



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Calidad de servicio en la atención de vacunas de inmunizaciones del Hospital de Barranca
2023**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Marianella Lucia Danos Cordova

Asesor

M(o). Ider Walter Alor Bellon

Huacho – Perú

2025


M(o). Ider Walter Alor Bellón
DOCENTE
Código N° 0490 - UNJFSC



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Danos Cordova Marianella Lucia	15739048	21 de marzo de 2025
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Ider Walter Alor Bellon	15737214	0000-0001-8355-7960
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Jose Luis Ausejo Sanchez	45307125	0000-0003-4674-6150
Flor de Maria Garivay Torres De Salinas	15587359	0000-0002-2051-4901
Ana Maria Peralta Minchola	71130086	0000-0003-0266-4962

Danos Cordova Marianella Lucia 2025-017399

CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DE VACUNAS DE INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL DE BARRANCA 2023

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  DGI_Tesis Posgrado 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3168172440

Fecha de entrega

27 feb 2025, 2:45 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 feb 2025, 2:49 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

2025-017399__SOLICITUD-5_N__1_removed.pdf

Tamaño de archivo

798.7 KB

73 Páginas

13,702 Palabras

81,022 Caracteres



Página 2 of 82 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3168172440

20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

**Calidad de servicio en la atención de vacunas de inmunizaciones del hospital de Barranca
2023**

Autor:

Marianella Lucia, Danos Cordova

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicio de Salud

Asesor:

Mg. Ider Walter Alor Bellón

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

HUACHO 2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por su amor, apoyo constante y enseñanzas que me han impulsado a seguir adelante. A Dios, por brindarme fortaleza y guía en cada paso de este proceso. Y a mi familia, por su comprensión y respaldo en todo momento.

Marianella Lucia, Danos Córdoba

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mis padres, por su amor incondicional, apoyo y por ser la fuente de mi fortaleza. A Dios, por guiarme y darme sabiduría en cada etapa de este camino. A mi familia, por su paciencia y respaldo constante. A mis amigos y compañeros de trabajo, por su aliento y por estar siempre a mi lado. A todos quienes contribuyeron con su tiempo y conocimientos para la realización de esta tesis.

Marianella Lucia, Danos Córdova

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	VII
INDICE	VIII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCION	XVI
I. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	17
1.5. Delimitación del estudio	18
II. CAPITULO II: MARCO TEORICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Investigaciones internacionales	19
2.1.2. Investigaciones nacionales	21
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Bases filosóficas	26
2.4. Definición en términos Básicos	30
2.5. Hipótesis de investigación	32
2.5.1. Hipótesis general	32
2.5.2. Hipótesis específicas	32
III. CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	33
3.1. Diseño metodológico	33
3.2. Población y muestra	33
3.2.1. Población	33
3.2.2. Muestra	33

3.3.	Operacionalización de Variable e Indicadores.....	34
3.4.	Técnicas de recolección de datos	36
3.5.	Técnicas para el procesamiento de la información	36
IV.	CAPITULO IV: RESULTADOS.....	38
4.1.	Análisis de Resultados.....	38
4.1.1.	Resultados de Calidad de Servicio y sus dimensiones	38
4.1.2.	Resultados de Atención de Vacunas de Inmunizaciones.....	43
4.2.	Contrastación de Hipótesis	48
4.2.1.	Contrastación de Hipótesis General	48
4.2.2.	Contrastación de Hipótesis Especifica 1	49
4.2.3.	Contrastación de Hipótesis Especifica 2	50
4.2.4.	Contrastación de Hipótesis Especifica 3	51
4.2.5.	Contrastación de Hipótesis Especifica 4	52
V.	CAPITULO V: DISCUSION	53
5.1.	Discusión de Resultados.....	53
VI.	CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
6.1.	Conclusiones	55
6.2.	Recomendaciones	57
VII.	CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACION	60
7.1.	Fuentes bibliográficas	60
VIII.	ANEXOS	63
8.1.	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	63
8.2.	CUESTIONARIO.....	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de Calidad de Servicio	38
Tabla 2	Niveles de Satisfacción del Usuario	39
Tabla 3	Niveles de Eficiencia en el Proceso de Atención.....	40
Tabla 4	Niveles de Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio.....	41
Tabla 5	Niveles de Calificación Técnica del Personal de Salud.....	42
Tabla 6	Niveles de Atención de Vacunas de Inmunizaciones.....	43
Tabla 7	Niveles de Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación.....	44
Tabla 8	Niveles de Efectividad de la Inmunización.....	45
Tabla 9	Niveles de Seguimiento Post – Vacunación	46
Tabla 10	Niveles de Educación e Información sobre la Vacunación	47

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Niveles de Calidad de Servicio	38
Figura 2	Niveles de Satisfacción del Usuario	39
Figura 3	Niveles de Eficiencia en el Proceso de Atención.....	40
Figura 4	Niveles de Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio.....	41
Figura 5	Niveles de Calificación Técnica del Personal de Salud	42
Figura 6	Niveles de Atención de Vacunas de Inmunizaciones	43
Figura 7	Niveles de Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación.....	44
Figura 8	Niveles de Efectividad de la Inmunización.....	45
Figura 9	Niveles de Seguimiento Post – Vacunación	46
Figura 10	Niveles de Educación e Información sobre la Vacunación	47

RESUMEN

La presente investigación tiene como atención objetivo analizar la calidad de servicio en la de vacunas de inmunizaciones en el Hospital de Barranca durante el año 2023. En particular, se busca identificar la relación entre la calidad del servicio y diversas dimensiones del proceso de vacunación, tales como la atención de vacunas, el cumplimiento de los protocolos de vacunación, la efectividad de las inmunizaciones, el seguimiento post - vacunación y la educación e información proporcionada a los usuarios.

La metodología empleada en este estudio es cuantitativa, con un diseño correlacional descriptivo. Se utilizó un cuestionario estructurado para medir las percepciones de los usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, con una muestra de 42 usuarios. Los datos fueron analizados mediante el coeficiente de calificación de Spearman para determinar las relaciones entre las variables.

Los resultados obtenidos muestran que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y las diversas dimensiones evaluadas. En particular, se verificará que una mayor calidad en la atención está asociada con una mejor atención en inmunizaciones ($r = 0.528$, $p = 0.006$), un mayor cumplimiento de los protocolos de vacunación ($r = 0.684$, $p = 0.040$), una mayor efectividad en las inmunizaciones ($r = 0.627$, $p = 0.007$), un mejor seguimiento post -vacunación ($r = 0.661$, $p = 0,019$) y un mayor nivel de educación e información sobre la vacunación ($r = 0,779$, $p = 0,013$).

En conclusión, se confirma que la calidad del servicio en la atención de vacunas de inmunizaciones es un factor clave que impacta positivamente en el cumplimiento de protocolos, la efectividad de las inmunizaciones, el seguimiento post - vacunación y la educación de los usuarios. Los hallazgos de esta investigación sugieren la necesidad de mejorar continuamente la

calidad del servicio en el hospital, a través de la capacitación del personal, la mejora de las infraestructuras y la implementación de programas educativos eficaces. Este estudio aporta valiosas recomendaciones para optimizar los procesos de vacunación en el Hospital de Barranca y, por extensión, contribuir a la salud pública en la región.

Palabras clave: calidad de servicio, atención de vacunas, inmunizaciones, Hospital de Barranca, protocolos de vacunación, efectividad de inmunizaciones, seguimiento post - vacunación, educación e información sobre vacunación.

ABSTRACT

The present research aims to analyze the quality of service in the immunization vaccination service at the Barranca Hospital during the year 2023. In particular, it seeks to identify the relationship between the quality of service and various dimensions of the vaccination process, such as vaccine care, compliance with vaccination protocols, the effectiveness of immunizations, post-vaccination follow-up and the education and information provided to users.

The methodology used in this study is quantitative, with a descriptive correlational design. A structured questionnaire was used to measure the perceptions of users of the Barranca Hospital vaccination service, with a sample of 42 users. The data were analyzed using Spearman's rating coefficient to determine the relationships between the variables.

The results obtained show that there is a positive relationship between the quality of service and the various dimensions evaluated. In particular, it will be verified that a higher quality of care is associated with better immunization care ($r = 0.528$, $p = 0.006$), greater compliance with vaccination protocols ($r = 0.684$, $p = 0.040$), greater effectiveness in immunizations ($r = 0.627$, $p = 0.007$), better post-vaccination follow-up ($r = 0.661$, $p = 0.019$) and a higher level of education and information about vaccination ($r = 0.779$, $p = 0.013$).

In conclusion, it is confirmed that the quality of the service in immunization vaccination care is a key factor that positively impacts compliance with protocols, the effectiveness of immunizations, post-vaccination follow-up and user education. The findings of this research suggest the need to continuously improve the quality of service at the hospital, through staff training, infrastructure improvement, and the implementation of effective educational programs. This study provides valuable recommendations to optimize vaccination processes at the Barranca Hospital and, by extension, contribute to public health in the region.

Keywords: quality of service, vaccination care, immunizations, Barranca Hospital, vaccination protocols, immunization effectiveness, post-vaccination follow-up, vaccination education and information.

INTRODUCCION

La salud pública es un pilar fundamental para el bienestar de la población, y dentro de ella, las vacunas de inmunización desempeñan un papel crucial en la prevención de enfermedades. En Perú, los servicios de vacunación son una herramienta estratégica en la lucha contra enfermedades infecciosas y en la promoción de la salud. Sin embargo, el éxito de los programas de vacunación no solo depende de la disponibilidad de las vacunas, sino también de la calidad de los servicios que los acompañan. En este contexto, el Hospital de Barranca se presenta como un actor clave en la prestación de servicios de vacunación, pero a pesar de su importancia, aún existe una necesidad de evaluación y mejora de la calidad del servicio en este ámbito.

La calidad de los servicios de salud es un concepto multifacético que abarca diversos factores, como la atención al usuario, el cumplimiento de los protocolos de vacunación, la efectividad de las inmunizaciones, el seguimiento post - vacunación y la educación e información brindada a los pacientes. Todos estos elementos influyen directamente en la satisfacción del usuario y en el éxito de los programas de vacunación. Sin embargo, la investigación sobre la relación entre estos factores y la calidad del servicio en los centros de salud, específicamente en el Hospital de Barranca, es limitada.

Esta investigación busca llenar ese vacío al analizar la calidad de servicio en la atención de vacunas de inmunizaciones del Hospital de Barranca durante el año 2023, y establecer cómo esta influye en la efectividad de la inmunización, el cumplimiento de los protocolos de vacunación, el seguimiento. Post - vacunación y la educación e información sobre las vacunas que reciben los usuarios. Con ello, se pretende generar información valiosa que permita no solo evaluar el estado actual de los servicios de vacunación en este hospital, sino también proponer mejoras prácticas para optimizar la atención y garantizar una mayor satisfacción del usuario.

Este estudio se justifica por la importancia de mejorar los procesos de vacunación en el país, particularmente en un contexto como el de Barranca, donde las políticas de salud pública juegan un papel fundamental en la prevención de enfermedades y en el bienestar de la población. Además, los resultados de esta investigación podrían ser utilizados como base para futuras intervenciones de salud pública, tanto a nivel local como regional.

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la calidad del servicio y las distintas dimensiones de la atención de vacunación en el Hospital de Barranca, a fin de mejorar la efectividad y satisfacción en la atención de los usuarios del servicio de vacunación.

I. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, los programas de inmunización representan una de las estrategias más exitosas para prevenir enfermedades y promover la salud en la población. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que cada año las vacunas salvan entre 2 y 3 millones de vidas al evitar enfermedades graves como el sarampión, la poliomielitis y la difteria. No obstante, garantizar servicios de vacunación con una atención de calidad sigue siendo un desafío en muchos países. Problemas como largas esperas, incumplimiento de protocolos técnicos y una atención percibida como deficiente pueden erosionar la confianza de las comunidades en el sistema de salud, dificultando su participación en estos programas esenciales. Esto subraya la importancia de fortalecer la calidad del servicio para garantizar la eficacia y sostenibilidad de las campañas de vacunación.

En el ámbito nacional, el Perú ha avanzado en la implementación de sus programas de vacunación, logrando una cobertura significativa que busca alcanzar al 95% de la población con las vacunas del esquema regular, según reporta el Ministerio de Salud (MINSA). Sin embargo, existen obstáculos relacionados con la calidad de la atención en los servicios de vacunación. Entre estos se encuentran la insuficiente capacitación del personal, información poco clara para los usuarios, largas esperas y limitaciones en la infraestructura. Estas dificultades no solo afectan el acceso de las personas a los servicios, sino que también influyen negativamente en su percepción, generando desconfianza y, en algunos casos, abandono de los esquemas de vacunación. Esto representa un riesgo para la salud pública, ya que pone en peligro los esfuerzos por lograr la inmunización de amplios sectores de la población.

En el contexto local, el Hospital de Barranca enfrenta desafíos similares en la prestación de sus servicios de vacunación. Los usuarios han expresado su insatisfacción debido a la demora en la atención ya una percepción de servicios que no cumplen con las expectativas de calidad. Además, se han identificado deficiencias en la preparación del personal y en la aplicación de los protocolos técnicos establecidos, lo que podría comprometer la efectividad de las inmunizaciones. Otro aspecto crítico es el seguimiento posterior a la vacunación, el cual no siempre se realiza de manera adecuada, limitando la capacidad para detectar y manejar oportunamente posibles efectos adversos. Asimismo, la falta de información clara y accesible sobre los beneficios y riesgos de las vacunas ha generado desinformación y, en algunos casos, resistencia de parte de la población hacia este tipo de servicios.

Ante esta situación, es crucial analizar y mejorar la calidad de la atención en los servicios de vacunación del Hospital de Barranca. Garantizar un servicio eficiente, accesible y respaldado por altos estándares técnicos no solo aumentará la confianza y satisfacción de los usuarios, sino que también contribuirá a mejorar la cobertura y efectividad de las inmunizaciones, fortaleciendo así la salud pública en la región.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los factores que relacionan la calidad de servicio en la atención de vacunas de inmunizaciones del Hospital de Barranca 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio en el cumplimiento de los protocolos de vacunación del Hospital de Barranca 2023?

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona en la efectividad de la inmunización del Hospital de Barranca 2023?

¿Qué relación juega la calidad de servicio en el seguimiento post - vacunación del Hospital de Barranca 2023?

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio en la educación e información sobre la vacunación del Hospital de Barranca 2023?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar los factores que relacionan la calidad de servicio en la atención de vacunas de inmunizaciones del Hospital de Barranca 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar cómo la calidad de servicio se relaciona en el cumplimiento de los protocolos de vacunación del Hospital de Barranca 2023.

Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la efectividad de la inmunización del Hospital de Barranca 2023.

Examinar la relación de la calidad de servicio en el seguimiento post - vacunación realizado del Hospital de Barranca 2023.

Investigar cómo la calidad de servicio se relaciona con la educación e información sobre la vacunación del Hospital de Barranca 2023.

1.4. Justificación de la investigación

El estudio de los factores que influyen en la calidad del servicio de vacunación en el Hospital de Barranca durante el 2023 es crucial tanto en términos teóricos como prácticos y sociales. La calidad en la atención durante los procesos de vacunación es un elemento clave para asegurar una cobertura adecuada, lo que impacta de manera directa en la salud pública y en la prevención de enfermedades.

Justificación Teórica

Esta investigación ampliará el conocimiento sobre la gestión de servicios de salud, específicamente en lo que respecta a la relación entre la calidad del servicio y aspectos esenciales como la adherencia a los protocolos de vacunación, la efectividad de las inmunizaciones, el seguimiento post - vacunación y la educación relacionada con la inmunización. Los resultados obtenidos podrían ser útiles para estudios futuros en situaciones similares, tanto en el contexto nacional como internacional.

Justificación Practica

Los resultados de este trabajo ayudarán a identificar áreas de mejora en el servicio de vacunación del Hospital de Barranca. Esto permitirá a los responsables de la gestión sanitaria diseñar e implementar que optimicen la calidad de la atención, aumentando así la satisfacción de los usuarios y la confianza en el sistema. Mejorar la calidad del servicio puede, a su vez, incrementar la participación en las campañas de vacunación, lo cual es crucial para el control de enfermedades.

Justificación Social

Este estudio tiene un impacto directo en la comunidad, pues contribuirá a fortalecer los servicios de salud, haciendo más eficientes y accesibles. Una atención de calidad no solo mejora la salud de los individuos, sino que también fortalece la inmunidad colectiva, reduciendo el riesgo de brotes y protegiendo especialmente a los sectores más vulnerables de la población.

En resumen, esto resulta esencial para mejorar los servicios de vacunación, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y generando un ambiente de confianza que fomente la participación activa de la población en los programas de inmunización.

1.5.Delimitación del estudio

Este estudio se llevará a cabo en el Hospital de Barranca, ubicado en la provincia de Barranca, Perú, durante el año 2023. Se centrará exclusivamente en los servicios de vacunación del hospital, en particular en la atención brindada a los usuarios que reciben inmunizaciones, dentro del marco del programa nacional de vacunación. La investigación analizará diversos factores relacionados con la calidad del servicio, tales como la satisfacción de los pacientes, la eficiencia en la atención, la accesibilidad y disponibilidad del servicio, y la capacitación del personal de salud.

La población objeto de estudio estará conformada por los usuarios adultos (mayores de 18 años) que recibieron vacunas en el hospital a lo largo de 2023. Se considerará tanto a los pacientes que acudieron regularmente como a aquellos que participaron en campañas de vacunación específicas. La muestra será seleccionada mediante un muestreo aleatorio para garantizar su representatividad.

II. CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Para (Donabedian, A. , La calidad de la atención: ¿cómo se puede evaluar?, 1998) en "La calidad de la atención: ¿Cómo se puede evaluar?" Donabedian plantea un modelo fundamental para evaluar la calidad en los servicios de salud, basado en tres componentes: estructura, proceso y resultados. La estructura se refiere a los recursos disponibles, como infraestructura y personal; el proceso abarca la manera en que se brinda la atención, enfocándose en la adhesión a normas de calidad; y los resultados miden los cambios en el estado de salud de los pacientes, incluyendo su satisfacción. Este enfoque ha sido utilizado en programas de vacunación para garantizar una cobertura efectiva y una atención adecuada a las necesidades de los usuarios, siendo una referencia clave en el ámbito sanitario. (pág. 260)

(De Quadros, C. , 1977) investigación titula "Programas Ampliados de Inmunización en América Latina." De Quadros impulsó el Programa Ampliado de Inmunización en América Latina, logrando la erradicación de enfermedades como la poliomielitis y otras reduciendo inmunoprevenibles. Este programa integró vigilancia epidemiológica, capacitación del personal y campañas de vacunación masiva. Su enfoque destacó la necesidad de colaboración entre comunidades, gobiernos y sistemas de salud para garantizar una amplia cobertura. Su legado continúa siendo un modelo para mejorar la accesibilidad y eficacia de los programas de vacunación en regiones vulnerables. (pág. 198)

(Berwick, DM, 1996) menciona en "Una introducción a cómo liderar la mejora de sistemas". Berwick describe cómo liderar la mejora de sistemas de salud mediante estrategias que

priorizan la calidad, seguridad y experiencia del paciente. Proponga herramientas como la medición continua, la identificación de fallas y la mejora progresiva de procesos. Además, resalta la importancia de una cultura organizacional que fomenta la innovación y el aprendizaje. Estas ideas son esenciales para programas como las campañas de vacunación, donde es crítico minimizar errores y maximizar el impacto positivo en la salud pública. (pág. 312)

(Leatherman, S. & Sutherland, K. , 2003) titulada "Calidad de la atención en el NHS de Inglaterra". Este trabajo evalúa cómo las iniciativas de mejora de calidad transformaron el sistema de salud británico. Identifica desafíos como la falta de recursos, pero también resalta avances en el uso de métricas para supervisar la atención y la implementación de programas dirigidos a mejorar la equidad y la eficiencia. Aunque el contexto es específico de Inglaterra, las lecciones aprendidas son aplicables globalmente, especialmente en iniciativas de salud pública como los programas de vacunación, donde es fundamental mantener altos estándares de calidad. (pág. 326)

(Starfield, B., 1998) investigación titulada "Atención primaria: equilibrio entre las necesidades, los servicios y la tecnología de salud". Starfield analiza cómo los servicios de primaria influyen en la calidad de los sistemas de salud al centrado en la accesibilidad, la continuidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Destaca que una atención bien organizada, basada en las necesidades específicas de la población, mejora la equidad y eficiencia del sistema. Su obra resalta la importancia de la comunicación efectiva y la experiencia del paciente como factores clave para la calidad del servicio, siendo aplicables en áreas como inmunizaciones, donde la interacción personalizada fomenta la confianza y mejores resultados de salud. (pág. 98)

2.1.2. Investigaciones nacionales

(Del Águila Vásquez, CE , 2017) titulada "Gestión de calidad en servicios de salud: un análisis en hospitales públicos de Perú." Del Águila explora cómo las prácticas de gestión influyen en la calidad de los servicios de salud en hospitales públicos peruanos. Resalta desafíos como la falta de capacitación y recursos adecuados, así como la importancia de implementar sistemas efectivos de monitoreo. Además, enfatiza que la calidad del servicio, especialmente en áreas como inmunizaciones, depende de la integración de procesos bien estructurados y orientados a la satisfacción del usuario, mejorando la experiencia del paciente y la eficiencia institucional. (pág. 88)

(Morales Valverde, S. , 2019) Morales analiza en "Calidad percibida y satisfacción del usuario en establecimientos de salud del primer nivel de atención." cómo la percepción del usuario sobre la calidad del servicio influye en su nivel de satisfacción en centros de atención primaria en Perú. Subraya factores como el trato humano, la comunicación efectiva y la infraestructura básica como determinantes de la experiencia del usuario. Además, destaca la necesidad de mejorar los servicios de vacunación mediante estrategias que refuercen la confianza y promuevan la participación activa de los pacientes.

(Díaz Vélez, VH , 2015) Díaz Vélez evalúa en "Evaluación de la calidad en los servicios de vacunación en el sistema de salud peruano." los servicios de vacunación en el sistema de salud peruano, enfocándose en los retos para alcanzar una cobertura equitativa en zonas rurales y urbanas. Señala que la carencia de recursos y la limitada capacitación del personal afecta la calidad de los servicios, y propone el uso de tecnologías para el monitoreo y mejora continua. Su estudio aboga por reforzar la accesibilidad y eficacia en las campañas de inmunización. (pág. 26)

(Huamaní Quispe, J., 2020) Huamaní explora en "Satisfacción del usuario en servicios de inmunización en centros de salud del MINSA." la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en los servicios de inmunización ofrecidos por el Ministerio de Salud del Perú. Resalta que factores como el trato personalizado, la disponibilidad de vacunas y una comunicación clara son claves para generar confianza en los usuarios. Su investigación también sugiere fortalecer la capacitación del personal para garantizar servicios de calidad en todo el país. (pág. 29)

(Alvarado López, RP, 2021) Alvarado estudia en "Percepción de la calidad en la atención de salud en zonas rurales del Perú." cómo las comunidades rurales perciben la calidad de los servicios de salud, señalando limitaciones como la falta de acceso a centros de atención y personal capacitado. En el caso de las campañas de vacunación, propone implementar unidades móviles y estrategias de proximidad que aborden las necesidades específicas de estas poblaciones. Además, aboga por fortalecer la infraestructura y optimizar los recursos disponibles para mejorar la experiencia del usuario.

2.2.Bases teóricas

Calidad de servicio

La calidad de servicio en el ámbito de la salud se define como el grado en que los servicios ofrecidos logran satisfacer las expectativas de los usuarios en términos de eficacia, accesibilidad y atención integral (Parasuraman, A., et al. , 1988). En el contexto de los servicios de vacunación, esta calidad no solo implica garantizar que las vacunas sean aplicadas correctamente, sino también asegurar que los usuarios perciban un servicio humano, eficiente y profesional. Como (Donabedian, A. , 1980), evaluar la calidad en salud implica analizar tres componentes clave:

destaca la estructura, los procesos y los resultados, donde cada uno contribuye a la experiencia general del usuario.

Dimensión: Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es un indicador subjetivo pero crucial, ya que mide cómo perciben los pacientes el servicio recibido. Según (Kotler, P. & Keller, KL, 2016), esta satisfacción se genera cuando el servicio cumple o supera las expectativas de los usuarios. En el ámbito de la vacunación, factores como el trato amable del personal, la claridad de la información brindada y los tiempos de espera razonables son determinantes. Por ejemplo, cuando los pacientes reciben información comprensible sobre los beneficios y posibles efectos adversos de las vacunas, se genera confianza y satisfacción, lo que a su vez promueve la aceptación de los programas de inmunización.

Dimensión: Eficiencia en el Proceso de Atención

La eficiencia se refiere al uso óptimo de los recursos para obtener resultados de calidad en el menor tiempo posible. En los servicios de vacunación, esto implica minimizar los tiempos de espera, cumplir con las citas programadas y resolver los casos sin demoras (Peters, DH, Chakraborty, S., Mahapatra, P., & Steinhardt, LC, 2017). Una atención eficiente no solo reduce la frustración de los usuarios, sino que también incrementa la cobertura de vacunación al facilitar el acceso rápido y organizado. Además, (Porter, ME & Teisberg, EO, 2006) señalan que la eficiencia en los procesos de atención contribuye directamente a mejorar la percepción de calidad en los servicios de salud.

Dimensión: Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio

La accesibilidad es fundamental en los servicios de salud, especialmente en áreas rurales o marginadas donde las barreras geográficas y económicas pueden limitar el acceso. (Andersen, R. , 1995) subraya que la accesibilidad depende de factores como la proximidad del servicio, los horarios de atención y la disponibilidad de recursos humanos y materiales. En el contexto de la vacunación, asegurar que existan suficientes vacunas y personal capacitado es esencial para que la población pueda acceder al servicio sin mayores dificultades. Por ejemplo, la (Organización Mundial de la Salud (OMS)., 2021) destaca que una adecuada planificación logística es clave para garantizar la disponibilidad continua de vacunas en comunidades remotas.

Dimensión: Calificación Técnica del Personal de Salud

La calidad técnica del personal de salud está directamente relacionada con la seguridad y efectividad del servicio. Según (Donabedian, A. , 1980), los conocimientos y habilidades del personal son determinantes para garantizar la correcta aplicación de los protocolos de vacunación. Además, (Frenk, J., et al., 2010) sostienen que invertir en la formación continua del personal de salud mejora tanto la calidad técnica como la confianza de los usuarios en el sistema. En el caso específico de las vacunas, la destreza técnica del personal asegura que las inmunizaciones se realicen de manera segura, previniendo complicaciones y maximizando los beneficios para la salud pública.

Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación

El cumplimiento de los protocolos de vacunación es un aspecto esencial para garantizar que los servicios de salud se brinden con calidad, seguridad y efectividad. Estos protocolos, basados en normas nacionales e internacionales, buscan estandarizar los procedimientos y

minimizar los riesgos asociados a la administración de vacunas (CDC, 2020). La (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2017) destaca que la adherencia a los protocolos no solo mejora la confianza del público en los programas de vacunación, sino que también reduce significativamente los errores operativos.

Dimensión: Efectividad de la Inmunización

La efectividad de la inmunización se refiere al impacto que tienen las vacunas en la reducción de enfermedades prevenibles. Según (Orenstein, WA & Ahmed, R., 2017), una alta tasa de cobertura de vacunación garantiza no solo la protección individual, sino también la inmunidad colectiva, reduciendo la incidencia de enfermedades en la comunidad. En el contexto de la salud pública, (Plotkin, S. , 2014) señala que las estrategias de inmunización efectivas contribuyen a prevenir brotes epidémicos y reducir la carga de enfermedades transmisibles.

Dimensión: Seguimiento Post-Vacunación

El seguimiento post-vacunación es fundamental para monitorear posibles reacciones adversas y evaluar la efectividad de las inmunizaciones. Según (MacDonald, NE, et al., 2015), los sistemas de salud que implementan estrategias de seguimiento constante no solo detectan y manejan oportunamente los efectos secundarios, sino que también generan confianza en la población. Este seguimiento puede incluir consultas periódicas y evaluaciones de la respuesta inmunológica, lo que permite ajustar las estrategias de vacunación en función de las necesidades locales.

Dimensión: Educación e Información sobre la Vacunación

La educación y la información son herramientas clave para mejorar la aceptación de las vacunas. (Larson, HJ & et al., 2014) destacan que proporcionar información clara y accesible sobre

los beneficios, riesgos y mitos relacionados con las vacunas ayuda a combatir la desinformación y el rechazo a la inmunización. En este sentido, la interacción proactiva del personal de salud con los usuarios es esencial para fomentar una percepción positiva de los programas de vacunación, incrementando la participación de la comunidad en estas iniciativas.

2.3.Bases filosóficas

Calidad de servicio

La calidad de servicio está enraizada filosóficamente en el enfoque humanista, que prioriza el bienestar y la satisfacción de las personas al momento de recibir un servicio. (Parasuraman, A., et al. , 1988) establecieron que la calidad de servicio se basa en la percepción del usuario, evaluada mediante cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo se convierte en un pilar teórico para analizar la interacción entre los usuarios y los servicios de salud, incluyendo los programas de vacunación.

En los servicios de salud, (Donabedian, A. , 1998) subraya que la calidad se debe medir en función de la estructura, los procesos y los resultados. Este enfoque resalta la importancia de contar con recursos adecuados, procedimientos eficientes y resultados que cumplan con las expectativas de los usuarios. En el contexto de la atención de vacunas, esto significa asegurar instalaciones bien equipadas, tiempos de espera razonables y la aplicación adecuada de inmunizaciones.

Dimensiones de la Calidad de Servicio

1. Satisfacción del usuario

Desde una perspectiva filosófica, la satisfacción del usuario está vinculada a la ética del cuidado propuesta por (Noddings, N. , 1984), quien argumenta que cuidar implica atender las

necesidades del otro de manera empática y personalizada. En el caso de los servicios de vacunación, esto incluye garantizar que los usuarios sean tratados con respeto, que se les brinde información clara y que perciban amabilidad por parte del personal de salud.

(Oliver , RL, 1980) sugiere que la satisfacción depende de una evaluación subjetiva en la que los usuarios comparan sus expectativas iniciales con la experiencia recibida. Por lo tanto, factores como la claridad en la comunicación y el tiempo de espera influyen directamente en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

2. Eficiencia en el Proceso de Atención

El principio de eficiencia tiene raíces en el utilitarismo, específicamente en las ideas de (Mill, JS , 1863), quien plantea que las acciones deben orientarse a maximizar el bienestar colectivo. En los programas de vacunación, la eficiencia se traduce en procesos ágiles que minimizan tiempos de espera y eliminan retrasos en la atención.

Además, (Deming, WE , 1986), en su teoría de gestión de calidad, destaca que la eficiencia implica no solo rapidez, sino también la implementación de mecanismos que garantizan la calidad de los resultados, como el cumplimiento de citas programadas y la resolución oportuna de casos. .

3. Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio

El principio de justicia distributiva, formulado por (Rawls, J. , 1971), sostiene que los recursos deben ser distribuidos de manera equitativa para garantizar que todas las personas, especialmente las más vulnerables, puedan acceder a servicios básicos como la vacunación.

(Sen, A. , 1999) complementa esta idea al afirmar que la accesibilidad a los servicios de salud es fundamental para promover el desarrollo humano. En el ámbito de las inmunizaciones,

esto implica garantizar horarios accesibles, personal suficiente y vacunas disponibles, especialmente en comunidades rurales o de difícil acceso.

4. Calificación Técnica del Personal de Salud

La calificación técnica está relacionada con la noción aristotélica de excelencia profesional, desarrollada en la *Ética a Nicómaco*. Según (Aristóteles , 2009), la virtud profesional combina habilidades técnicas con un compromiso ético hacia el bienestar de las personas. En el contexto de la vacunación, esto implica que el personal de salud debe estar capacitado no solo en aspectos técnicos, como la aplicación correcta de las vacunas, sino también en la atención ética y empática hacia los usuarios.

Atención de Vacunas de Inmunización

La atención de vacunas está respaldada filosóficamente por los principios de equidad y prevención. (Orenstein, WA & Ahmed, R., 2017)) destacan que los programas de inmunización representan una de las intervenciones más costo-efectivas en salud pública, ya que no solo previenen enfermedades, sino que también promueven el bienestar colectivo.

Desde una perspectiva ética, (Beauchamp, T. L. & Childress, J. F., 2001) subrayan que los programas de vacunación deben regirse por los principios de beneficencia y justicia. Esto implica garantizar la cobertura universal y priorizar a las poblaciones en situación de vulnerabilidad para evitar brotes epidemiológicos.

Dimensiones de la Atención de Vacunas

1. Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación

El cumplimiento de los protocolos tiene una base ética y normativa, ya que asegura la seguridad y eficacia de los procedimientos. Según (Peters, DH, Chakraborty, S., Mahapatra, P., & Steinhardt, LC, 2017), adhieren a estándares nacionales e internacionales no solo protege la salud del individuo, sino que también refuerza la confianza de la población en el sistema de salud.

2. Efectividad de la Inmunización

El principio de prevención, defendido por (Whitehead, M. , 1992), sostiene que la salud pública debe centrarse en la prevención antes que en la cura. La efectividad de las vacunas, medida en términos de reducción de enfermedades y generación de inmunidad a largo plazo, refleja este enfoque preventivo.

3. Seguimiento Post-Vacunación

El monitoreo de reacciones adversas y la evaluación de la efectividad forman parte de un enfoque centrado en la seguridad del paciente, según (Gandhi, R.et al. , 2018). Este seguimiento garantiza que los efectos secundarios se identifiquen y gestionen rápidamente, reforzando la confianza de los usuarios en los programas de vacunación.

4. Educación e Información sobre la Vacunación

Desde una perspectiva educativa, (Freire, P. , 1970) destaca que la información debe ser accesible y comprensible para empoderar a las personas y permitirles tomar decisiones informadas sobre su salud. En el caso de la vacunación, esto incluye campañas informativas claras y la interacción proactiva del personal de salud con los usuarios.

2.4. Definición en términos Básicos

Calidad de Servicio

La calidad de servicio se entiende como la capacidad de un sistema o institución para cumplir con las expectativas de los usuarios, proporcionando un servicio eficiente, accesible y con altos estándares de atención. En el ámbito de la salud, esta calidad abarca tanto el trato humano como el desempeño técnico, asegurando la satisfacción del paciente y su bienestar.

Satisfacción del Usuario

Este concepto se refiere a la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio recibido en relación con sus expectativas previas. Incluye factores como el tiempo de espera para recibir atención, la actitud del personal hacia los usuarios y la claridad con la que se les brinda información sobre procedimientos, tratamientos o servicios.

Eficiencia en el Proceso de Atención

La eficiencia en este contexto se relaciona con la capacidad de los servicios de salud para brindar atención oportuna y resolver las necesidades de los usuarios sin causar retrasos ni desperdicio de recursos. Es decir, se mide la rapidez con la que los pacientes son atendidos, el cumplimiento de citas programadas y la resolución efectiva de casos dentro de los tiempos establecidos.

Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio

Este término se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios de vacunación y a los recursos disponibles para garantizar una atención adecuada. Incluye aspectos

como la ubicación de los centros de salud, los horarios extendidos que favorecen la asistencia y la presencia suficiente de vacunas y personal capacitado para atender a los pacientes.

Calificación Técnica del Personal de Salud

Hace referencia al nivel de formación, especialización y habilidades técnicas que posee el personal encargado de la atención sanitaria. En el caso de los servicios de vacunación, este término abarca tanto el conocimiento sobre protocolos de inmunización como la destreza en la aplicación de las vacunas, lo cual influye directamente en la percepción de confianza y satisfacción de los usuarios.

Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación

Este concepto describe el grado de adherencia a las normas y procedimientos establecidos por organismos nacionales e internacionales para la administración de vacunas. Incluye la revisión exhaustiva de los registros de vacunación, el manejo adecuado de posibles reacciones adversas y el seguimiento de los pacientes para garantizar la eficacia del proceso.

Efectividad de la Inmunización

La efectividad de la inmunización se define como la capacidad de las vacunas para prevenir enfermedades de manera exitosa en una población determinada. Este término considera factores como el porcentaje de personas que reciben la vacuna (cobertura), la disminución de casos de enfermedades prevenibles y la duración de la inmunidad que estas generan a largo plazo.

Seguimiento Post-Vacunación

Este término se refiere al conjunto de actividades realizadas tras la administración de una vacuna, orientadas a monitorear posibles efectos secundarios, evaluar la efectividad de la

inmunización y brindar apoyo a los usuarios en caso de dudas o complicaciones relacionadas con el proceso.

Educación e Información sobre la Vacunación

La educación sobre vacunación implica proporcionar a la población conocimientos claros y accesibles sobre los beneficios, riesgos y procedimientos asociados con las vacunas. Además, fomenta la confianza en el sistema de salud mediante la interacción del personal sanitario con los usuarios, explicando de forma comprensible la importancia de la inmunización para prevenir enfermedades.

2.5.Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

La Calidad de Servicio tiene una relación positiva en la atención de vacunas de inmunizaciones del Hospital de Barranca 2023.

2.5.2. Hipótesis específicas

a. La calidad de Servicio tiene una relación positiva en el cumplimiento de los protocolos de vacunación del Hospital de Barranca 2023.

b. La calidad de Servicio se relaciona con la efectividad de la inmunización del Hospital de Barranca 2023.

c. La calidad de Servicio se relaciona positivamente al seguimiento post – vacunación del Hospital de Barranca 2023.

d. La calidad de Servicio se relaciona positivamente al seguimiento de educación e información sobre la vacunación Hospital de Barranca 2023.

III. CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Diseño metodológico

El estudio se enfocará en un enfoque cuantitativo, ya que busca medir, analizar y describir los factores que inciden en la calidad del servicio en el proceso de vacunación. Este enfoque permitirá recolectar datos numéricos que luego se analizarán estadísticamente para identificar patrones y correlaciones.

El tipo de investigación será descriptiva correlacional. Descriptiva, porque se pretende analizar las características de la calidad del servicio en la atención de vacunación; correlacional, porque se busca determinar si existe alguna relación entre variables específicas como la satisfacción del usuario, la accesibilidad al servicio y la eficiencia en la administración de las vacunas.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio estará constituida por 180 usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

3.2.2. Muestra

Para la muestra utilizaremos la siguiente formula.

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

Donde:

N es 120 el Tamaño total de la Población.

Z es 1.96 Para un nivel de confianza del 95%.

p es 0.5 Proporción esperada, cuando no se tiene un dato exacto.

q es 1-p que es 0.5

E es 0.05 Margen de error del 5%.

Reemplazando es

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 120}{0.0025 * 119 + 3.8416 * 0.25}$$

Lo cual nuestra muestra sería de 92 Usuarios del Hospital de Barranca.

3.3.Operacionalización de Variable e Indicadores

Tabla 1. Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Satisfacción del Usuario	- Tiempo de espera. - Amabilidad del personal. - Claridad de la información proporcionada.	1,2,3	
Eficiencia en el proceso de atención	- Tiempo total de atención. - Tasa de cumplimiento de citas programadas. - Porcentaje de casos resueltos sin demoras.	4,5,6	Nunca (1)
Accesibilidad y disponibilidad del servicio	- Proximidad geográfica. - Horario de atención flexible. - Suficiencia de vacunas y personal disponible.	7,8,9	Casi nunca (2)
Calificación técnica del personal de salud	- Nivel de capacitación y especialización del personal. - Evaluación de la destreza técnica en la aplicación de vacunas. - Nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida.	10,11,12	A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)

Tabla 2. Atención de Vacunas de Inmunizaciones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel/Rango
Cumplimiento de los protocolos de vacunación	- Adherencia a los protocolos nacionales e internacionales. - Verificación de registros y documentación de vacunación. - Control de reacciones adversas y seguimiento post - vacunación.	13,14,15	
Efectividad de la inmunización	- Tasa de cobertura de vacunación. - Reducción de la incidencia de enfermedades prevenibles por vacunación. - Inmunidad a largo plazo.	16,17,18	Nunca (1)
Seguimiento post – vacunación	- Monitoreo de reacciones adversas. - Tasa de consultas post - vacunación. - Evaluación de la efectividad post - vacunación.	19,20,21	Casi nunca (2)
Educación e información sobre la vacunación	- Tasa de conocimiento de la población sobre las vacunas. - Accesibilidad de la información educativa. - Interacción del personal de salud con los pacientes.	22,23,24	A veces (3)
			Casi siempre (4)
			Siempre (5)

3.4. Técnicas de recolección de datos

Se utilizará un cuestionario estructurado como técnica de recolección de datos, que consistirá en una serie de preguntas diseñadas para medir diversos aspectos relacionados con la calidad de la atención en el proceso de vacunación en el Hospital de Barranca. Este cuestionario estará compuesto principalmente por preguntas cerradas con opciones predefinidas, utilizando escalas tipo Likert para evaluar la satisfacción, conocimiento y percepción de los usuarios respecto a los servicios de vacunación.

El cuestionario se aplicará de manera presencial a usuarios que hayan recibido la vacunación dentro de un período determinado. Esta técnica permitirá obtener datos cuantificables y estandarizados, facilitando el análisis estadístico de los resultados. Se garantizará la confidencialidad de los encuestados y se utilizará un muestreo representativo de la población objetivo.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información obtenida a través del cuestionario, se emplearán las siguientes técnicas:

Análisis estadístico descriptivo: Se aplicarán técnicas de análisis descriptivo para organizar y resumir los datos obtenidos. Esto incluye el cálculo de frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar, para describir las características principales de las respuestas, como la satisfacción general de los usuarios con el proceso de vacunación.

Software de análisis de datos: El procesamiento de los datos se llevará a cabo utilizando software especializado en análisis estadístico, como SPSS o Excel, que facilitarán la organización

de los datos y la realización de los análisis necesarios para responder a las preguntas de investigación.

Interpretación de los resultados: Los resultados obtenidos serán interpretados y presentados en tablas y gráficos, lo que facilitará la visualización de tendencias y patrones en las respuestas. Este análisis permitirá identificar áreas de mejora en la calidad del servicio de vacunación y facilitará la toma de decisiones basada en la evidencia.

IV. CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

4.1.1. Resultados de Calidad de Servicio y sus dimensiones

Tabla 1 Niveles de Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	49	53.3	53.3	100.0
	MEDIO	40	43.5	43.5	46.7
	BAJO	3	3.3	3.3	3.3
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Calidad de Servicio que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

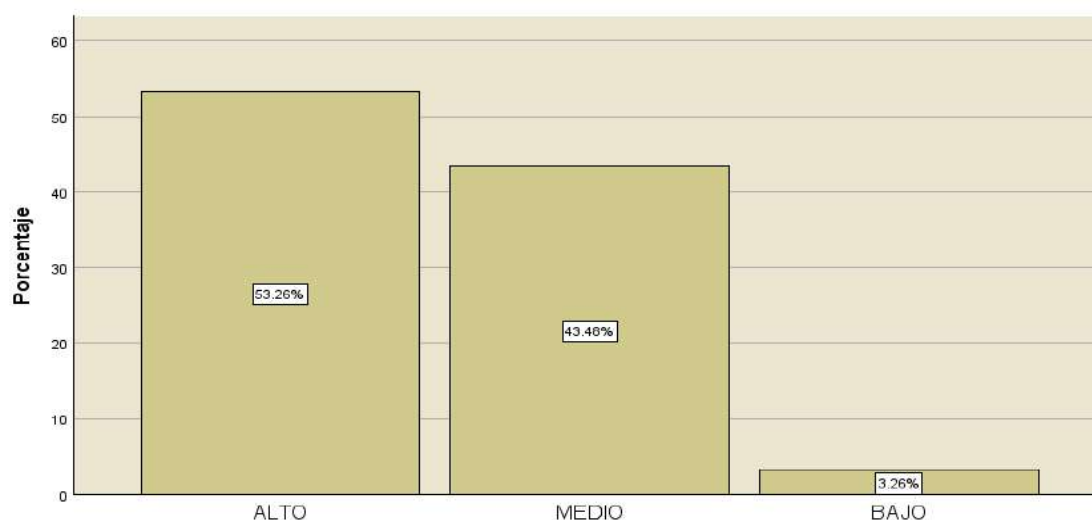


Figura 1 Niveles de Calidad de Servicio

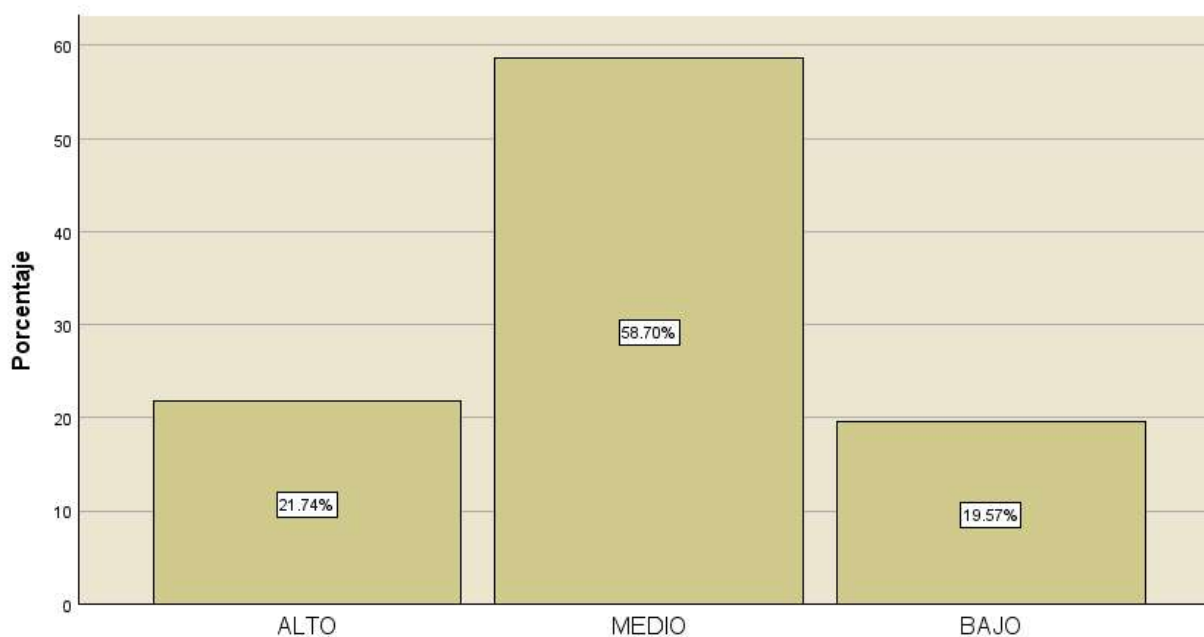
En la fig. 1 el 43,46% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Calidad de Servicio, el 53,26% logro el nivel alto, finalmente un 3,26% mostro un nivel bajo para Calidad de Servicio.

Tabla 2 Niveles de Satisfacción del Usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	20	21.7	21.7	100.0
	MEDIO	54	58.7	58.7	78.3
	BAJO	18	19.6	19.6	19.6
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Satisfacción del Usuario que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

**Figura 2 Niveles de Satisfacción del Usuario**

En la fig. 2 el 58,70% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Satisfacción del Usuario, el 21,74% logro el nivel alto, finalmente un 19,57% mostro un nivel bajo para Satisfacción del Usuario.

Tabla 3 Niveles de Eficiencia en el Proceso de Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	70	76.1	76.1	100.0
	MEDIO	2	2.2	2.2	23.9
	BAJO	20	21.7	21.7	21.7
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Eficiencia en el Proceso de Atención que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

**Figura 3 Niveles de Eficiencia en el Proceso de Atención**

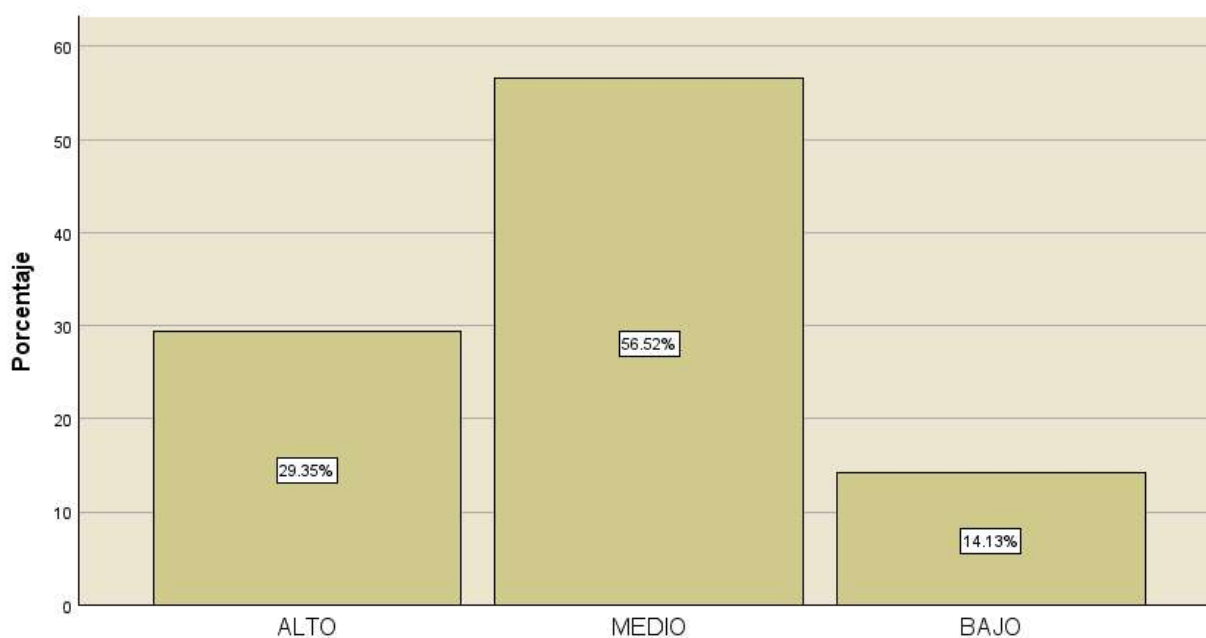
En la fig. 3 el 2,17% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Eficiencia en el Proceso de Atención, el 76,09% logro el nivel alto, finalmente un 21,74% mostro un nivel bajo para Eficiencia en el Proceso de Atención.

Tabla 4 Niveles de Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	27	29.3	29.3	100.0
	MEDIO	52	56.5	56.5	70.7
	BAJO	13	14.1	14.1	14.1
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

**Figura 4 Niveles de Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio**

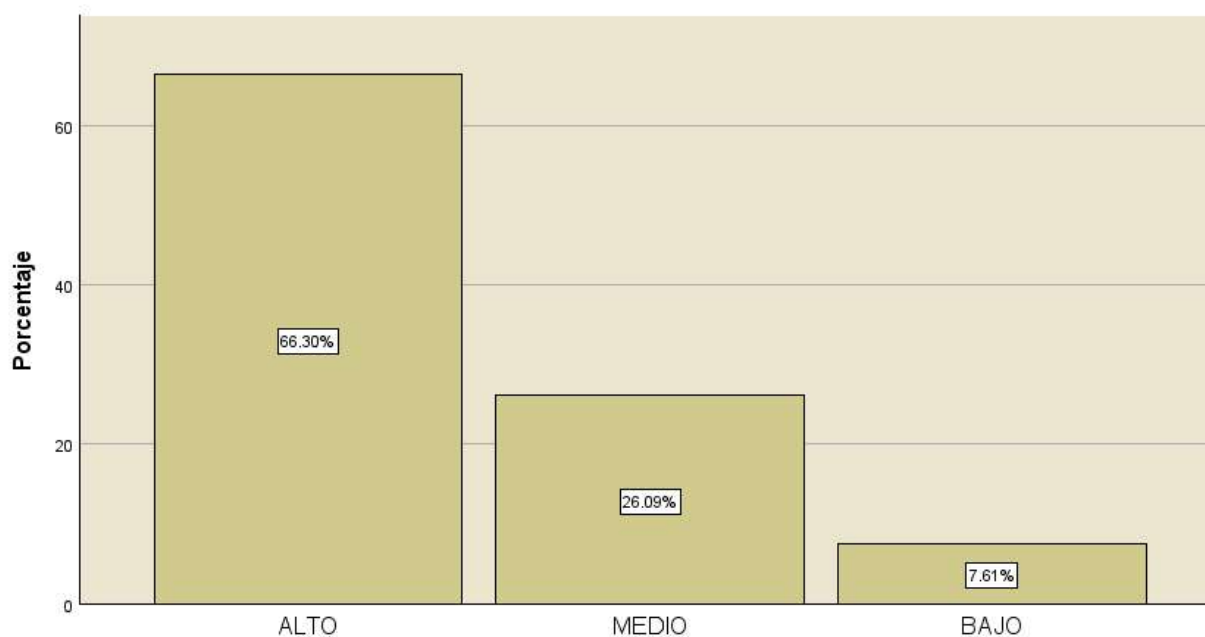
En la fig. 4 el 56,52% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio, el 29,35% logro el nivel alto, finalmente un 14,13% mostro un nivel bajo para Accesibilidad y Disponibilidad del Servicio.

Tabla 5 Niveles de Calificación Técnica del Personal de Salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	61	66.3	66.3	100.0
	MEDIO	24	26.1	26.1	33.7
	BAJO	7	7.6	7.6	7.6
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Calificación Técnica del Personal de Salud que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

**Figura 5 Niveles de Calificación Técnica del Personal de Salud**

En la fig. 5 el 26,09% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Calificación Técnica del Personal de Salud, el 66,30% logro el nivel alto, finalmente un 7,61% mostro un nivel bajo para Calificación Técnica del Personal de Salud.

4.1.2. Resultados de Atención de Vacunas de Inmunizaciones

Tabla 6 Niveles de Atención de Vacunas de Inmunizaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	27	29.3	29.3	100.0
	MEDIO	52	56.5	56.5	70.7
	BAJO	13	14.1	14.1	14.1
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Atención de Vacunas de Inmunizaciones que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

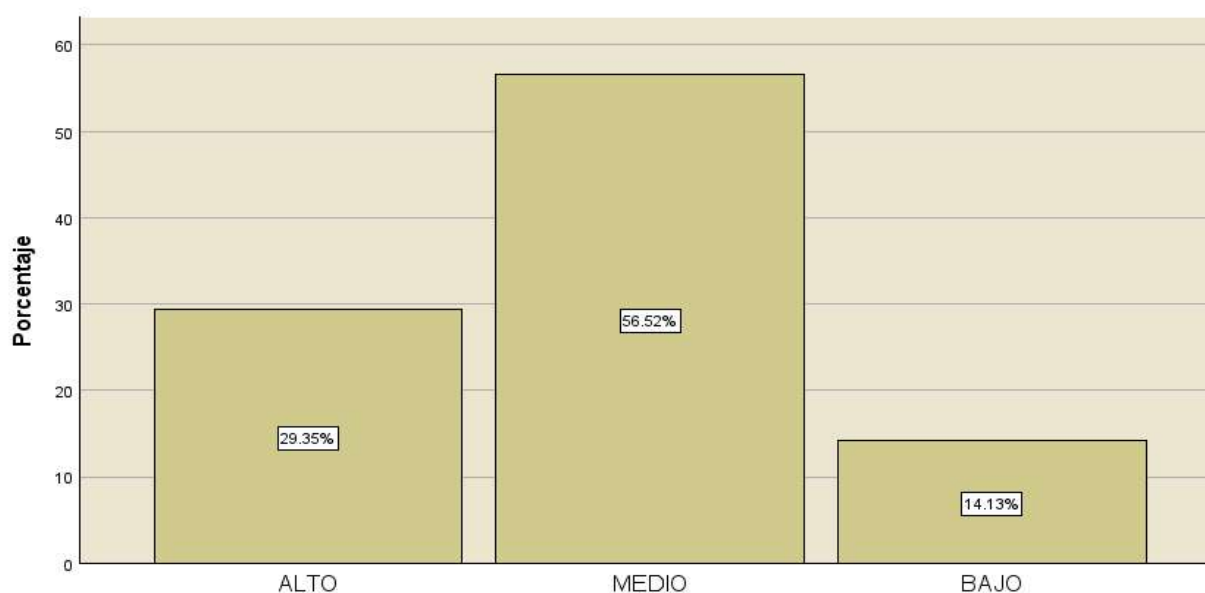


Figura 6 Niveles de Atención de Vacunas de Inmunizaciones

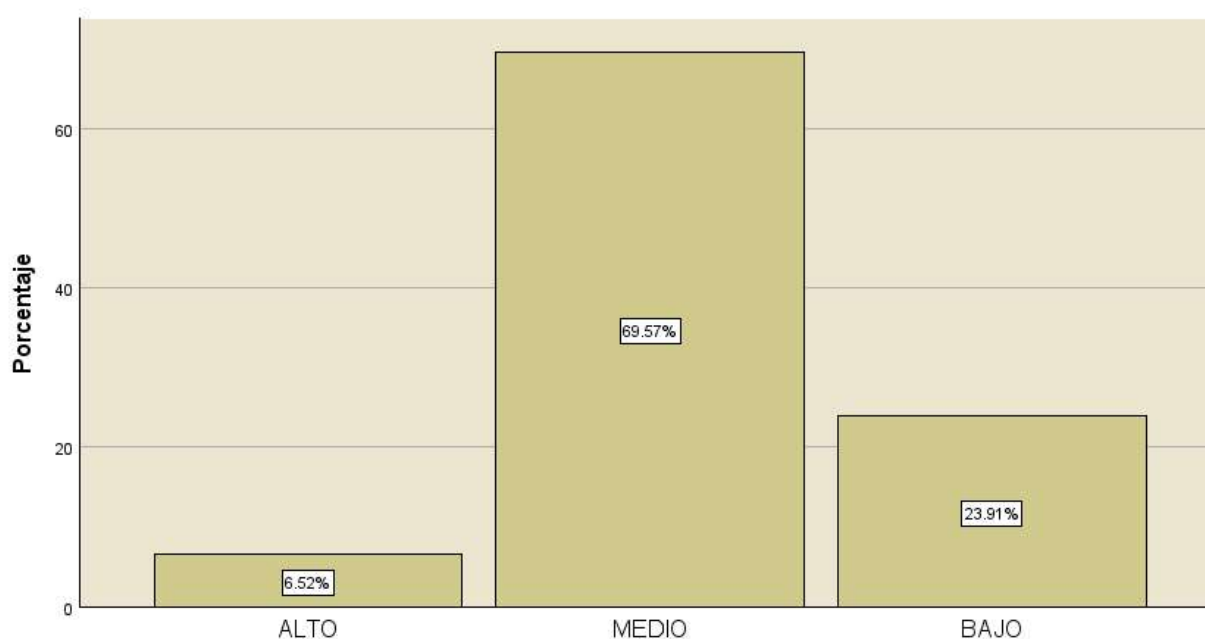
En la fig. 6 el 56,52% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Atención de Vacunas de Inmunizaciones, el 29,35% logro el nivel alto, finalmente un 14,13% mostro un nivel bajo para Atención de Vacunas de Inmunizaciones.

Tabla 7 Niveles de Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	6	6.5	6.5	100.0
	MEDIO	64	69.6	69.6	93.5
	BAJO	22	23.9	23.9	23.9
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

**Figura 7 Niveles de Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación**

En la fig. 7 el 69,57% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación, el 6,52% logro el nivel alto, finalmente un 23,91% mostro un nivel bajo para Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación.

Tabla 8 Niveles de Efectividad de la Inmunización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	26	28.3	28.3	100.0
	MEDIO	58	63.0	63.0	71.7
	BAJO	8	8.7	8.7	8.7
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Efectividad de la Inmunización que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

**Figura 8 Niveles de Efectividad de la Inmunización**

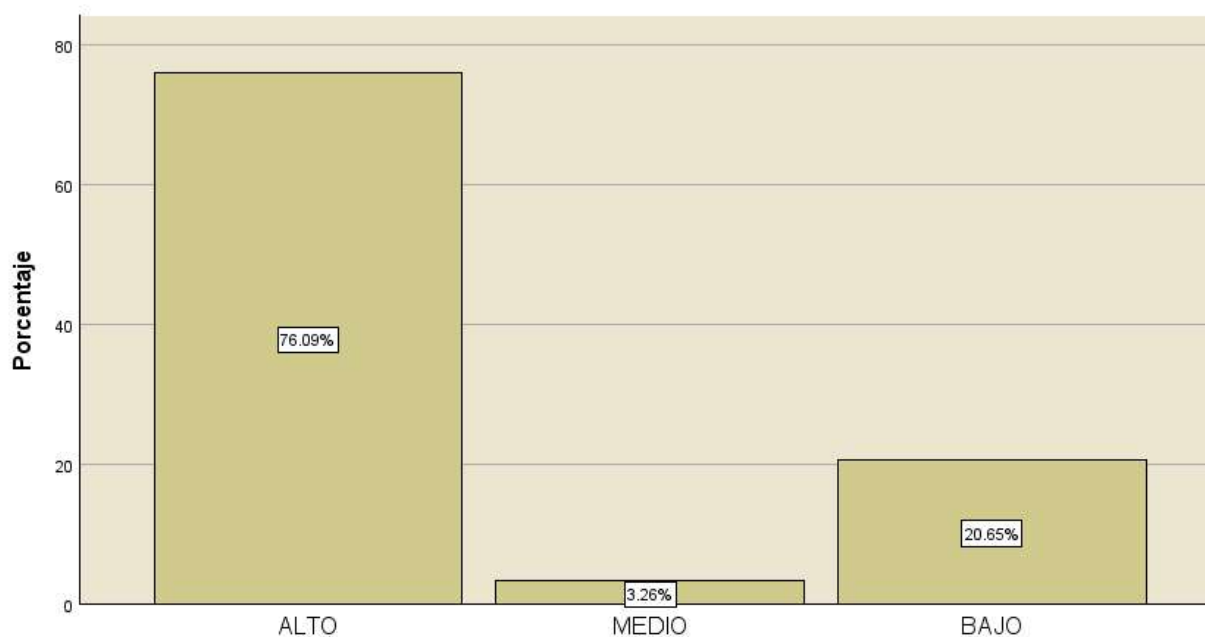
En la fig. 8 el 63,04% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Efectividad de la Inmunización, el 28,26% logro el nivel alto, finalmente un 8,70% mostro un nivel bajo para Efectividad de la Inmunización.

Tabla 9 Niveles de Seguimiento Post – Vacunación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	70	76.1	76.1	100.0
	MEDIO	3	3.3	3.3	23.9
	BAJO	19	20.7	20.7	20.7
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Seguimiento Post – Vacunación que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

**Figura 9 Niveles de Seguimiento Post – Vacunación**

En la fig. 9 el 3,26% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Seguimiento Post – Vacunación, el 76,09% logro el nivel alto, finalmente un 20,65% mostro un nivel bajo para Seguimiento Post – Vacunación.

Tabla 10 Niveles de Educación e Información sobre la Vacunación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	70	76.1	76.1	100.0
	MEDIO	2	2.2	2.2	23.9
	BAJO	20	21.7	21.7	21.7
	Total	92	100.0	100.0	

Fuente: Registros de Educación e Información sobre la Vacunación que se desarrolló a usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

En la siguiente la imagen se representa para un mejor análisis de lo mostrado en la tabla.

**Figura 10 Niveles de Educación e Información sobre la Vacunación**

En la fig. 10 el 2,17% de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca, llegaron a un nivel medio de Educación e Información sobre la Vacunación, el 76,09% logro el nivel alto, finalmente un 21,74% mostro un nivel bajo para Educación e Información sobre la Vacunación.

4.2. Contrastación de Hipótesis

4.2.1. Contrastación de Hipótesis General

a) Hipótesis General Nula.

La Calidad de Servicio no se relaciona con la Atención de Vacunas de Inmunizaciones de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

b) Hipótesis General Alternativa.

La Calidad de Servicio se relaciona con la Atención de Vacunas de Inmunizaciones de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

c) Regla para contrastar la hipótesis.

Si en caso de que el valor $p > 0,05$ se afirma H_0 . Si en caso el valor $p < 0,05$ se descarta H_0 .

Correlaciones: Calidad de Servicio y Atención de Vacunas de Inmunizaciones			
		Calidad de Servicio	Atención de Vacunas de Inmunizaciones
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.524
	de Spearman		
	Sig. (bilateral)	.	.032
	N	92	92
Atención de Vacunas de Inmunizaciones	Coeficiente de correlación	.524	1.000
	de Spearman		
	Sig. (bilateral)	.032	.
	N	92	92

INTERPRETACION:

El coeficiente de correlación de 0.524 indica una relación moderada y positiva entre la calidad del servicio y la atención de vacunas. La correlación es significativa ($p = 0.032$), lo que sugiere que, a mayor calidad del servicio, mejor atención en las vacunas.

4.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1

a) Hipótesis General Nula.

La Calidad de Servicio no se relaciona con el Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

b) Hipótesis General Alternativa.

La Calidad de Servicio se relaciona con el Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

c) Regla para contrastar la hipótesis.

Si en caso de que el valor $p > 0,05$ se afirma H_0 . Si en caso el valor $p < 0,05$ se descarta H_0 .

Correlaciones:

		Calidad de Servicio	Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación de Spearman	1.000	.654
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	92	92
Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación	Coeficiente de correlación de Spearman	.654	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	92	92

INTERPRETACION:

El coeficiente de correlación de 0.654 indica una relación fuerte y positiva entre la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos de vacunación. La correlación es altamente significativa ($p = 0.001$), lo que sugiere que a mayor calidad del servicio, mejor cumplimiento de los protocolos de vacunación.

4.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2

a) Hipótesis General Nula.

La Calidad de Servicio no se relaciona con la Efectividad de la Inmunización de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

b) Hipótesis General Alternativa.

La Calidad de Servicio se relaciona con la Efectividad de la Inmunización de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

c) Regla para contrastar la hipótesis.

Si en caso de que el valor $p > 0,05$ se afirma H_0 . Si en caso el valor $p < 0,05$ se descarta H_0 .

Correlaciones:

		Calidad de Servicio	Efectividad de la Inmunización
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación de Spearman	1.000	.532
	Sig. (bilateral)	.	.008
	N	92	92
Efectividad de la Inmunización	Coeficiente de correlación de Spearman	.532	1.000
	Sig. (bilateral)	.008	.
	N	92	92

INTERPRETACION:

El coeficiente de correlación de 0.532 indica una relación moderada y positiva entre la calidad del servicio y la efectividad de la inmunización. La correlación es significativa ($p = 0.008$), lo que sugiere que, a mayor calidad del servicio, mejor efectividad de la inmunización.

4.2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3

a) Hipótesis General Nula.

La Calidad de Servicio no se relaciona con el Seguimiento Post – Vacunación de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

b) Hipótesis General Alternativa.

La Calidad de Servicio se relaciona con el Seguimiento Post – Vacunación de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

c) Regla para contrastar la hipótesis.

Si en caso de que el valor $p > 0,05$ se afirma H_0 . Si en caso el valor $p < 0,05$ se descarta H_0 .

Correlaciones:

		Calidad de Servicio	Seguimiento Post-Vacunación
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación de Spearman	1.000	.642
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	92	92
Seguimiento Post-Vacunación	Coefficiente de correlación de Spearman	.642	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	92	92

INTERPRETACION:

El coeficiente de correlación de 0.642 indica una relación fuerte y positiva entre la calidad del servicio y el seguimiento post-vacunación. La correlación es significativa ($p = 0.001$), lo que sugiere que a mayor calidad del servicio, mejor seguimiento post-vacunación.

4.2.5. Contrastación de Hipótesis Específica 4

a) Hipótesis General Nula.

La Calidad de Servicio no se relaciona con la Educación e Información Sobre la Vacunación de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

b) Hipótesis General Alternativa.

La Calidad de Servicio se relaciona con la Educación e Información Sobre la Vacunación de usuarios del servicio de vacunación del Hospital de Barranca.

c) Regla para contrastar la hipótesis.

Si en caso de que el valor $p > 0,05$ se afirma H_0 . Si en caso el valor $p < 0,05$ se descarta H_0 .

Correlaciones:

		Calidad de Servicio	Educación e Información Sobre la Vacunación
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.650
	de Spearman		
	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	92	92
Educación e Información Sobre la Vacunación	Coeficiente de correlación	.650	1.000
	de Spearman		
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	92	92

INTERPRETACION:

El coeficiente de correlación de 0.650 indica una relación fuerte y positiva entre la calidad del servicio y la educación e información sobre la vacunación. La correlación es significativa ($p = 0.001$), lo que sugiere que, a mayor calidad del servicio, mejor educación e información sobre la vacunación.

V. CAPITULO V: DISCUSION

5.1. Discusión de Resultados

Calidad del Servicio y Atención en Vacunas de Inmunización: Se observó una correlación moderada y positiva entre la calidad del servicio y la atención de vacunas ($r = 0.524$, $p = 0.032$). Esto sugiere que una mejor calidad en el servicio está asociada con una mejor atención en la administración de vacunas. Dado que el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alternativa (H_1), lo que confirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Calidad del Servicio y Cumplimiento de los Protocolos de Vacunación: La correlación entre la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos de vacunación fue fuerte ($r = 0.654$, $p = 0.001$). Este hallazgo indica que un servicio de mayor calidad está vinculado a un cumplimiento más estricto de los protocolos establecidos para la vacunación. La significancia estadística ($p < 0.05$) respalda el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.

Calidad del Servicio y Efectividad de la Inmunización: También se encontró una correlación moderada y significativa ($r = 0.532$, $p = 0.008$) entre la calidad del servicio y la efectividad de la inmunización. Este resultado implica que un servicio de mejor calidad se relaciona con una mayor efectividad en la inmunización, lo que subraya la importancia de contar con un servicio adecuado para asegurar buenos resultados en los programas de vacunación. Así, se confirma la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula.

Calidad del Servicio y Seguimiento Post-Vacunación: En relación con el seguimiento posterior a la vacunación, se identificó una fuerte correlación positiva ($r = 0.642$, $p = 0.001$). Esto indica que a medida que la calidad del servicio mejora, también lo hace el seguimiento post-vacunación. Este hallazgo es clave, pues resalta la relevancia de no solo ofrecer un buen servicio durante la vacunación, sino también de garantizar un adecuado seguimiento, lo que influye en el éxito general del programa.

Calidad del Servicio y Educación e Información sobre la Vacunación: Por último, se encontró una fuerte correlación positiva ($r = 0.650$, $p = 0.001$) entre la calidad del servicio y la educación e información brindada sobre la vacunación. Esto sugiere que una mayor calidad en el servicio va de la mano con una mejor educación e información proporcionada a los usuarios sobre los beneficios de la vacunación. Este hallazgo enfatiza la importancia de la educación para la promoción de la salud y para maximizar la eficacia de las campañas de vacunación.

Conclusión General: En resumen, los resultados obtenidos respaldan de manera consistente las hipótesis alternativas, demostrando que una mejor calidad del servicio está asociada con mejoras en áreas clave del proceso de vacunación: atención, cumplimiento de protocolos, efectividad de la inmunización, seguimiento post-vacunación y educación/información sobre la vacunación. Estos resultados destacan la necesidad de mejorar la calidad del servicio en los hospitales y centros de salud, para garantizar mejores resultados en salud pública y optimizar los programas de vacunación.

VI. CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Relación entre calidad del servicio y atención en vacunas:

Se ha evidenciado que una mejor calidad del servicio está directamente relacionada con una atención más eficiente en la administración de vacunas. Esto subraya la importancia de ofrecer un servicio de calidad para asegurar que los usuarios reciban una atención óptima durante el proceso de vacunación.

Impacto de la calidad del servicio en el cumplimiento de los protocolos:

Los resultados muestran que una mayor calidad en el servicio mejora el cumplimiento de los protocolos de vacunación. Este hallazgo resalta la necesidad de mantener estándares altos en la atención para asegurar que los procedimientos se sigan correctamente, lo cual es crucial para la eficacia de la vacunación.

Efectividad de la inmunización y calidad del servicio:

La calidad del servicio tiene un impacto positivo en la efectividad de la inmunización. Con una mejor calidad en el servicio, la efectividad de las vacunas también tiende a incrementarse, destacando la importancia de un servicio de alta calidad para garantizar que las vacunas sean lo más efectivas posible.

Seguimiento post-vacunación y calidad del servicio:

Un servicio de calidad también influye favorablemente en el seguimiento posterior a la vacunación. Este resultado es significativo, ya que un adecuado seguimiento post-vacunación

puede contribuir a la prevención de complicaciones y asegurar que los pacientes reciban la atención necesaria después de vacunarse.

Educación e información sobre la vacunación:

Existe una relación directa entre la calidad del servicio y la educación proporcionada a los usuarios sobre la vacunación. Mejorar la calidad del servicio se traduce en una mayor difusión de información útil, lo que es clave para aumentar la comprensión y aceptación de las vacunas entre la población.

Conclusión General:

En resumen, los resultados del estudio confirman que la calidad del servicio influye de manera significativa en diferentes aspectos del proceso de vacunación, desde la atención directa hasta el cumplimiento de protocolos, la efectividad de las inmunizaciones, el seguimiento post-vacunación y la educación sobre la vacunación. Estos hallazgos destacan la importancia de mejorar continuamente la calidad del servicio en los programas de vacunación, con el fin de optimizar los resultados en salud pública.

6.2. Recomendaciones

1. Recomendación sobre la relación entre calidad de servicio y atención de vacunas de inmunizaciones

Dado que se encontró una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la atención en inmunizaciones, se recomienda mejorar las condiciones del servicio de vacunación en el Hospital de Barranca. Esto incluye la capacitación continua del personal de salud en la atención al usuario, asegurando que reciba información clara y amigable, además de un trato respetuoso y adecuado. Asimismo, es fundamental que se mantenga un ambiente organizado y limpio para aumentar la satisfacción del paciente y reducir los tiempos de espera.

2. Recomendación sobre la relación entre calidad de servicio y cumplimiento de los protocolos de vacunación

El hallazgo de una relación fuerte entre la calidad del servicio y el cumplimiento de los protocolos de vacunación subraya la importancia de contar con procedimientos claros y accesibles. Se recomienda implementar sesiones de capacitación periódicas para el personal, a fin de reforzar la importancia de seguir los protocolos establecidos. Además, el hospital debe proporcionar recursos adecuados (material informativo, herramientas, equipos de protección) que faciliten el cumplimiento de los protocolos, asegurando la seguridad de los usuarios y la efectividad de las vacunas.

3. Recomendación sobre la relación entre calidad de servicio y efectividad de la inmunización

Para garantizar la efectividad de la inmunización, es necesario mejorar la calidad del servicio en las áreas de seguimiento y gestión de las vacunas. Se recomienda implementar un

sistema de control más riguroso para verificar que todas las vacunas se apliquen correctamente, en las condiciones apropiadas, y que se realicen los controles necesarios para evaluar la respuesta inmune de los pacientes. Esto podría incluir el desarrollo de un protocolo de monitoreo post - vacunación para asegurar que los usuarios no presenten efectos adversos y reciban la información necesaria sobre el proceso.

4. Recomendación sobre la relación entre calidad de servicio y seguimiento post - vacunación

La relación positiva moderada entre la calidad del servicio y el seguimiento post - vacunación sugiere la necesidad de establecer un sistema de seguimiento más organizado y eficiente. Se recomienda que el hospital implemente un programa de seguimiento que involucre recordatorios para los pacientes, ya sea por teléfono, correo electrónico o aplicaciones móviles. Además, el personal de salud debe asegurarse de que los usuarios reciban información detallada sobre los cuidados post - vacunación y cómo proceder en caso de efectos secundarios.

5. Recomendación sobre la relación entre calidad de servicio y educación e información sobre la vacunación

Dado que se observe una relación fuerte entre la calidad del servicio y la educación e información sobre la vacunación, es crucial mejorar los mecanismos de comunicación con los usuarios. Se recomienda diseñar campañas educativas más efectivas sobre la importancia de la vacunación, que puedan llegar a las comunidades más vulnerables, especialmente en áreas rurales y alejadas. Esto podría incluir charlas, distribución de folletos, videos educativos y el uso de plataformas digitales para llegar a un mayor número de personas.

Recomendación General

En base a los resultados obtenidos, se recomienda al Hospital de Barranca ya las autoridades de salud pública priorizar la mejora de la calidad del servicio en el proceso de vacunación. Esto debe incluir la capacitación constante del personal de salud, la implementación de protocolos estandarizados, el uso de tecnologías para el seguimiento de los pacientes, y la creación de campañas educativas que promuevan la confianza en los programas de vacunación. Mejorar estos aspectos no solo aumentará la efectividad de las inmunizaciones, sino que también contribuirá a una mayor satisfacción de los usuarios, mejorando su salud y bienestar en la comunidad. Además, es importante que se asignen recursos suficientes para mejorar las infraestructuras y los equipos utilizados en el proceso de vacunación.

VII. CAPITULO VII: FUENTES DE INFORMACION

7.1.Fuentes bibliográficas

- ISO 9001. (2008). *ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos* . ISO. usa: usa.
- Aday, LA, , & Andersen, R. . (1974). *Un marco para el estudio del acceso a la atención médica*. USA: USA.
- Alvarado López, RP. (2021). *Percepción de la calidad atención en la salud en zonas rurales del Perú*. . Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Andersen, R. . (1995). *Revisitando el modelo conductual y el acceso a la atención médica: ¿Importa?* *Journal of Health and Social Behavior* . USA: Journal of Health and Social Behavior .
- Aristóteles . (2009). *Ética a Nicómaco*. USA: USA.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2001). *Principles of Biomedical Ethics (5th ed.)*. . USA: Oxford University Press.
- Berwick, DM. (1996). *Una introducción a cómo liderar la mejora de sistemas*. . BMJ: EDITORIAL BMJ.
- Capron, AM. (1992). *Ética y salud pública: el desafío de la equidad en salud*. USA: Revista de políticas, políticas y derecho de la salud, .
- Daniels, N. . (2008). *Salud justa: satisfacer las necesidades sanitarias de manera justa*. EEUU: Cambridge University Press.
- De Quadros, C. . (1977). *Programas Ampliados de Inmunización en América Latina*. USA: Organización Panamericana de la Salud.
- Del Águila Vásquez, CE . (2017). *estión de calidad en servicios de salud: un análisis en hospitales públicos de Perú*. LIMA: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Deming, WE . (1986). *Salir de la crisis* . USA: MIT Press.
- Díaz Vélez, VH . (2015). *Evaluación de la calidad en los servicios de vacunación en el sistema de salud peruano*. . Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Donabedian, A. . (1980). *xploraciones en la evaluación y el seguimiento de la calidad: la definición de calidad y enfoques para su evaluación*. . USA: Health Administration Press.
- Donabedian, A. . (1998). *La calidad de la atención: ¿cómo se puede evaluar?* JAMA: JAMA.
- Freire, P. . (1970). *Pedagogía del oprimido*. . USA: Siglo XXI Editores.
- Frenk, J., et al. (2010). *Profesionales de la salud para un nuevo siglo: transformar la educación para fortalecer los sistemas de salud en un mundo interdependiente*. *The Lancet*. USA: USA.
- Gandhi, R.et al. . (2018). *Monitoring Adverse Reactions and Evaluating Effectiveness in Patient Safety Programs*. USA: USA.

- Grönroos, C. . (1984). *Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing*. EUROPA: Revista Europea de Marketing.
- Huamaní Quispe, J. (2020). *Satisfacción del usuario en servicios de inmunización en centros de salud del MINSA*. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco.
- Kotler, P., & Keller, KL . (2016). *Gestión de marketing (15.ª ed.)*. . USA: Pearson Education.
- Larson, HJ, & et al. (2014). *Comprender la reticencia a las vacunas y la vacunación desde una perspectiva global*. Vacuna . USA: USA.
- Leatherman, S., & Sutherland, K. . (2003). *Calidad de la atención en el NHS de Inglaterra*. BMJ: EDITORIAL BMJ.
- MacDonald, NE, et al. (2015). *Reticencia a la vacunación: definición, alcance y determinantes*. Vacuna . USA: USA.
- Mill, JS . (1863). *Utilitarismo* . . USA: Parker, Son y Bourn.
- Morales Valverde, S. . (2019). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en establecimientos de salud del primer nivel de atención*. . Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Noddings, N. . (1984). *Cuidado: un enfoque femenino de la ética y la educación moral* . USA: Prensa de la Universidad de California.
- Oliver, RL. (1980). *Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción*. USA: Journal of Marketing Research .
- Orenstein, WA, & Ahmed, R. (2017). *En pocas palabras: VaccActas de la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos de América (PNAS)*. USA: USA.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2017). *Cobertura de inmunización*. SUIZA: GINEBRA.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). *Equidad en salud y atención sanitaria: Informe sobre la salud en el mundo* . Organización Mundial de la Salud. SUIZA: SUIZA{.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Estrategia mundial para la salud*. SUIZA: GINEBRA.
- Parasuraman, A., et al. . (1988). *SERVQUAL: Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio*. . USA: Journal of Retailing .
- Peters, DH, Chakraborty, S., Mahapatra, P., & Steinhardt, LC. (2017). *Mejorar la prestación de servicios de salud en los países en desarrollo : de la evidencia a la acción*. . EEUU: Banco Mundial .
- Plotkin, S. . (2014). *Historia de la vacunación*. PNAS . USA: NY.
- Porter, ME, & Teisberg, EO. (2006). *Redefiniendo la atención sanitaria: creando una competencia basada en el valor y en los resultados*. . USA: Harvard Business Review .
- Rawls, J. . (1971). *Una teoría de la justicia*. . USA: Harvard University Press.
- Sen, A. . (1999). *Development as Freedom*. . USA: Oxford University Press.

Starfield, B. (1998). *Atención primaria: equilibrio entre las necesidades, los servicios y la tecnología de salud*. Nueva York: Oxford University Press.

Whitehead, M. . (1992). *os conceptos y principios de equidad y salud* . EEUU: EDITORIAL EEUU.

VIII. ANEXOS

8.1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DE VACUNAS DE INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL DE BARRANCA 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<u>Problema General</u> ¿Cuáles son los factores que relacionan la calidad de servicio en la atención de vacunas de inmunizaciones del Hospital de Barranca 2023? <u>Problemas específicos</u> ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio en el cumplimiento de los protocolos de vacunación del Hospital de Barranca 2023? ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona en la efectividad de la inmunización del Hospital de Barranca 2023? ¿Qué relación juega la calidad de servicio en el seguimiento	<u>Objetivos General</u> Determinar los factores que relacionan la calidad de servicio en la atención de vacunas de inmunizaciones del Hospital de Barranca 2023. <u>Objetivos específicos</u> - Analizar cómo la calidad de servicio se relaciona en el cumplimiento de los protocolos de vacunación del Hospital de Barranca 2023. - Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la efectividad de la inmunización del Hospital de Barranca 2023.	<u>Hipótesis General</u> La Calidad de Servicio tiene una relación positiva en la atención de vacunas de inmunizaciones del Hospital de Barranca 2023. <u>Hipótesis específicas</u> - La calidad de Servicio tiene una relación positiva en el cumplimiento de los protocolos de vacunación del Hospital de Barranca 2023. - La calidad de Servicio se relaciona con la efectividad de la inmunización del Hospital de Barranca 2023. - La calidad de Servicio se relaciona positivamente al	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Calidad de Servicio			
			DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem	Nivel/Rango
			Satisfacción del Usuario	- Tiempo de espera. - Amabilidad del personal. - Claridad de la información proporcionada.	1,2,3,	Nunca
			Eficiencia en el proceso de atención	- Tiempo total de atención. - Tasa de cumplimiento de citas programadas. - Porcentaje de casos resueltos sin demoras.	4,5,6	
			Accesibilidad y disponibilidad del servicio	- Proximidad geográfica. - Horario de atención flexible. - Suficiencia de vacunas y personal disponible.	7,8,9	A veces
			Calificación técnica del personal de salud	- Nivel de capacitación y especialización del personal. - Evaluación de la destreza técnica en la aplicación de vacunas. - Nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida.	10,11,12	Siempre
						Casi Siempre

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
post - vacunación del Hospital de Barranca 2023? ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio en la educación e información sobre la vacunación del Hospital de Barranca 2023?	- Examinar la relación de la calidad de servicio en el seguimiento post - vacunación realizado del Hospital de Barranca 2023. - Investigar cómo la calidad de servicio se relaciona con la educación e información proporcionada sobre la vacunación del Hospital de Barranca 2023.	seguimiento post – vacunación del Hospital de Barranca 2023. La calidad de Servicio se relaciona positivamente al seguimiento de educación e información sobre la vacunación Hospital de Barranca 2023.	VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Atención de Vacunas de Inmunizaciones			
			DIMENSIONES			
			DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem Nivel/Rango	
			Cumplimiento de los protocolos de vacunación	- Adherencia a los protocolos nacionales e internacionales. - Verificación de registros y documentación de vacunación. - Control de reacciones adversas y seguimiento post - vacunación.	13,14,15	Nunca
			Efectividad de la inmunización	- Tasa de cobertura de vacunación. - Reducción de la incidencia de enfermedades prevenibles por vacunación. - porcentaje de padres que reciben orientación emocional.	16,17,18	Casi nunca A veces
			Seguimiento post – vacunación	- Monitoreo de reacciones adversas. - Tasa de consultas post - vacunación. - Evaluación de la efectividad post - vacunación.	19,20,21	Siempre Casi Siempre
			Educación e información sobre la vacunación	- Tasa de conocimiento de la población sobre las vacunas. - Accesibilidad de la información educativa. - Interacción del personal de salud con los pacientes.	22,23,24	

8.2. CUESTIONARIO

CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DE VACUNAS DE INMUNIZACIONES DEL HOSPITAL DE BARRANCA 2023

El propósito de esta encuesta es obtener información detallada sobre las percepciones de los usuarios del Hospital de Barranca acerca de la calidad del servicio recibido durante el proceso de vacunación en 2023. A través de este cuestionario, buscamos comprender cómo las condiciones de atención influyen en la satisfacción de los usuarios y en la efectividad de las inmunizaciones. Este estudio aborda áreas clave como la atención médica, la comunicación con el personal de salud, la infraestructura del hospital y la disponibilidad de los servicios de vacunación.

La encuesta es completamente anónima, y la información recopilada será utilizada exclusivamente con fines académicos para este estudio. Aseguramos la confidencialidad y seguridad de los datos proporcionados, y agradecemos profundamente su valiosa cooperación y el tiempo dedicado a completar este cuestionario.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

II. Instrucciones

En el esquema marcar con una tacha o encierra tu respuesta según considere usted su correspondencia teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece.

CUESTIONARIO

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN: Satisfacción del Usuario

1. ¿Cómo calificaría la rapidez con la que recibió la atención durante su proceso de vacunación?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

2. ¿Considera que el personal de salud le brindó suficiente información sobre las vacunas que le fueron administradas?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

3. ¿Cómo evaluaría la limpieza y comodidad de las instalaciones donde recibió la vacunación?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

DIMENSIÓN: Eficiencia en el proceso de atención

4. ¿El tiempo de espera para recibir la vacuna fue adecuado?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca
5. ¿El proceso de vacunación fue ágil y sin demoras innecesarias?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca
6. ¿El personal de salud estaba preparado y organizado para administrar las vacunas sin generar esperas innecesarias?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

DIMENSIÓN: Accesibilidad y disponibilidad del servicio

7. ¿Tuvo acceso fácil y rápido a la unidad de vacunación sin obstáculos?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca
8. ¿Las vacunas estuvieron disponibles en el centro de salud en el momento que las necesitabas?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

9. ¿El horario de atención para la vacunación fue conveniente para usted?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

DIMENSIÓN: Calificación técnica del personal de salud

10. ¿El personal de salud mostró un nivel adecuado de conocimiento sobre las vacunas y su administración?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

11. ¿El personal de salud explicó de manera clara y comprensible el proceso de vacunación antes de administrarla?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

12. ¿El personal de salud fue eficiente y profesional durante todo el proceso de vacunación?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

NIVEL DE ATENCIÓN DE VACUNAS DE INMUNIZACIONES

DIMENSIÓN: Cumplimiento de los protocolos de vacunación.

13. ¿El personal de salud siguió correctamente todos los pasos del protocolo establecido durante la administración de la vacuna?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

14. ¿El proceso de vacunación se realizó bajo condiciones higiénicas adecuadas, como lo indican los protocolos?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

15. ¿Recibió la información necesaria sobre posibles efectos secundarios de la vacuna, tal como lo especifican los protocolos de vacunación?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

DIMENSIÓN: Efectividad de la inmunización

16. ¿Ha notado una reducción en la incidencia de enfermedades prevenibles por la vacunación en su comunidad desde que comenzó la campaña de vacunación?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

17. ¿Considera que la vacuna que recibió ha protegido adecuadamente a su hijo/a de enfermedades graves relacionadas con la infección?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

18. ¿El personal de salud le informó sobre la efectividad de la vacuna y la duración de la protección que ofrece?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

DIMENSIÓN: Seguimiento post – vacunación

19. ¿Recibió información sobre qué hacer en caso de reacciones adversas después de la vacunación?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

20. ¿El personal de salud le proporcionó indicaciones claras sobre el seguimiento post - vacunación?

a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces

d) Casi Nunca e) Nunca

21. ¿Recibió una llamada o mensaje de seguimiento por parte del personal de salud después de la vacunación para verificar su bienestar?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

DIMENSIÓN: Educación e información sobre la vacunación

22. ¿Recibió suficiente información clara y comprensible sobre las vacunas antes de la administración?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

23. ¿Se le proporcionarán materiales educativos, como folletos o guías, para entender mejor los beneficios y posibles efectos secundarios de la vacunación?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca

24. ¿El personal de salud respondió a todas sus dudas o preocupaciones sobre la vacuna de manera completa y satisfactoria?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces
d) Casi Nunca e) Nunca