



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE
ATENCIÓN ANTE EL COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD MARTÍNEZ”**

Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería

Modalidad: Artículo Científico

Autora: Nuñez Bustamante Evelyn Esperanza

Tutora: Lic, Mg. Jiménez Peralta Ana Lucia

Ambato – Ecuador
Marzo, 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Artículo Científico sobre el tema:

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN ANTE EL COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD MARTÍNEZ” desarrollado por Nuñez Bustamante Evelyn Esperanza, estudiante de la Carrera de Enfermería, considero que reúne los requisitos técnicos, científicos y corresponden a lo establecido en las normas legales para el proceso de graduación de la Institución; por lo mencionado autorizo la presentación de la investigación ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación de docentes calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, marzo del 2021

LA TUTORA



FIRMADO DIGITALMENTE POR:
**ANA LUCIA
JIMENEZ**

LIC. ANA. LUCIA JIMENEZ
1712381894

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los criterios emitidos en el Artículo Científico **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN ANTE EL COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD MARTÍNEZ”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, son de autoría y exclusiva responsabilidad de la compareciente, los fundamentos de la investigación se han realizado en base a recopilación bibliográfica, antecedentes investigativos y prueba de campo.

Ambato, marzo del 2021

LA AUTORA



Nuñez Bustamante Evelyn Esperanza

1805374962

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Lic. Mg Jiménez Peralta Ana Lucia con CC: 1712381894 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN ANTE EL COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD MARTÍNEZ”, Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo de Revisión o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo Científico a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública; y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, marzo 2021



ANA LUCIA
JIMENEZ

LIC. ANA. LUCIA JIMENEZ
1712381894

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Nuñez Bustamante Evelyn Esperanza número de cédula 1805374962, en calidad de autoray titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN ANTE EL COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD MARTÍNEZ”, Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo de Revisión o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo de Revisión a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública; y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, marzo del 2021



Nuñez Bustamante Evelyn Esperanza

CC: 1805374962



Ibarra, 12 de febrero de 2021

Núñez Evelyn

Jiménez Ana

Estimados autores:

El artículo científico titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN ANTE EL COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD MARTÍNEZ"**, presentado para publicación en la revista La U Investiga, Revista Científica Facultad Ciencias de la Salud, Universidad Técnica del Norte; ha sido cuidadosamente revisado por el Comité Editorial interno y externo por lo que ha sido **ACEPTADO** para ser publicado en la revista Vol. 8 Num. 1 enero – junio 2021, previo cumplimiento de varios requerimientos de la revista.

Atentamente.



Dra. Salomé Gordillo A.

La U investiga: Revista Científica Facultad de Ciencias de la Salud
EDITORA GENERAL



DEDICATORIA

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis padres que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

Evelyn Nuñez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme la sabiduría suficiente en este largo caminar, a mis padres quienes me inculcaron buenos principios y valores desde niña, por ser mi apoyo y fortaleza en cada momento confiando en mis sueños y expectativas siendo mi fuente de inspiración y superación día a día.

A la Universidad Técnica de Ambato por acogerme en sus aulas siendo uno de los ejes fundamentales durante mi proceso de aprendizaje, haciendo de mí una profesional en Enfermería sintiéndome orgullosa de ser parte de esta familia universitaria.

A mi tutora Lic, Mg. Jiménez Peralta Ana Lucia quien con su conocimiento y paciencia me ha guiado paso a paso durante este proceso de investigación el mismo que beneficiará a la sociedad y futuros profesionales de la Salud.

Evelyn Nuñez

“ NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN ANTE EL COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD MARTÍNEZ”

RESUMEN:

Los Centros de Salud, dotan servicios de atención médica de primer nivel, cuya principal característica es la relación participativa con la población, garantizando un servicio de equidad, solidaridad social y efectividad, sin embargo, la emergencia sanitaria ha llevado a cambios drásticos en la atención médica de primer nivel, ocasionando una crisis. Por ende, la presente investigación busca determinar los niveles de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de Salud Martínez, empleando un enfoque cuantitativo y de campo de nivel descriptivo, que tomó como muestra a 84 casos de Covid-19 atendidos durante el periodo marzo – septiembre del 2020, a quienes se les aplicó una encuesta basada en el cuestionario SERVQUAL (Quality Service) que mide los niveles de satisfacción bajo las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles realizando una comparación entre las expectativas y percepciones. La cual ha permitido determinar una satisfacción del 45% en dimensión de fiabilidad, el 34% en la capacidad de respuesta, 70% en la seguridad, 70% en la empatía y 86% en la dimensión de tangibles. Por lo cual se concluye un alcance de un 61% de satisfacción en los usuarios atendidos ante el Covid-19 en el centro de Salud Martínez, dando como resultado un 39% de insatisfacción que se considera dentro de los rangos aceptables, estableciendo así aspectos a mejorar como la reducción del tiempo de espera, el respetar el orden de llegada para ser atendidos y el abastecimiento de la farmacia.

PALABRAS CLAVE: PROCESO DE ATENCIÓN, NIVEL DE SATISFACCIÓN, COVID-19.

LEVEL OF SATISFACTION OF THE USERS IN THE PROCESS OF ATTENDING BEFORE THE COVID-19 IN THE MARTINEZ HEALTH CENTER

ABSTRACT

The Health Centres provide first class medical care services, whose main characteristic is the participatory relationship with the population, guaranteeing a service of equity, social solidarity and effectiveness. However, the health emergency has led to drastic changes in first class medical care, causing a crisis. Therefore, this research seeks to determine the levels of satisfaction of users in the process of care for the Covid-19 at the Martínez Health Centre, using a quantitative and descriptive level field approach, which took a sample of 84 cases of Covid-19 attended to during the period March - September 2020, to whom a survey was applied based on the SERVQUAL (Quality Service) questionnaire that measures the levels of satisfaction under the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangibles by comparing expectations and perceptions. This has allowed us to determine a 45% satisfaction in the reliability dimension, 34% in the response capacity, 70% in security, 70% in empathy and 86% in the tangible dimension. Therefore, we conclude that there is a 61% level of satisfaction in the users attended to at Covid-19 in the Martínez Health Centre, resulting in a 39% level of dissatisfaction which is considered to be within the acceptable range, thus establishing aspects to be improved such as the reduction of waiting times, respect for the order of arrival to be attended to and the supply of the pharmacy.

KEYWORDS: CARE PROCESS, LEVEL OF SATISFACTION, COVID-19.



1. INTRODUCCIÓN

Acorde a la Organización Mundial de la Salud, dentro del Sistema Local de Salud (SILOS) incluye a los Centros de Salud (CS), definiéndolos como una estrategia de atención primaria pues estas organizaciones se hallan dentro del primer nivel de atención médica, cuya principal característica es la relación participativa que posee con la población de la cual es responsable de brindar su cobertura (1). De tal manera que los Centros de Salud, basa su funcionamiento en principios como la equidad, solidaridad social y efectividad en la atención de las necesidades sanitarias de los ciudadanos dejando entrever su responsabilidad y obligación de mantener una atención de seguridad y calidad a la población (2).

Como se evidencia el rol de los Centros de Salud se enmarca en estar dentro de la primera fuente de atención al paciente, de tal modo que la calidad del servicio debe ser plenamente satisfactoria, por ende uno de sus indicadores de evaluación corresponde a la máxima satisfacción del paciente, la cual alude al nivel de satisfacción entre la experiencia percibida de las aspiraciones y logros, que se derivan de un análisis comparativo entre las expectativas y el comportamiento del servicio , que en condiciones normales debe ser óptima para tener un sistema de salud primario eficiente(3).

Sin embargo, desde un contexto mundial aún existe una problemática evidente en cuanto a los servicios de atención médica primaria pues hasta antes del 2020, se estima que al menos la mitad de los 7300 millones de personas que habitan el planeta no cuentan con la cobertura de servicios sanitarios esenciales, donde el déficit de profesionales sanitarios del sistema de atención primaria alcanza los 18 millones(2).

En consecuencia, a partir del 2020 estas condiciones cambiaron bruscamente pues en la actualidad la sociedad se enfrenta a una pandemia generada por la aparición de un nuevo virus denominado Covid – 19 el cual puede causar enfermedades como un resfriado común o complicaciones más graves. Es así que ante esta amenaza la Organización Mundial de la Salud declaró el 11 de marzo del 2020 como una pandemia, de tal modo que el virus logró propagarse por varios países (4). Por ende, el sistema de salud mundial entro a emergencia debido al acelerado incremento de

casos llegando a un colapso de los sistemas de salud.

Es así que desde el contexto internacional investigaciones previas revelan cómo ha sido el servicio de salud ante la emergencia sanitaria, tal es el caso de un estudio realizado en Cuba, donde se busca evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos por Covid-19, dando como resultado que el 81.70% de los encuestados menciona estar satisfechos con la atención recibida, enmarcando características positivas como la experiencia profesional, habilidades y competencias profesionales que demostraron los médicos, sin embargo el 18.30% manifestó insatisfacción por el servicio(5). Resultados similares se han obtenido en una encuesta realizada a la población para determinar la satisfacción de los pacientes en Estados Unidos, donde se obtuvo como resultado que el 78% de los encuestados declaran estar satisfechos o muy satisfechos con los servicios hospitalarios durante la pandemia(6). Por lo contrario, a estos estudios, es importante señalar la alarmante situación que reportaron varios medios de comunicación pues Estados Unidos alcanzó los 2.4 millones de contagios y superó los 122 000 muertos, que alude a una mortalidad del 25%. Por lo cual el sistema de salud fue fuertemente atacado(7).

Dentro de estudios realizados a España tras sufrir la segunda ola de Covid-19, se ha determinado por medio del barómetro que de los casos reportados en septiembre el 37.1% de los encuestados manifiesta a la atención sanitaria como muy buena y el 33.4% como buena. Dejando entre ver que la satisfacción del actual proceso de atención ante el Covid-19 va incrementando. Pese a la situación crítica que se enfrentaron cada uno de los países al inicio de la pandemia.

En el caso del Ecuador, es importante mencionar que la pandemia afectó severamente el sistema de salud, por ende todo el sistema colapsó iniciando por la devastadora situación vivida en Guayaquil por la muerte de aproximadamente 3 500 personas, y en los meses consecutivos Quito presentó una situación similar donde clínicas, hospitales y centros de salud alcanzaron el 100% de su capacidad(8). Por ende, pese a que no hay cifras oficiales de la satisfacción de la atención médica primaria la inconformidad es evidente ante tan lamentable situación ya que incluso la Defensoría del Pueblo solicitó protección para el personal sanitario durante la emergencia por Covid-19, ya que se denotó las carencias del sistema de salud y las

precarias condiciones en las cuales brindan sus servicios los profesionales de salud(9).

Es así que la situación de los Centros de Salud presenta problemas que bordean desde la incorrecta distribución de cada centro acorde al tamaño de la población, lo cual limita su capacidad de cobertura, y el inadecuado e insuficiente equipo de protección que se les entrega. Lo cual dificulta la atención que se le brinda a los pacientes por los largos tiempos de espera y la carencia de medicina y demás insumos médicos, en el caso de los pacientes con Covid – 19, que captan y dan seguimiento posterior se limita su atención por la falta de personal y equipo de protección por ende no brinda una atención adecuada al paciente (10).

Por ende, el presente estudio tiene como objetivo determinar los niveles de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid -19 en el Centro de Salud Martínez realizando una evaluación de la fiabilidad, seguridad y empatía en proceso de atención, además se realizará una comparación entre los niveles de expectativas de los usuarios con el grado de percepciones alcanzados para finalmente identificar los aspectos a mejorar en el servicio de atención a los pacientes. De este modo se busca fomentar el empleo de indicadores de calidad en los profesionales de la salud considerando la medición de la calidad a través de la evaluación de los usuarios externos que han sufrido de Covid 19. Dando a conocer problemática local para que se planteen alternativas de solución de favorezcan al mejoramiento de la calidad del servicio que reciben los pacientes y se busque fortalecer y equipar a los Centros de Salud e incrementar su cobertura y satisfacción en los usuarios. Por ende, se realiza una investigación cuantitativa y de campo con un nivel descriptivo considerando como población objeto de estudio a 84 casos de Covid-19 entre hombres y mujeres atendidos en el Centro de Salud Martínez durante el periodo marzo – septiembre del 2020.

2. METODOLOGÍA

La presente investigación es cuantitativa y de campo con un nivel descriptivo ya que se empleó el método científico en el lugar de los hechos basada en pacientes que han sufrido de COVID 19, en el Centro de Salud Martínez, de igual manera se

aplicó un instrumento investigativo de recolección de datos en el cual se detalla las características encontradas de las variables de estudio. La población de investigación se compuso de 84 casos de Covid-19 entre hombres y mujeres atendidos en el Centro de Salud Martínez durante el periodo marzo – septiembre del 2020. Por lo cual se empleó un muestreo no probabilístico de tal modo los participantes fueron seleccionados bajo criterios de inclusión como: los pacientes atendidos por Covid 19 en el Centro de Salud Martínez durante el periodo marzo-septiembre del 2020. Por otro lado, los criterios de exclusión considerados fueron: Los pacientes que no deseen colaborar con la investigación o aquellos que ya fallecieron o que fueron atendidos fuera del periodo Marzo-septiembre del 2020.

En cuanto al instrumento de recolección de datos se empleó una encuesta basada en el cuestionario Quality Service conocido también como SERVQUAL por sus siglas en inglés, que se encuentra compuesto por 22 ítems, los cuales evalúan cinco dimensiones organizadas de la siguiente manera: fiabilidad (ítems 1,2,3,4,5), capacidad de respuesta (ítems 6,7,8,9), seguridad (ítems 10,11,12,13), empatía (ítems 14,15,16,17,18) y aspectos tangibles (ítems 19,20,21,22) (11). En consecuencia, el presente instrumento fue adaptado al cumplimiento de los objetivos de la investigación en cuanto a la evolución de cada dimensión ya mencionada y la comparación entre las expectativas y percepciones alcanzadas logrando identificar los aspectos a mejorar en cuanto a la atención a los usuarios.

Se ha empleado también la escala de insatisfacción, para determinar los puntos por mejorar, de tal manera si el nivel de insatisfacción es mayor a 60% se considera un aspecto por mejorar, si va desde 40 a 60% está en proceso y si es menor a 40% se considera aceptable como lo muestra la *Tabla 1*.

Tabla 1. Escala de insatisfacción

Escala de insatisfacción	
>60%	Por mejorar
40-60%	En proceso
<40%	Aceptable

Fuente: “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. Dirección General de Salud de las Personas y Dirección de Calidad de Salud, 2012.

Cabe mencionar que la investigación consideró los principios éticos tomados de la declaración de Helsinki como una propuesta de principios éticos para la investigación médica en seres humanos, incluida la importancia de proteger la dignidad, autonomía, privacidad y confidencialidad de los participantes en la investigación además se ha considerado el principio de justicia en la selección justa y equilibrada de participantes y el principio de confidencialidad donde se les fue informado que se resguardará la intimidad de la persona que participo en la investigación y la confidencialidad de su información personal.

3. RESULTADOS

Acorde a la investigación se ha determinado que de los 84 casos de Covid-19 atendidos en el Centro de Salud Martínez, la edad que tienen los pacientes oscila entre los 15 hasta los 87 años, con una mayor incidencia del 53,3% en personas que comprenden de 21 a 40 años de edad, el 15,5% de los pacientes oscilan entre los 41 a 50 años, el 13,1 % de las personas se encuentran entre los 61 a 70 años, continuando con el 4,8% de los participantes que corresponde desde los 71 a 80 años, el 3,6% representa a los adolescentes y el 1,2% representa a los pacientes mayores de 81 años de edad. Cabe recalcar que el género predominante en el estudio fue el femenino con una participación del 55% y en cuanto al masculino con un 45%. En cuanto al nivel de instrucción de los 84 encuestados se ha determinado que el 42% a cursado la secundaria, el 24% la primaria, el 17% son analfabetos, el 12% han estudiado en un superior técnico y apenas el 6% tiene estudios superiores

universitarios, como lo muestra la *Tabla 2*.

Tabla 2. Aspectos sociodemográficos

Características de los encuestados	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Edad		
15-20	3	3,6%
21-40	45	53,6%
41-50	13	15,5%
51-60	7	8,3%
61-70	11	13,1%
71-80	4	4,8%
>81	1	1,2%
Total	84	100%
Género		
Masculino	38	45%
Femenino	46	55%
Total	84	100%
Nivel de Educación		
Analfabeto	14	17%
Primaria	20	24%
Secundaria	35	42%
Superior técnico	10	12%
Superior Universitario	5	6%
Total	84	100%
Tipo de Usuario		
Nuevo	12	14%
Continuador	72	86%
Total	84	100%
Servicio donde fue atendido		
Medicina General	84	100%
Personal que realizó la consulta		
Médico	11	13%
Obstetra	0	0%
Médico/Enfermera	73	87%
Odontólogo	0	0%
Total	84	100%

De igual manera en la *Tabla 2* se evidencia que de los 84 pacientes el 86% de ellos son usuarios continuadores y el 14% son nuevos. En donde el 100% fue atendido en la especialidad de medicina general. Donde el 87% fue atendido por el médico o enfermera y el 13% únicamente fue atendido por el médico, cabe mencionar que ninguno fue atendido por el obstetra u odontólogo.

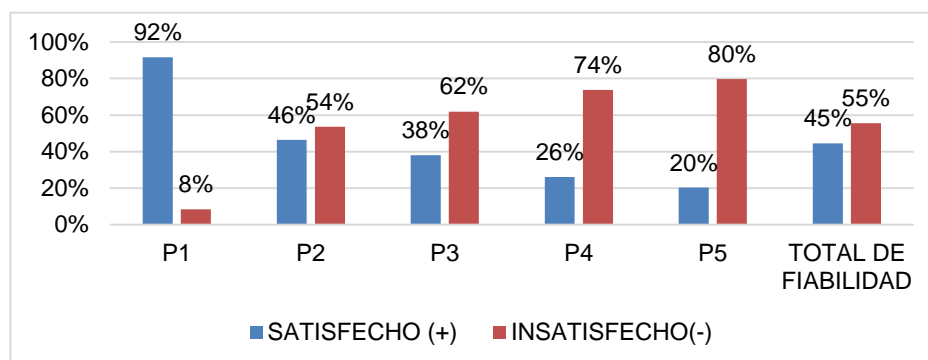


Figura 1. Dimensión: Fiabilidad

La *Figura 1* muestra el análisis de la dimensión de fiabilidad contemplada en las preguntas 1,2,3,4 y 5, donde se ha determinado que existe una fiabilidad insatisfactoria del 55% y satisfactoria del 45%, debido a que el 92% de los encuestados se halla satisfecho en cuanto a la atención igualitaria y la atención en el orden esperado en un 46%, sin embargo el 80% se halla insatisfecho por la falta de medicación en la farmacia, de igual forma el 74% está insatisfecho por no contar con un espacio en donde manifestar sus quejas, y el 62% se halla inconforme a causa de la atención fuera del horario establecido.

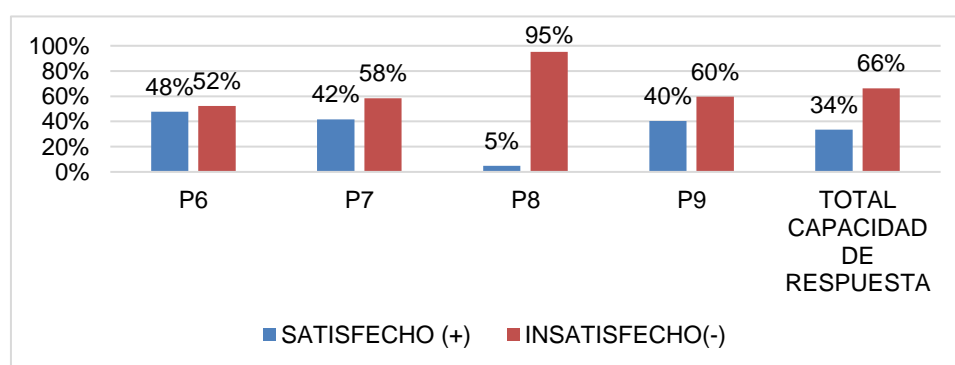


Figura 2. Dimensión: Capacidad de respuesta

En consiguiente la *Figura 2* muestra el análisis de la dimensión de capacidad de respuesta consideradas dentro de las preguntas 6,7,8 y 9 donde se evidencia que el 66% de los pacientes se hallan insatisfechos, debido a que el 95% ha esperado mucho tiempo para ser atendido, el 60% durante su atención no le han respetado su privacidad, el 58% ha tardado mucho en ser atendido en admisión y el 52% ha tardado mucho en el área de farmacia. Dejando así a un 34% de los usuarios satisfechos.

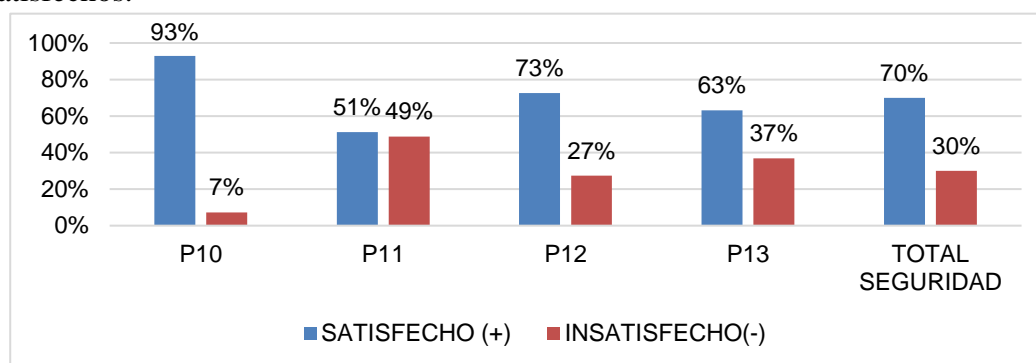


Figura 3. Dimensión: Seguridad

La *Figura 3* comprende el análisis de la dimensión de seguridad, establecidas en las preguntas 10,11,12 y 13 donde se ha encontrado con el 70% de los pacientes satisfechos entorno a la seguridad, pues el 93% se hallan satisfechos por el tiempo que el médico dedica a contestar dudas sobre su salud, además el 73% ha recibido el tiempo necesario sea por parte de los médicos u otro personal para solventar sus inquietudes, el 63% ha sido atendido por profesionales que inspiran confianza y al 51% les han realizado exámenes completos y minuciosos. Dejando así apenas al 30% insatisfecho por debilidades presentadas en la seguridad al ser atendidos.

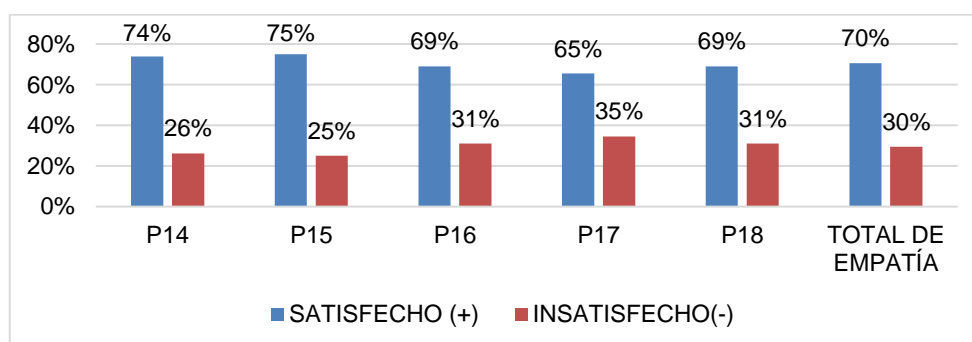


Figura 4. Dimensión: Empatía

Dentro de la *Figura 4* se analiza la dimensión de empatía, consideradas dentro de las preguntas 14,15,16,17 y 18, donde se ha encontrado que el 70% de los usuarios se halla satisfecho entorno a los parámetros de empatía recibidos en proceso de atención, ya que el 75% ha sido tratado con amabilidad, respeto y paciencia en la farmacia, el 74% ha recibido igual un trato amable por parte de su médico, el 69% fue atendido con cordialidad por el área de admisión y ha comprendido plenamente el tratamiento y cuidado que debe tener por parte de su doctor. Arrojando como resultado apenas un 30% de usuarios insatisfechos en cuanto al trato empático de los profesionales del Centro de Salud Martínez.

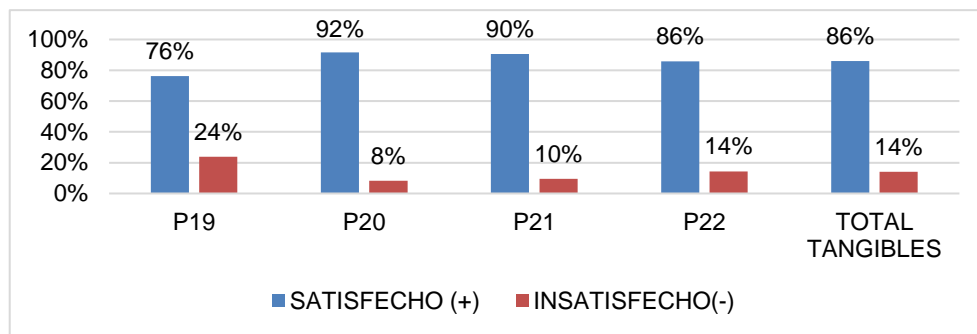


Figura 5. Dimensión: Tangibles

La *Figura 5* muestra el análisis de la dimensión de tangibles, expuestos en las interrogantes 19,20,21 y 22 donde se ha determinado que el 86% de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid -19 en el Centro de Salud Martínez se halla satisfecho entorno a la presencia de tangibles de la institución, ya que el 92% encontró el mobiliario y la sala de espera limpias, el 90% encontró los baños aseados, el 86% evidencio que los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención y el 76% halló letreros de orientación dentro del Centro de Salud, dando como resultado un mínimo del 14% de insatisfacción.

Tabla 3. Matriz de mejora

MATRIZ DE MEJORA					
N °	PREGUNTAS	SATISFEC HOS (+)		INSATISFEC HOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01=	77	92%	7	8%
2	P02=	39	46%	45	54%
3	P03=	32	38%	52	62%
4	P04=	22	26%	62	74%
5	P05=	17	20%	67	80%
6	P06=	40	48%	44	52%
7	P07=	35	42%	49	58%
8	P08=	4	5%	80	95%
9	P09=	34	40%	50	60%
10	P10=	78	93%	6	7%
11	P11=	43	51%	41	49%
12	P12=	61	73%	23	27%
13	P13=	53	63%	31	37%
14	P14=	62	74%	22	26%
15	P15=	63	75%	21	25%
16	P16=	58	69%	26	31%
17	P17=	55	65%	29	35%
18	P18=	58	69%	26	31%
19	P19=	64	76%	20	24%
20	P20=	77	92%	7	8%
21	P21=	76	90%	8	10%
22	P22=	72	86%	12	14%
PORCENTAJE TOTAL			61%		39%

Finalmente, los resultados analizados por medio de la matriz de mejora presentada en la *Tabla 3* han determinado que los aspectos a mejorar son: la atención en el orden y respetando el turno de llegada pues existe un 62% de insatisfacción, de igual forma el adecuar un espacio para presentar quejas y reclamos ya que el 74% de los usuarios está insatisfecho en este ámbito, otro aspecto a mejorar por presentar

una insatisfacción del 80% es el abastecimiento de medicamentos en farmacia, cabe mencionar que el indicador más crítico de insatisfacción se manifiesta en el 95% en cuanto al tiempo de espera para ser atendidos.

4. DISCUSIÓN

La presente investigación ha denotado que los pacientes que presentan Covid-19, tienen un rango de edad entre los 15 y 87 años, siendo más afectados aquellos que superan los 31 años de edad, donde el género más vulnerable es el femenino. De acuerdo al estudio denominado “Las estadísticas sanitarias y la invisibilidad por sexo y de género durante la epidemia de COVID-19”, demuestra que la mortalidad femenina alcanza un 67% en casos de Covid-19 (12), cabe mencionar también al estudio realizado por el King’s College de Londres, a 4,3 millones de británicos, donde se identificó que las mujeres son las que sienten los efectos del Covid-19 durante mucho más tiempo que los hombres(13). De este modo se evidencia que las mujeres son más vulnerables ante el Covid-19, ya sea por el contagio, la mortalidad y las secuelas de la enfermedad, además acorde a la edad y las enfermedades que padezcan los riesgos a mayores daños por Covid-19 incrementan.

En relación a la dimensión de fiabilidad evaluada en el Centro de Salud Martínez durante la atención a pacientes con Covid-19, se ha identificado un nivel de satisfacción del 55%, pues los pacientes consideran ser atendidos de forma equitativa, acorde al orden y horario establecido, por un profesional, con los mecanismos pertinentes y la medicación apropiada. Es importante destacar que dentro de la dimensión de fiabilidad ante el Covid-19, la última encuesta realizada por la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia (SEMG) a comunidades como Madrid, Castilla, León y Valenciana, ha demostrado una conformidad del 61% de los casos, relacionado a la atención, seguimiento y la implantación de la Telemedicina que fueron de gran apoyo durante la pandemia(14). En términos generales se puede establecer la capacidad de los Centros de Salud, para afrontar la pandemia sea desde la perspectiva local e internacional pues mantienen la fiabilidad de sus servicios en rangos del 50 al 60%, lo que demuestra que aún hay aspectos por mejorar fundamentalmente por la atención a las quejas o sugerencias de los pacientes a estos centros pues requieren

de mayor involucro.

En igual forma el estudio ha revela que la capacidad de respuesta ha sido insatisfactoria para un 66% de los pacientes, principalmente por el extenso tiempo de espera para ser atendidos. Cabe recalcar que esta es una situación que se presenta en varias zonas del mundo, tal es el caso de Madrid y País Vasco o Aragón, donde los centros de atención primaria brindan sus servicios a 70 y 80 pacientes al día sin embargo el tiempo de espera para ser atendido alcanza los 15 días, recibiendo hasta lo que va del año 2.7 millones de consultas telefónicas (15). En tal sentido el retraso y tiempo de espera considerable para ser atendido ha sido uno de los principales causantes de insatisfacción en los pacientes en los Centros de Salud ocasionado por la saturación de los servicios de salud por el incremento de casos y la falta de personal.

Por su parte la evaluación de la dimensión de seguridad en la atención a los usuarios por Covid -19, establece una satisfacción del 70% ya que son atendidos en el tiempo necesario para que el médico sustente sus dudas en cuanto a su salud y tratamiento, efectuando exámenes completos y minuciosos con la confianza suficiente que inspira el médico. Tales resultados son coherentes con la investigación realizada por la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia donde por medio de la aplicación de una evaluación del 1 al 10 sobre el apoyo recibido por los profesionales médicos el 67.5% los calificó por encima de 5 y el 21.6% los evaluó con la nota máxima, de este modo se denota que la atención por parte de los profesionales de la salud se ha mantenido en estándares aceptables sin perder el vínculo de confianza y minuciosidad en la labor (16).

Asimismo el análisis a la dimensión de empatía a determinado que el 70% de los pacientes se hallan satisfechas por el trato amable, respetuoso y con paciencia por parte del profesional médico, enfermeras y personal de admisión, de modo que son capaces de comprender el diagnóstico y tratamiento que les proporciona el médico, estos datos concuerdan con los resultados presentados en la encuesta realizada a 1 121 pacientes de España, donde el ponen en manifiesto que el 66.6% de los casos diagnosticados por Covid-19, se han sentido apoyados por parte de los profesionales de la salud durante la pandemia (17). Es así que el trato empático

entre el médico y el paciente son importantes para que el usuario se sienta confiado y satisfecho por la atención que recibe pese a las situaciones adversas que se presentan por la pandemia.

Por otra parte, al efectuar el análisis del tangibles se ha determinado una satisfacción del 86% ya que los pacientes han contado con afiches de orientación dentro del establecimiento, la limpieza del entorno, sus mobiliarios y baños, con el material y equipo necesario para ser atendidos. Estos resultados demuestran la gestión que se realiza para mantener un entorno en óptimas condiciones para la atención a los usuarios. Sin embargo, mediante la evaluación de mejoras se ha determinado que el Centro de Salud Martínez, debe mejora fundamentalmente en el tiempo de espera para ser atendido, y el abastecimiento de medicina en la farmacia. Estas circunstancias son similares a los resultados reflejados en la encuesta SEMG, donde la población de Madrid, Castilla, León y Comunidad de Valenciana ponen en manifiesto la necesidad de mejorar y reforzar el recurso humano e infraestructura para poder atender a los crecientes casos de covid, de igual forma se debe tener mayor disponibilidad de test diagnósticos y EPIs homologados(14). De tal manera que los factores a mejorar en los Centros de Salud se enfocan a mejorar la atención del paciente con mejor recurso que optimice los tiempos de espera.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al ejecutar la presente investigación se ha concluido que el 55% de los usuarios atendidos ante el Covid 19 en el centro de Salud Martínez se halla insatisfecho debido a inconvenientes como la carencia de medicamentos en la farmacia, y la ausencia de espacios para presentar sus quejas, lo cual reduce la fiabilidad del paciente ante la atención que recibe en el establecimiento.

En cuanto a la seguridad al ser atendidos el 70% se halla satisfecho resaltando aspectos como el respeto a la privacidad de las personas, y el tiempo suficiente que dedican los profesionales de la salud a solventar las inquietudes del paciente. Por último, se establece que el 70% de los usuarios se halla satisfechos por el trato empático que reciben especialmente por el tramo amable, respetuoso y paciente por parte de los profesionales de la salud, farmacia y admisión.



En concordancia con los resultados obtenidos se ha determinado que en términos generales se ha alcanzado un 61% de satisfacción en los usuarios atendidos ante el Covid 19 en el centro de Salud Martínez, dando como resultado un 39% de insatisfacción que acorde a la escala de insatisfacción se considera dentro de los rangos aceptables, por ende se destaca percepciones positivas que cumplen con las expectativas de los usuarios entorno a el respeto de la privacidad, trato amable y justo, además las instalaciones y equipos se hallan limpios y se cuenta con los materiales y equipos necesarios.

En torno a los aspectos por mejorar en el servicio de atención a los usuarios ante el Covid 19 en el centro de Salud Martínez, se ha identificado la necesidad de mejora en la atención acorde al horario establecido, además se debe instaurar espacios en los cuales el paciente pueda presentar sus quejas y sugerencias, en cuanto a la gestión de farmacia, se debe abastecer con medicina suficiente, finalmente un aspecto crítico a mejorar es el tiempo de espera para ser atendidos.

6. RECONOCIMIENTOS

Extiendo un reconocimiento público a la docente colaboradora Lic, Ms. Ana Jiménez por su atenta colaboración, guía y tutoría en la realización de la presente investigación, misma que ha permitido el desarrollo acorde a los lineamientos y normas de investigación requeridas cumpliendo con los estándares académicos de calidad y excelencia en la educación superior.

BIBLIOGRAFÍA

1. Mercenier p. El rol del centro de salud en un sistema local de salud basado en la estrategia de atención primaria [Internet]. Disponible en: <https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes>
2. OPS. Atención primaria en salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 2020 Nov 22]. Disponible en:

<https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>

3. Molina Astúa M, Quesada Mena LD, Ulate Gómez D, Vargas Abarca S. La calidad en la atención médica. Med Leg Costa Rica [Internet]. 2004 [citado 2020 Nov 22];21(1):109–17. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
4. OMS. Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19) - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Oms. 2020 [citado 2020 Nov 22]. p. 1. Disponible en: <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
5. Milian JMP, Aguila JEB, Ojeda YP, Quesada NYR, Pérez SEF, Torriente DA. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 22]. Disponible en: <http://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3217/2591>
6. Fernández R. Coronavirus: satisfacción con la actuación de los hospitales en EE. UU. en 2020 | Statista [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 22]. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/1107887/poblacion-satisfecha-con-la-actuacion-hospitalaria-frente-a-la-covid-19-en-ee-uu/>
7. Noain I. Coronavirus EEUU: una pandemia fuera de control en Estados Unidos [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 22]. Disponible en: <https://www.elperiodico.com/es/internacional/20200625/estados-unidos-una-pandemia-fuera-de-control-8014594>
8. BBC News Mundo. Coronavirus. Entrevista con el ministro de Salud de Ecuador, Juan Carlos Zevallos: “No se pueden esconder los cadáveres”. [Internet]. 8 abril. 2020 [citado 2020 Nov 22]. p. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52219012>. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52219012>

9. Defensoria del pueblo. Defensoría del Pueblo exige priorizar la protección del personal sanitario durante la emergencia por COVID-19 - Defensoría del Pueblo [Internet]. <https://www.dpe.gob.ec/defensoria-del-pueblo-exige-priorizar-la-proteccion-del-personal-sanitario-durante-la-emergencia-por-covid-19/>. 2020 [citado 2020 Nov 22]. Disponible en: <https://www.dpe.gob.ec/defensoria-del-pueblo-exige-priorizar-la-proteccion-del-personal-sanitario-durante-la-emergencia-por-covid-19/>
10. Saludconlupa N. Los centros de atención primaria en Ecuador tras seis meses de pandemia - Salud con lupa [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 22]. Disponible en: <https://saludconlupa.com/noticias/el-impacto-de-la-pandemia-en-la-atencion-primaria-del-ecuador/>
11. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. BMC Public Health [Internet]. 2012;5(1):1–58. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Guía_técnica_para_la_evaluación_de_la_satisfacción_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_médicos_de_apoyo_R.M._Nº_527-2011MINSAs20191017-26355-1mq8r4m.pdf
12. Ruiz Cantero MT. Las estadísticas sanitarias y la invisibilidad por sexo y de género durante la epidemia de COVID-19. Gac Sanit [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 26]; Disponible en: </pmc/articles/PMC7198168/?report=abstract>
13. TRT. Los síntomas pueden durar más en mujeres que contraen el coronavirus [Internet]. Vida y Salud. 2020 [citado 2020 Nov 26]. Disponible en: <https://www.trt.net.tr/espanol/vida-y-salud/2020/10/21/los-sintomas-pueden-durar-mas-en-mujeres-que-contraen-el-coronavirus-1513388>
14. González D. Los pacientes de Atención Primaria, satisfechos durante la pandemia [Internet]. Gaceta Médica. 2020 [citado 2020 Nov 26]. Disponible en: <https://gacetamedica.com/investigacion/los-pacientes-de-atencion-primaria->

[satisfechos-durante-la-pandemia/](#)

15. Atena. La atención primaria, al borde del colapso: cada médico atiende entre 70 y 80 pacientes y la lista de espera sube a 15 días [Internet]. Atena 3 Noticias. 2020 [citado 2020 Nov 26]. Disponible en: https://www.antena3.com/noticias/sociedad/la-atencion-primaria-al-borde-del-colapso-cada-medico-atiende-entre-70-y-80-pacientes-y-la-lista-de-espera-suba-a-15-dias_202009175f63829941cb49000150d509.html

16. Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia. Los pacientes, satisfechos con la atención recibida en los centros de salud durante la pandemia a pesar de las dificultades [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 27]. Disponible en: <https://www.semg.es/index.php/noticias/item/582-notaprensa-202000728>

17. Heraldo. Los pacientes aprueban el trato de la Atención Primaria durante la crisis del coronavirus, pero piden más recursos [Internet]. 2020 [citado 2020 Nov 27]. Disponible en: <https://www.heraldo.es/noticias/nacional/2020/07/28/los-pacientes-aprueban-el-trato-de-la-atencion-primaria-durante-la-crisis-del-coronavirus-pero-piden-mas-recursos-1388276.html>