



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

**“NIVEL DE SATISFACIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES CON
COVID-19 SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA”**

Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería

Modalidad: Artículo Científico

Autora:

Alvarado Pila, Katherin Thalia

Tutora:

Dra. Guarate Coronado, Yeisy Cristina

Ambato – Ecuador

Noviembre, 2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

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

“NIVEL DE SATISFACIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES CON COVID-19 SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA” desarrollado por Katherin Thalia Alvarado Pila 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, noviembre del 2021



Firmado electrónicamente por:
**YEISY CRISTINA
GUARATE
CORONADO**

Dra. Guarate Coronado Yeisy Cristina


CC:1758443640

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los criterios emitidos en el Artículo Científico **“NIVEL DE SATISFACIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES CON COVID-19 SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, son de autoría y exclusiva responsabilidad de las comparecientes, los fundamentos de la investigación se han realizado en base a recopilación bibliográfica, antecedentes investigativos y pruebas de campo.

Ambato, noviembre del 2021

LA AUTORA



Alvarado Pila, Katherin Thalia

CC:1726309360

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Dra. Guarate Coronado Yeisy Cristina con CC: 1758443640 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **“NIVEL DE SATISFACIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES CON COVID-19 SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA”**, Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo Científico o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y procesosde 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, noviembre 2021



Firmado electrónicamente por:
**YEISY CRISTINA
GUARATE
CORONADO**

.....
Dra. Guarate Coronado Yeisy Cristina

CC: 1758443640

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Katherin Thalia Alvarado Pila con CC: 1726309360 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **“NIVEL DE SATISFACIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES CON COVID-19 SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA”**, Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo Científico o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y procesosde 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, noviembre 2021



.....
Alvarado Pila, Katherin Thalia

CC: 1726309360



Memorando N° UPEC-EN-CP-2021-040-M
Tulcán, 4 de octubre de 2021

PARA: Katherin Thalia Alvarado Pila Yeisy
Cristin Guarate Coronado

ASUNTO: Notificación de publicación De mi

consideración:

A nombre del Consejo Editorial de la Revista Horizontes de Enfermería expreso un cordial y atento saludo, a la vez expreso la felicitación sentida por el esfuerzo realizado en la construcción y corrección del artículo científico titulado:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES CON COVID-19
SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA”**

El artículo en mención cumple con los estándares de calidad requeridos para la publicación en la Revista Científica Horizontes de Enfermería por lo que ha sido considerado para su publicación en el volumen N° 12; mismo que será publicado en el mes de diciembre del año 2022.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Firmado digitalmente por
RUTH ELIZABETH SALGADO
JIMENEZ -0400684874
Fecha: 2021.10.04 07:56:03 -
05'00"

MSc. Ruth Salgado Jiménez
0
4
0
0684874
DIRECTORA

Firmado digitalmente por Jacqueline Realpe
Fecha: 2021.10.04 17:54:50 -05'00"
Versión de Adobe Acrobat Reader: 2021.007.20095

MSc. Jacqueline Realpe Sandoval
EDITORA

DEDICATORIA

El presente Artículo Científico lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador, mi guía y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, y hermanas por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en profesional.

A mi amada hija Arlet Toapanta y esposo Manuel Toapanta por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y llegar a ser un ejemplo para ellos.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por acompañarme durante este camino de formación profesional y ser mi guía en cada paso, a mis padres, hermanas, esposo y mi hija por todos los sacrificios realizados por siempre creer en mí y extender su mano en cada momento de mi vida dándome apoyo incondicional. A mis profesores que siempre estuvieron alentándome y compartiendo sus conocimientos sin esperarnada a cambio. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Yeisy Guarate, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo, siendo un pilar fundamental de este éxito alcanzado.

La Autora

Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes con COVID-19 sobre la atención recibida.

Level of satisfaction of the relatives of patients with COVID-19 about the care received.

Alvarado Pila Katherin Thalia*

kalvarado9360@uta.edu.ec

Guarate C. Yeisy C.**

yc.guarate@uta.edu.ec

Ciencias de la Salud

Artículo de investigación

I Estudiante de la de la Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3094-0760>

II Licenciada en Enfermería, Magister en Enfermería, Dra. en Enfermería en Salud y Cuidado Humano. Universidad de Carabobo, Venezuela. Docente de la Carrera de Enfermería, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0003-1526-4693>

RESUMEN

Durante la pandemia del COVID-19 los centros de salud han albergado a los pacientes cuyas condiciones de salud así lo ameritaban, generando en los familiares expectativas acerca del cuidado que pudieran recibir. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes con COVID-19 sobre la atención recibida en centros de salud públicos y privados de Pichincha y Cotopaxi. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de campo y de corte transversal, basado en la recolección de datos a través de encuestas. La metodología aplicada fue el cuestionario SERVQUAL el cual toma en cuenta las dimensiones de: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. La población estuvo compuesta por 200 familiares de pacientes que habían padecido COVID-19 siendo la información recopilada en el periodo de mayo y junio del 2021. Se cuidaron los principios éticos de respeto, confidencialidad y autonomía, así como la firma del consentimiento informado de los participantes de estudio. La información recopilada manifiesta que los familiares de pacientes con COVID-19 el sexo predominante fue femenino representando el 54% de la población, así mismo la edad en promedio de familiares que acudieron a los centros de salud fue entre 35-49, así mismo respondieron en los centros de salud públicos a las dimensiones de fiabilidad (18,90%), sensibilidad (20,13%), seguridad (22,38%), empatía (22,30%) y elementos tangibles (19,25%) estar muy satisfechos y en los centros de salud privados respondieron a las dimensiones de fiabilidad (20,13%), sensibilidad (27,88%), seguridad (27,38%), empatía (27,20%) y elementos

tangibles (31,88%) estar totalmente satisfechos.

PALABRA CLAVES: SATISFACCIÓN, FAMILIARES DE PACIENTES, COVID-19, CENTROS DE SALUD

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic, health centers have housed patients whose health conditions warranted it, generating expectations in their families about the care they could receive. The objective of this research was to determine the level of satisfaction of the relatives of patients with COVID-19 regarding the care received in public and private health centers in Pichincha and Cotopaxi. A quantitative, descriptive, field and cross-sectional study was carried out, based on data collection through surveys. The methodology applied was the SERVQUAL questionnaire which takes into account the dimensions of: reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements. The population consisted of 200 relatives of patients who had suffered from COVID-19, the information collected in the period of May and June 2021. The ethical principles of respect, confidentiality and autonomy were observed, as well as the signing of the informed consent of the study participants. The information collected shows that the relatives of patients with COVID-19, the predominant sex was female, representing 54% of the population, likewise the average age of relatives who attended the health centers was between 35-49, and they also responded in public health centers to the dimensions of reliability (18.90%), sensitivity (20.13%), security (22.38%), empathy (22.30%) and tangible elements (19.25%) be very satisfied and in private health centers they responded to the dimensions of reliability (20.13%), sensitivity (27.88%), security (27.38%), empathy (27.20%) and tangible elements (31.88%) be totally satisfied.

KEYWORD: RELATIVES OF PATIENTS, COVID-19, HEALTH CENTERS, SATISFACTION.

Introducción

La pandemia por COVID-19 ha afectado a todo el mundo, desde que comenzó ha sido una de las enfermedades más graves para la humanidad. (Cortés 2020). Debido a la gravedad del COVID- 19, los centros de salud han recibido una mayor cantidad de pacientes y reportado más casos de muerte (Pérez 2020). Los centros de salud pasaron por duros momentos cuando el país estaba atravesando los focos de contagios más altos de la pandemia con un compromiso muy grande que asumieron los especialistas de la salud como: doctores, enfermeros, personal encargado de la administración de los hospitales, en conjunto con el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias para poder afrontar el COVID-19 y salvar vidas humanas. (Molina 2020).

La enfermedad del COVID-19 afecta directamente al paciente e indirectamente a la familia; por tanto, los centros de salud tienen como prioridad brindar atención de calidad a los pacientes y familiares como principales usuarios de los servicios de salud, lo que motiva a realizar investigaciones o evaluaciones de la satisfacción de los usuarios, que permitan obtener información acerca de la atención recibida y expectativas en cuanto a los servicios recibidos en los centros de salud públicos o privados (García 2020). Los familiares de pacientes con COVID- 19 están pendiente de la evolución del paciente, esperan que el personal de salud les informe de manera oportuna acerca de la evolución y las necesidades del paciente como medicamentos por lo que, los familiares toman un rol fundamental e importante en los centros de salud (Banegas 2014).

Para realizar estudios sobre la satisfacción general de familiares con el servicio en los centros de salud se puede utilizar diferentes metodologías una de las más utilizadas es SERVQUAL que está conformado por 5 dimensiones que conforma fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles Torres (2014).

Algunas investigaciones tratan sobre satisfacción de pacientes en centros de salud y pocas investigaciones tratan sobre la atención a familiares de COVID-19 u otras enfermedades graves en los centros de salud, es por eso que el presente estudio tiene como objetivo medir la satisfacción de familiares de los pacientes con COVID-19 según el modelo SERVQUAL que están integrados por 5 dimensiones los cuales son fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles en los centros de salud públicos y privados en las provincias de pichincha y Cotopaxi en los cantones Mejía y Latacunga.

Metodología

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de campo y de corte transversal basado en la recolección de datos a través de encuestas. La población estuvo compuesta por 200 familiares de personas que habían padecido COVID-19 que fueron atendidos en centros de salud públicos y privados; 100 usuarios fueron atendidos en centros de salud públicos (CSPU), y 100 usuarios en centros de salud privados (CSPR). La información se recopiló en el periodo de mayo y junio del 2021. La totalidad de las encuestas fueron debidamente llenadas en base al cuestionario de SERVQUAL. La metodología se enfoca en un cuestionario que estudia la satisfacción general de familiares con el servicio en los centros de salud públicos y privados mediante 5 dimensiones como: Dimensión de fiabilidad: referido a la capacidad de realizar el servicio de forma cumplida, muestra de interés en resolver, desempeño en el servicio, proporciona el servicio en el momento indicado y registros libre de errores (5 ítems). Dimensión de sensibilidad: hace referencia a mantener informado a familiares, dar un servicio rápido los profesionales de salud, disposición a ayudar, al momento de ayudar no estar ocupados (4 ítems). Dimensión de Seguridad: se refiere a la confianza, seguridad, cortesía y conocimiento de los profesionales del centro de salud (4 ítems). Dimensión de empatía: indica atención individualizada, preocupación, necesidades, horarios de atención que se les brinda a los familiares (5 ítems). Dimensión de elementos tangibilidad: se refiere a los equipos, instalaciones físicas, verse pulcro o limpio (4 ítems).

En las 5 dimensiones se encuentran 22 preguntas utilizando la metodología de la escala de Likert siendo 1 nada satisfecho, 2 poco satisfecho, 3 neutral, 4 muy satisfecho y 5 totalmente satisfecho.

De igual manera, se estudiaron las variables de edad, sexo y nivel de estudios. Toda la información recolectada fue almacenada y procesada con el programa estadístico SPSS 18.0 y Excel en los cuales fueron procesados tablas, gráficos y figuras.

Para la realización del estudio se tomó en cuenta lo indicado en la declaración de Helsinki que esta, asociado a la ética para investigaciones médicas en seres humanos y la aplicación del consentimiento informado a las personas que se les realiza las encuestas, además se aseguró que las personas participantes recibieron la información sobre los objetivos del estudio, asegurando su comprensión y participación voluntaria, y la confidencialidad de la información. También se consideró que los entrevistados no deberían incurrir en ningún tipo de gasto económico por efectos del estudio.

Resultados y discusión

En la tabla 1 se puede evidenciar que dentro de las características sociodemográficas de los familiares de los participantes que fueron atendidos en los servicios públicos y privados se obtuvieron los siguientes resultados. Del total de la población, 108 familiares fueron de sexo femenino, representando el 54%

de la población estudiada; mientras que de sexo masculino fueron 92, representando el 46%.

Con relación al centro de salud donde fueron atendidos los familiares con COVID-19 se encontró lo siguiente: Fueron atendidos en centros de salud públicos (CSPU) 55 mujeres (25,50%) y 45 hombres (22,50%) y en centros de salud privados (CSPR) 53 mujeres (26,50) y 47 hombres (23,50%).

La edad predominante de los familiares atendidos oscilaba entre 35-49 años tanto en los CSPU (20.50%) como en los CSPR (24%), alcanzando el 44,50% del total de personas atendidas entre esta edad en los CSPU Y CSPR. El nivel de estudios indica que la mayoría de los encuestados han cursado la primaria con el 56% (112) seguido de bachillerato y formación profesional con el 18% (36).

Tabla 1. – Generalidades socio demográficas, condición del paciente y el tipo de seguro.

| Características sociodemográficas | | CSPU | | CSPR | |
|--|--------------------------------------|----------|--------|----------|--------|
| | | N.- | % | N.- | % |
| | | Personas | | Personas | |
| Persona que completa el cuestionario | Usuario | 71 | 35,50% | 45 | 22,50% |
| | Padre, madre o tutores | 29 | 14,50% | 55 | 27,50% |
| Género | Mujer | 55 | 27,50% | 53 | 26,50% |
| | Hombre | 45 | 22,50% | 47 | 23,50% |
| Edad del usuario | 18-34 | 40 | 20,00% | 24 | 12,00% |
| | 35-49 | 41 | 20,50% | 48 | 24,00% |
| | 50-65 | 15 | 7,50% | 27 | 13,50% |
| | >65 | 4 | 2,00% | 1 | 0,50% |
| Nivel de estudios | Sin estudios | 8 | 4,00% | 6 | 3,00% |
| | Primarios y EGB | 35 | 17,50% | 77 | 38,50% |
| | Secundarios | 26 | 13,00% | 7 | 3,50% |
| | Bachillerato y Formación Profesional | 28 | 14,00% | 8 | 4,00% |
| | Titulado Universitario | 3 | 1,50% | 2 | 1,00% |
| Tiempo al que se incorporó a este centro de salud | Nuevo | 24 | 12,00% | 80 | 40,00% |
| | 1 - 5 | 34 | 17,00% | 20 | 10,00% |
| | 5 – 10 | 23 | 11,50% | 0 | 0,00% |
| | >10 | 19 | 9,50% | 0 | 0,00% |

Elaborado por: autor de la investigación

En la tabla 2, se evidencia los resultados con relación al nivel de satisfacción global; donde en la dimensión de fiabilidad en los CSPU el 37,8(18,90%) de los participantes encuestados estuvieron muy satisfechos, mientras que en los CSPR el 40,25 (20,13%) indicaron estar totalmente satisfechos. En relación a la dimensión de sensibilidad contestaron en los CSPU 40,25(20,13%) estar muy satisfechos y en los CSPR 55,75(27,88%) manifestaron estar totalmente satisfechos. En la dimensión de seguridad argumentaron en los CSPU 44,75(22,38%) sentirse muy satisfechos, y en los CSPR 54,75(27,38%) manifestaron estar totalmente satisfechos. Con respecto a la dimensión de empatía en los CSPU se obtuvo que 44,6(22,30%) de los participantes estuvieron muy satisfechos y en los CSPR 54,4(27,20%) respondieron estar totalmente satisfechos. En la dimensión de elementos tangibles en los CSPU, el 38,5(19,25%) contestó estar muy satisfecho y en los CSPR el 63,75(31,88%) indicaron estar totalmente satisfechos.

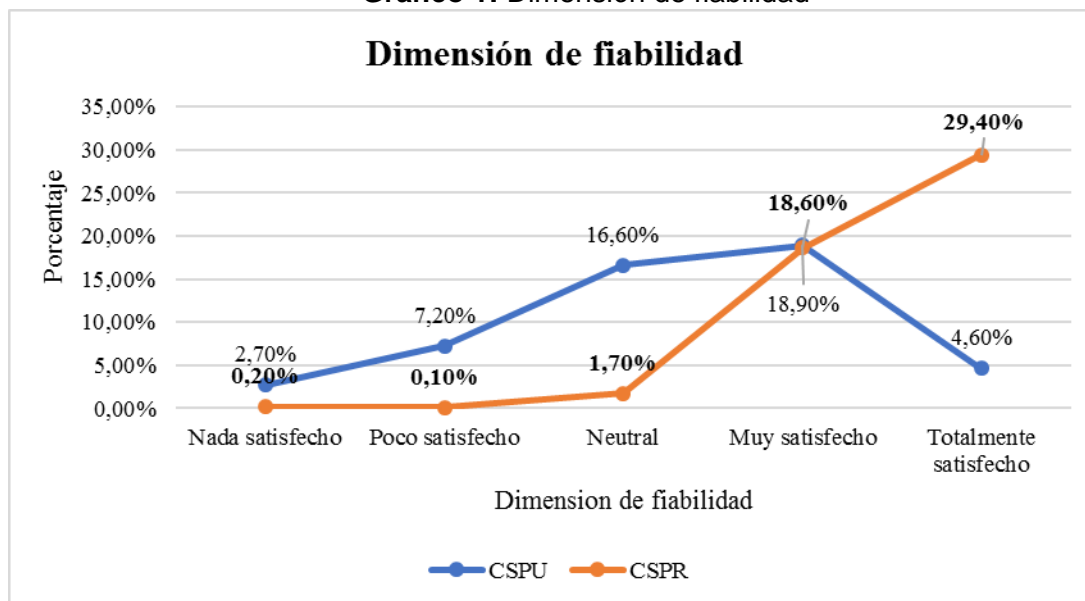
Tabla 2.- Satisfacción global según las dimensiones de SERVQUAL

| Centro de Salud | CSPU | CSPR | CSPU | CSPR | CSPU | CSPR | CSPU | CSPR | CSPU | CSPR |
|----------------------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|---------|-------|----------------|--------|-----------------------|--------|
| Escala de likert | Nada satisfecho | | Poco satisfecho | | Neutral | | Muy satisfecho | | Totalmente satisfecho | |
| Dimensión de fiabilidad | 2,70% | 0,20% | 7,20% | 0,10% | 16,60% | 1,70% | 18,90% | 18,60% | 4,60% | 29,40% |
| Dimensión de sensibilidad | 3,50% | 0,00% | 5,75% | 0,00% | 13,88% | 1,88% | 20,13% | 20,25% | 6,75% | 27,88% |
| Dimensión de seguridad | 1,63% | 0,13% | 5,75% | 0,00% | 12,50% | 0,50% | 22,38% | 22,00% | 7,75% | 27,38% |
| Dimensión de empatía | 1,60% | 0,00% | 4,20% | 0,00% | 13,10% | 1,40% | 22,30% | 21,40% | 8,80% | 27,20% |
| Dimensión de elementos tangibles | 2,63% | 0,00% | 3,25% | 0,00% | 13,50% | 0,25% | 19,25% | 17,88% | 11,38% | 31,88% |

Elaborado por: autor de la investigación

En el gráfico 1, se evidencia la dimensión de fiabilidad. Se puede observar que en los centros de salud públicos 37,8(18,90%) estuvieron muy satisfechos, mientras que en los centros de salud privados el 40,25 (20,13%) indicaron estar totalmente satisfechos.

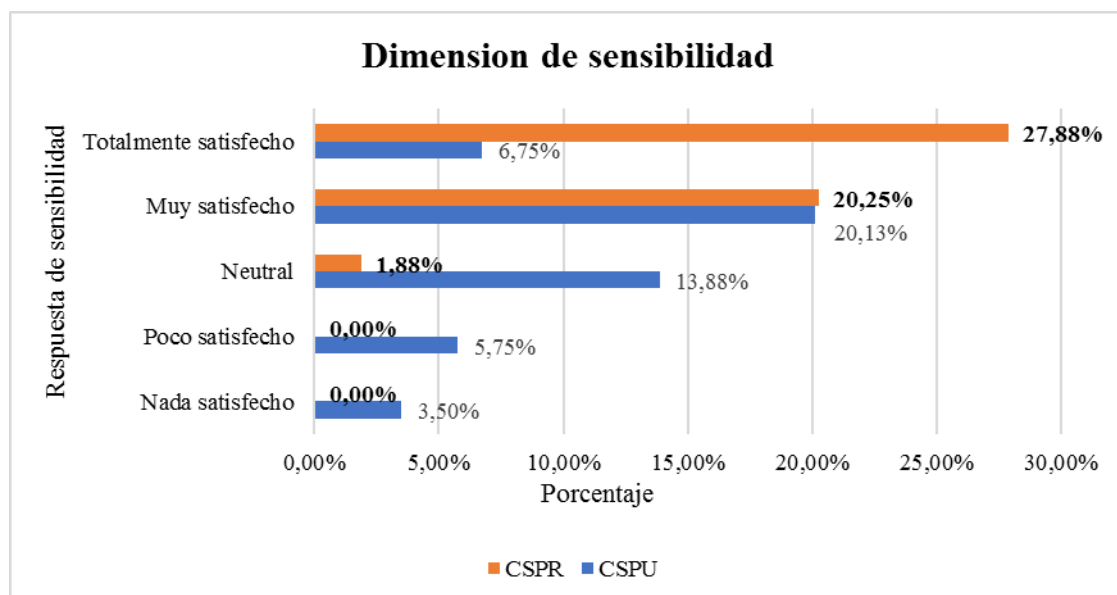
Gráfico 1: Dimensión de fiabilidad



Elaborado por: autor de la investigación

En el gráfico 2 se hace referencia a los resultados obtenidos con relación a la dimensión de sensibilidad, el 40,25(20,13%) de los familiares cuyos pacientes fueron atendidos en los centros de salud públicos se encontraron muy satisfechos, seguidos por 27,75 quienes se mostraron en un modo neutral (13,88%). Mientras que los familiares de los pacientes atendidos en los centros de salud privados, 55,75(27,88%) contestaron estar totalmente satisfechos seguido por 40,5 familiares (20,25%) quienes se mostraron muy satisfechos.

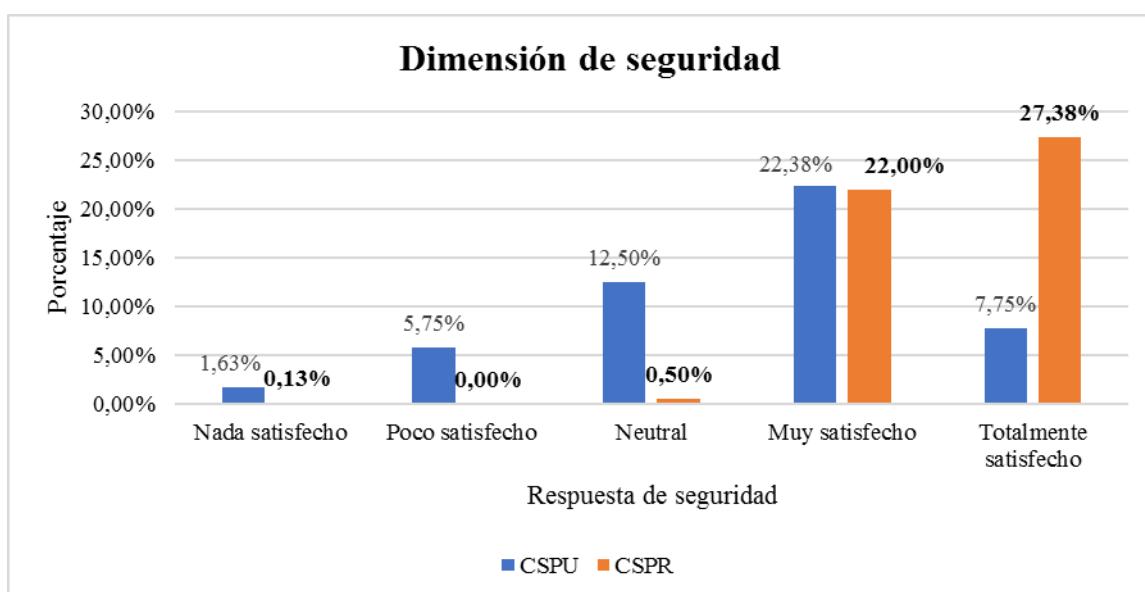
Gráfico 2: Dimensión de sensibilidad



Elaborado por: autor de la investigación

En el gráfico 3 está relacionada con la dimensión de seguridad, el 44,75(22,38%) de los participantes respondieron estar muy satisfechos en los centros de salud públicos, seguido de 25(12,50%) que mostraron estar neutral. Mientras que los participantes cuyos familiares fueron incorporados a los centros de salud privados, 54,75(27,38%) indicaron estar totalmente satisfechos, seguido de 44(22,00%) que señalaron estar muy satisfechos.

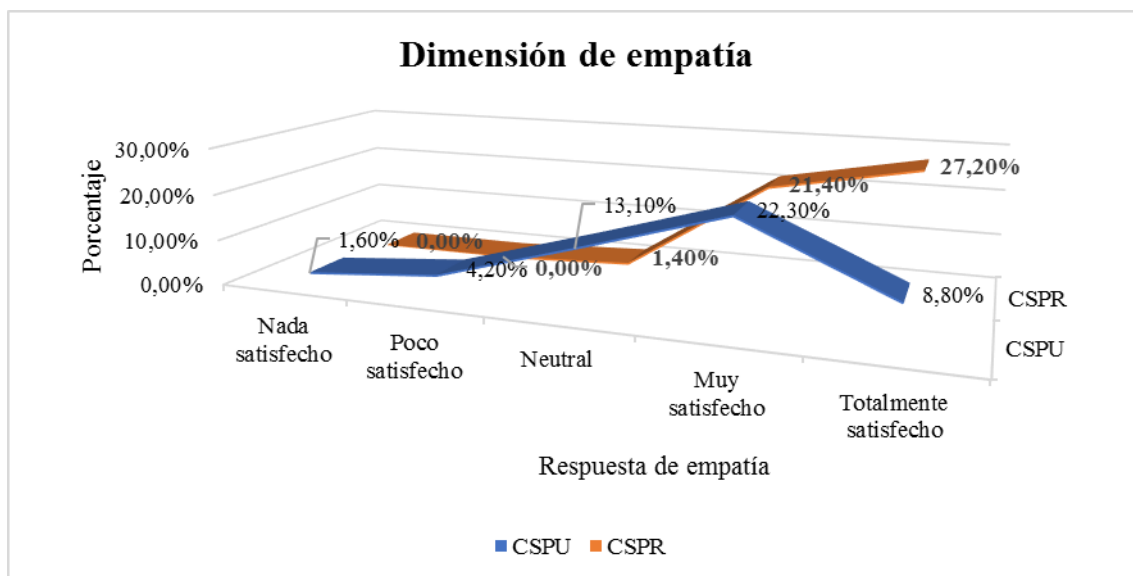
Gráfico 3: Dimensión de seguridad



Elaborado por: autor de la investigación

En el gráfico 4 tiene relación a la dimensión de empatía en los centros de salud públicos, el 44,6 de los encuestados (22,30%) contestaron estar muy satisfechos, mientras que el 54,4(27,20%) indicaron que se encontraban totalmente satisfechos en los centros de salud privados.

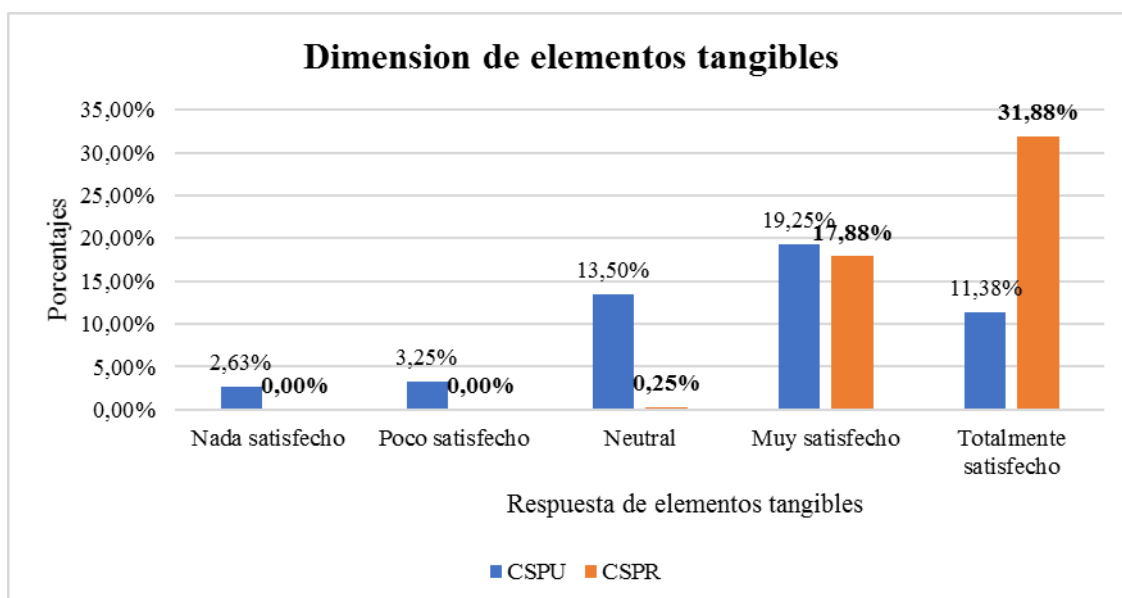
Gráfico 4: Dimensión de empatía



Elaborado por: autor de la investigación

En el gráfico 5 está relacionado la dimensión de elementos tangibles en los centros de salud públicos, el 38,5(19,25%) contestaron estar muy satisfecho y en los centros de salud privados el 63,75(31,88%) indicaron estar totalmente satisfechos.

Gráfico 5: Dimensión de elementos tangibles



Elaborado por: autor de la investigación

Discusión

Los resultados del estudio señalan que asisten más familiares de sexo femenino de pacientes con COVID-19 a los centros de salud públicos y privados siendo ellas las que se preocupan por su salud y la de sus familiares, concordando con Pérez (2020) quien señala que las mujeres ingresaron o asistieron a centros de salud.

En cuanto a la edad, se tiene que el rango de edad de los familiares de los encuestados que asintieron a centros de salud, oscilaba entre 35-49 años; estos resultados son similares con el estudio realizado por Febres (2020) las edades más frecuentes oscilaron entre 36 a 45 años esto se debe a que las personas se exponen en el trabajo, reuniones, fiestas clandestinas o no autorizadas sin las medidas de bioseguridad.

La dimensión de fiabilidad fue medida a través de 5 indicadores donde se determinó que los centros de salud públicos estuvieron muy satisfechos y en centros de salud privados totalmente satisfechos, en cuanto a dar un servicio en un tiempo determinado, interés en resolverlo difiriendo con Fariño (2018) quienes indican en su estudio estar insatisfechos ya que esperan mucho tiempo en la sala de emergencia o de atención para poder ser atendidos.

Además, la dimensión de sensibilidad por parte del personal de salud hace referencia a mantener informado a familiares, dar un servicio rápido los profesionales de salud, disposición a ayudar, al momento de ayudar no estar ocupados, siendo similares con García (2020), quien manifiesta estar satisfechos con esta dimensión por parte del personal de salud a los pacientes y familiares.

Así mismo la dimensión de seguridad se enfocó en 4 indicadores los mismos que dieron como resultado en los centros de salud públicos sentirse muy satisfechos y en los centros de salud privados totalmente satisfechos indicando, que los profesionales de los centros de salud desempeñan su profesión; habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes concordando con Fariño (2018) que menciona en su estudio estar satisfechos en estos indicadores ya que inspiran confianza los profesionales que atienden en los centros de salud.

Además, la dimensión de empatía se encuentran 5 indicadores que respondieron estar muy satisfechos en los centros de salud públicos y totalmente satisfechos en los centros de salud privados siendo similares con Núñez (2021) que indica que respondieron estar satisfechos por el trato amable respetuoso y con paciencia de parte del profesional médico, enfermeras, y personal de admisión.

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles hace referencia a 4 ítems que indica en los centros de salud públicos estar muy satisfechos y en los centros de salud privados totalmente satisfechos concordando con Rodríguez (2016) que respondieron en su investigación satisfactoriamente los encuestados manifestando que dentro del centro de salud se ve la limpieza del entorno sus mobiliarios, baños y sobre todo con el material y equipos necesarios para brindar una atención de calidad.

Conclusiones

En las características generales de los familiares de pacientes con COVID-19 se obtuvo que en cuanto al sexo predomina el femenino representando el 54% de la población, así mismo la edad en promedio que familiares que acudieron a los centros de salud fue entre 35-49 años siendo la población económicamente activa la más afectada, el nivel de estudio fue de personas de primaria seguidos de bachillerato y formación profesional que asistieron a centros de salud públicos y privados.

La información recopilada manifiesta que las 5 dimensiones de la metodología SERVQUAL que abarca las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles estuvieron aceptadas positivamente por los familiares de pacientes con COVID-19 respondiendo en su mayoría muy satisfecho y totalmente satisfecho en base a la escala de Likert indicando que la atención en los centros de salud es aceptada por las personas que acuden a estas instituciones.

Recomendaciones

Los centros de salud, tanto públicos como privados, son elementos sustanciales en la atención de sus pacientes y familiares. Los usuarios de estos servicios evalúan permanentemente la calidad de la atención brindada, así como el personal, los recursos materiales, instalaciones y servicios que se proporcionan. Es importante continuar proporcionando un ambiente humano en las instituciones de salud; proporcionar buenos cuidados, establecer la empatía, la comunicación con familiares y pacientes. Hay que recordar que cuando se enfrenta un problema de salud, el estrés y ansiedad se hacen presentes, por lo que una buena atención es importante para ayudar en la recuperación de la salud y la estabilización emocional tanto de pacientes como familiares.

Bibliografía

- Albornoz López, C. et al. (2003). Aspectos Éticos de la Investigación Clínica en seres humanos. *Humanidades Médicas*, 3(2) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202003000200003&lng=es&tlng=es.
- Banegas Cardero, J. E. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". *MEDISAN*, 18(7), 942-947. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009&lng=es&tlng=es.
- Burillo-Putze, Guillermo, Expósito-Rodríguez, Marcos, Cinesi-Gómez, César, & Piñera-Salmerón, Pascual. (2013). Satisfacción de los usuarios de las urgencias hospitalarias. *Gaceta Sanitaria*, 27(2), 185. <https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.06.004>
- Castelo Rivas, Walter Patricio, Castelo Rivas, Angel Fredy, & Rodríguez Díaz, Jorge Luis. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es&tlng=es.
- Cohen, N. & Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación. Teseo. Buenos Aires, ARG. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cortés, M. E. (2020). Coronavirus como amenaza a la salud pública. *Revista médica de Chile*, 148(1), 124-126. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000100124>.
- Diaz, S. et al. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina*. 16(2). 290-303. <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>
- Fariño Cortez, J. et al. (2018) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*. 39 (Nº 32). 22. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres Ramos, R. J. & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García-Huidobro N. et al. (2020). Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia de COVID-19. *Revista de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello*, 80(4), 403-410. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48162020000400403>

- Guadalupe, S. et al. (2017). Enfermería Investigativa. Universitario de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato, E.C.
<https://fcs.uta.edu.ec/v3.2/investigacion/libros%20enfermeria/LIBRO%20ENFERMER%20C3%8DA%20INVESTIGATIVA.pdf>
- Maguiña Vargas, C., Gastelo Acosta, R., & Tequen Bernilla, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Médica Herediana*, 31(2), 125-131.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v31i2.3776>.
- Manzini, J. L. et al. (2000). Declaración de helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta bioethica*, 6(2), 321-334.
<https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2000000200010>
- Massip Pérez, C. et al. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es.
- Mendoza Nora B, & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26.
<https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Miranda Lora, A.L. et al. (2012). Satisfacción con la atención médica que reciben niños y adolescentes con leucemia linfoblástica aguda: experiencia en México con pacientes afiliados al Seguro Popular. *Boletín médico del Hospital Infantil de México*, 69(3), 233-241.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462012000300011&lng=es&tlng=es.
- Molina Prendes, Norma, & Mejias Herrera, María Luz. (2020). Impacto social de la COVID-19 en Brasil y Ecuador: donde la realidad supera las estadísticas. *Edumecentro*, 12(3), 277-283.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300277&lng=es&tlng=es.
- Núñez E. (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el centro de salud Martínez. (Trabajo de grado, Universidad Técnica de Ambato).
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32585>
- Parra Hidalgo, P. et al. (2012). Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gaceta Sanitaria*, 26(2), 159-165.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112012000200011&lng=es&tlng=es.
- Pérez Milian, J. M. et al. (2020). Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 630-641.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-

[30432020000300630&lng=es&tlng=es.](https://doi.org/10.18381/eq.v18i1.7223)

Ramírez Valverde, G., & Ramírez Valverde, B. (2020). Modelo estadístico para defunciones y casos positivos de covid-19 en México. *EconoQuantum*, 18(1), 1-20. <https://doi.org/10.18381/eq.v18i1.7223>.

Rodríguez Sánchez, Y. et al. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. *Revista Médica Electrónica*, 38(2), 185-198. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es&tlng=es.

Ruiz Bravo, A. & Jiménez V., M. (2020). SARS-CoV-2 y pandemia de síndrome respiratorio agudo (COVID-19). *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 61(2), 63-79. <https://dx.doi.org/10.30827/ars.v61i2.15177>.