35%, manifiestan estar de acuerdo que logró entender la explicación que el profesional le brindó sobre el procedimiento para aplicar la vacuna Covid-19, mientras que 17 personas que representa el 12.58% consideran estar algo endesacuerdo ya que no entendieron el mensaje.

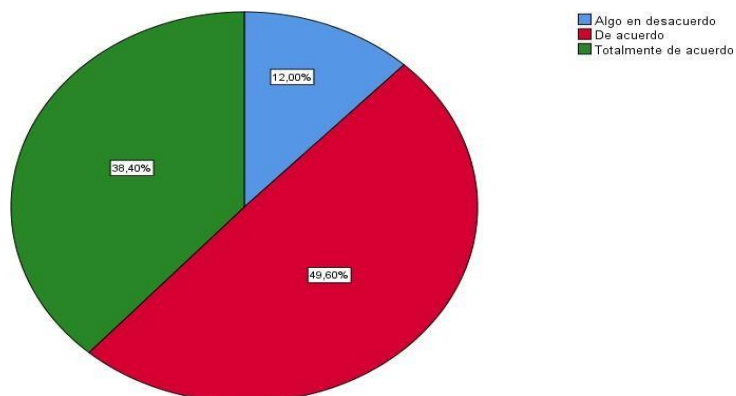
Dimensión Capacidad de Respuesta

3. ¿El personal de la campaña de vacunación le otorgó información adecuada sobre las vacunas y los procedimientos a emplearse?



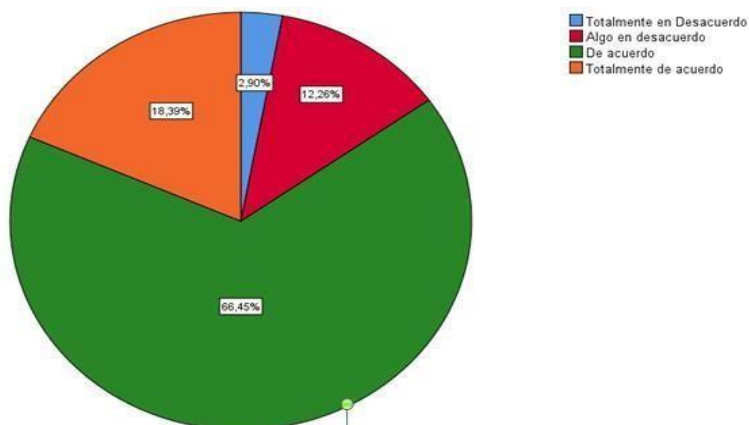
Del total de personas encuestadas, el 38.71% de la población, señala estar totalmente de acuerdo que se le otorgó información adecuada sobre las vacunas y los procedimientos a emplearse, mientras que el 12.58% se encuentra algo en desacuerdo que no recibieron una orientación completa y el 48.71% está de acuerdo.

4.- ¿El personal de la campaña de vacunación respetó el orden consecutivo dellegada y su turno correspondiente de los pacientes adulto mayor?



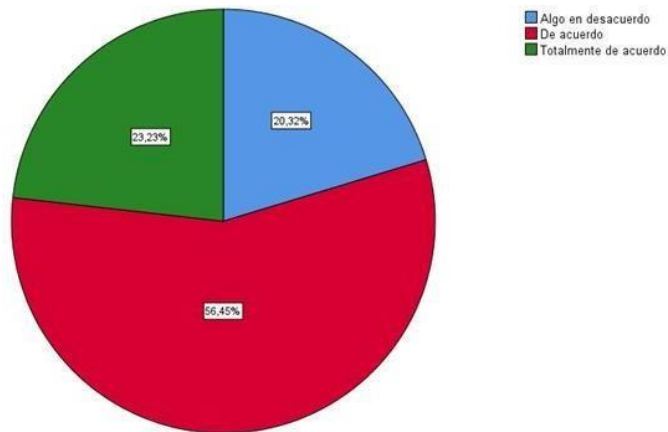
Del total de las personas encuestadas, casi la mitad que representa el 49.60% de la población, señala estar de acuerdo que el personal de la campaña de vacunación respetó el orden consecutivo de llegada y su turno correspondiente de los pacientes adulto mayores, mientras que el 12% manifiesta estar algo en desacuerdo que no respetó el orden consecutivo de llegada.

5. ¿Los profesionales de salud le socializaron las posibles reacciones de la vacuna y qué hacer ante esa posible situación?



De total de las personas encuestadas, 206 personas que representan el 66.45%, consideran estar totalmente de acuerdo que los profesionales de salud le socializaron las posibles reacciones de la vacuna y qué hacer ante esa posible situación, mientras 57 personas representan el 18.39% están totalmente de acuerdo que les socializaron las posibles reacciones que pueden presentarse y finalmente 3 personas que son el 2.90% manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la socialización.

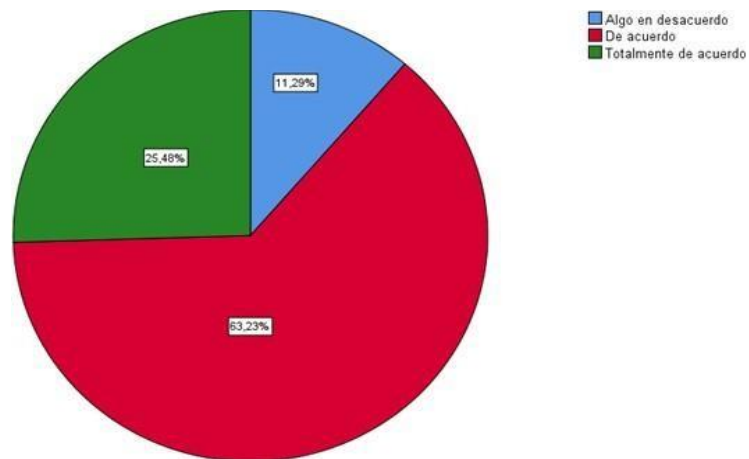
6. ¿El personal de salud le brindaron tiempo necesario para contestar inquietudes o preguntas sobre la vacuna Covid-19?



De total de las personas encuestadas, el 56.45% de la población, manifiesta estar de acuerdo que el personal de salud les brindó tiempo necesario para contestar inquietudes o preguntas sobre la vacuna Covid-19, mientras que el 20.32% manifiesta estar algo en desacuerdo con el tiempo en que se tomaron para responderla consulta.

Dimensión Confiabilidad

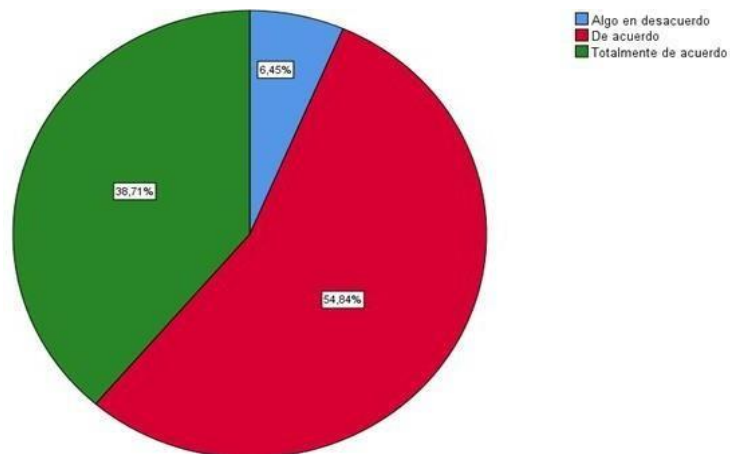
7.- ¿Los profesionales de la salud ejecutaron los protocolos de bioseguridad Covid-19 antes de realizar el procedimiento de aplicación de la vacuna?



Del total de las personas encuestadas, más de la mitad el 63.23%, señala estar de acuerdo que profesionales de la salud ejecutaron los protocolos de bioseguridad Covid-19 antes de realizar el procedimiento de aplicación de la vacuna, mientras que el 11.29% manifiesta estar algo en

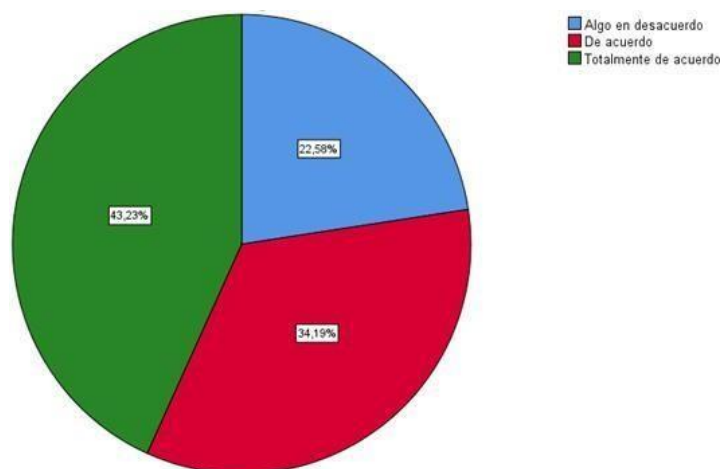
desacuerdo que no ejecutaron los protocolos de bioseguridad.

8.- ¿El personal de salud mantuvieron un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor?



Del total de las personas encuestadas, más de la mitad el 54.84%, señalan estar de acuerdo que el personal de salud mantuvieron un trato cordial y respetuoso con el adulto mayor, mientras que el 6.45% manifiesta estar algo en desacuerdo que no recibieron un trato cordial y respetuoso.

9.- ¿El personal de la campaña de vacunación aplicó los protocolos de bioseguridad Covid-19 al momento de ingresar al centro médico?

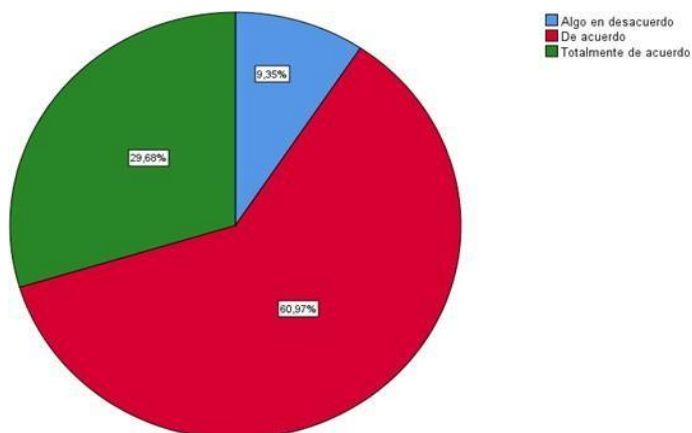


Del total de las personas encuestadas, el 43.23% de la población señala estar totalmente de acuerdo que el personal de la campaña de vacunación aplicó los protocolos de bioseguridad Covid-19 al momento de ingresar al área de vacunas, mientras el 34.19% manifiesta estar de acuerdo que aplicó los protocolos de bioseguridad y finalmente el 22.58% están algo

en desacuerdo.

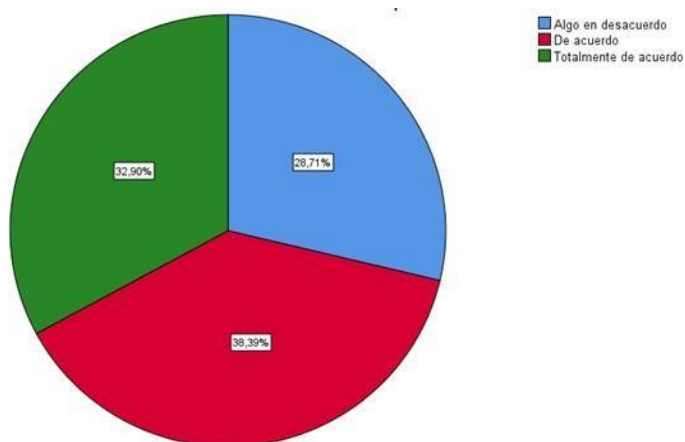
Dimensión Tangibilidad

10. ¿El área de vacunación presentó afiches o letreros informativos para orientar el proceso de vacunación?



De total de las personas encuestadas, 189 personas que representan el 60.97%, consideran estar de acuerdo que el área de vacunación presentó afiches o letreros informativos para orientar el proceso de vacunación, mientras que 11 personas que representa el 9.35% consideran estar algo en desacuerdo referente a la presentación de letreros informativos.

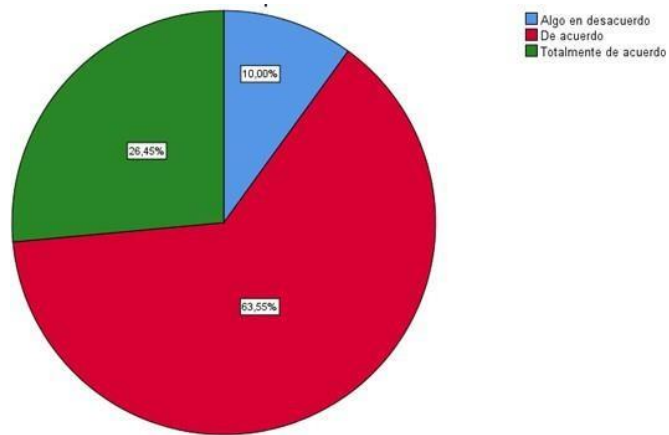
11. ¿El área física donde se lleva a cabo la vacunación disponía de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el procedimiento?



Del total de las personas encuestadas, 102 personas que representan el

32.90%, consideran estar totalmente de acuerdo que el área física donde se lleva a cabo la vacunación disponía de ambientes amplios para mantener el distanciamiento social durante el procedimiento, 89 personas que representan el 28.71% manifiestan estar algo en desacuerdo de la disposición de ambientes amplios.

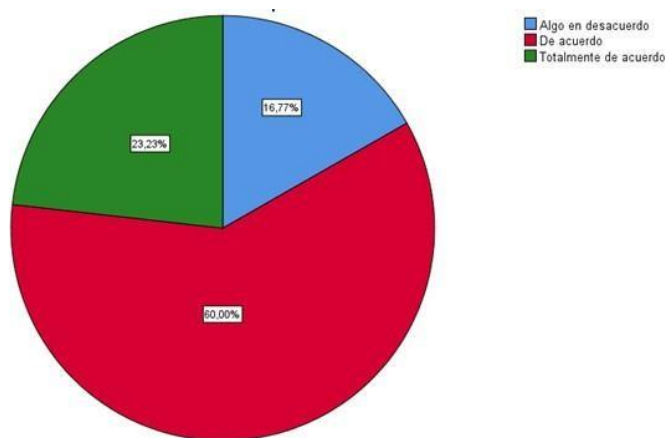
12. ¿El recinto de vacunación contaba con ambientes ventilados para disminuir el riesgo de contagio durante el procedimiento?



Del total de las personas encuestadas, 197 personas que representan el 63.55%, consideran estar de acuerdo que el recinto de vacunación contaba con ambientes ventilados para disminuir el riesgo de contagio durante el procedimiento, mientras 31 personas que representa el 10% consideran algo en desacuerdo con un ambiente ventilado.

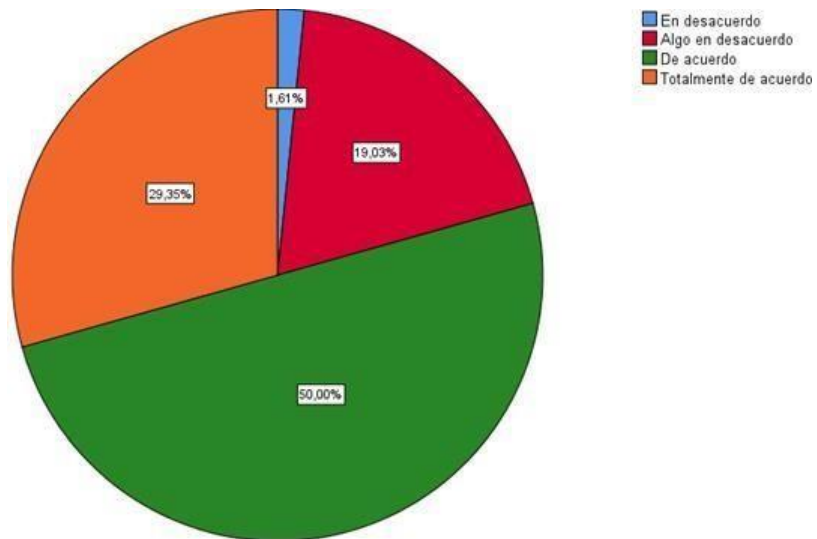
Dimensión Seguridad

13. ¿El recinto donde se llevó a cabo la vacunación mantuvo la limpieza y desinfección de los ambientes durante el procedimiento?



Del total de las personas encuestadas, 186 personas que representan el 60%, manifiestan estar de acuerdo que el recinto donde se llevó a cabo la vacunación mantuvo la limpieza y desinfección de los ambientes durante el procedimiento, mientras que 72 personas que representa el 23.23% consideran estar totalmente de acuerdo con la limpieza.

14. ¿El personal de salud que lo atendió lo inspiró confianza?



De total de las personas encuestadas, 155 personas que representan el 50%, manifiestan estar de acuerdo que el personal de salud al recibir la atención inspiró confianza, mientras que el resto de personas representa el 1.61% consideran estar en desacuerdo con la actitud no acogedora del personal.