

## CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD NOBOL DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 DESDE EL MES DE ABRIL A JUNIO DEL AÑO 2020

### ARTÍCULO ORIGINAL

Lorena Yépez, MD<sup>a</sup>, Msc.  
Romina Gómez, MD<sup>b</sup>  
Rafael Martínez, MD<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Centro de Salud de Nobol tipo B

<sup>b</sup>Universidad Espiritu Santo - UEES.

<sup>c</sup>Universidad Espiritu Santo - UEES

Año realizado el caso  
2020

ORCID:0000-0003-4648-7750  
ISSN: 2737-6486

### RESUMEN

La calidad percibida es la opinión que tiene el usuario sobre el servicio que se le ofrece. Esta forma parte de los diversos enfoques con los que se puede analizar la calidad asistencial de un establecimiento.

**OBJETIVO:** Analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020.

**MÉTODO:** El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo y de corte transversal. Este estudio consistió en la aplicación de encuestas de satisfacción, basadas en el modelo SERVQUAL, realizadas a usuarios del Centro de Salud Nobol durante los meses de abril, mayo y junio del año 2020.

**RESULTADOS:** Se analizó 203 encuestas. La satisfacción global fue de 60.09%. El nivel de satisfacción en cuanto fiabilidad es de 58.4%, capacidad de respuesta de 58.1%, seguridad de 71.3%, empatía de 72.9% y aspectos tangibles de 85.7%. Se encontraron asociaciones entre la satisfacción en la seguridad ( $p=0.018$ ), empatía ( $p=0.002$ ) y los aspectos tangibles ( $p=0.001$ ) de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios. Se encontró asociación entre la satisfacción de los usuarios y su condición (paciente nuevo o subsecuente) en las dimensiones: fiabilidad ( $p=0.001$ ) y seguridad ( $p=0.001$ ).

**CONCLUSIÓN:** El Centro de Salud de Nobol alcanza la expectativa que establece el Ministerio de Salud Pública en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, ya que es mayor al 60%.

Palabras clave: Calidad percibida, satisfacción, salud, coronavirus

### ABSTRACT

The perceived quality is the opinion that the user has about the service that is offered. This is part of the various approaches with which the quality of care in an establishment can be analyzed.

**OBJECTIVE:** To analyze the perceived quality of care and degree of satisfaction of the users of the Centro de Salud Nobol during the COVID-19 pandemic from April to June 2020.

**METHOD:** This study has a quantitative, observational, prospective, and cross-sectional approach. This study consisted of the application of satisfaction surveys, based on the SERVQUAL model, carried out to users of the Centro de Salud Nobol during the months of April, May and June of the year 2020.

**RESULTS:** 203 surveys were analyzed. Overall satisfaction was 60.09%. The level of satisfaction in terms of reliability is 58.4%, response capacity of 58.1%, security of 71.3%, empathy of 72.9% and tangible aspects of 85.7%. Associations were found between satisfaction in safety ( $p = 0.018$ ), empathy ( $p = 0.002$ ) and tangible aspects ( $p = 0.001$ ) according to the level of instruction of the users. An association was found between user satisfaction and their condition (new or subsequent patient) in the dimensions: reliability ( $p = 0.001$ ) and safety ( $p = 0.001$ ).

**CONCLUSION:** Centro de Salud de Nobol meets the expectation established by the Ministerio de Salud Pública regarding the degree of user satisfaction, since it is greater than 60%.

Keywords: Perceived quality, satisfaction, health, coronavirus

## INTRODUCCIÓN

**E**l 31 de diciembre del 2019 fue notificado, a la Organización Mundial de la Salud (OMS), el brote de la enfermedad producida por coronavirus (COVID-19) en la ciudad de Wuhan, China. Con el paso del tiempo, debido al alto índice de propagación de la enfermedad a nivel internacional, se declara como pandemia el 11 de marzo del 2020.<sup>1</sup>

En Ecuador, el primer caso de COVID-19 fue confirmado el 29 de febrero del 2020. Sin embargo, el gobierno anunció la emergencia sanitaria en el país el 11 de marzo del mismo año.<sup>2</sup>

Junto con el decreto de emergencia sanitaria en Ecuador, se informó sobre las medidas de seguridad que deberían emplearse, basándose en las disposiciones generales establecidas por la OMS, haciendo hincapié en el uso de mascarilla, lavado de manos, distanciamiento social y la capacidad total de personas permitidas en lugares públicos y establecimientos de trabajo.

En el Centro de Salud Nobol, provincia del guayas, se implementaron nuevas directrices en cuanto a la logística en la atención a sus usuarios, siendo las siguientes:

1. Adecuación de área de triage exclusivamente para pacientes sintomáticos respiratorios.
2. Cese de Atención en área de Consulta Externa.
3. Prioridad a casos de emergencia.
4. Reestructuración del horario de trabajo del personal para respetar el aforo máximo permitido y reducir el riesgo de contagio.
5. Señalización de áreas restringidas a los usuarios.
6. Se ajustó la carga horaria de cada turno de los funcionarios del centro de salud, pasando de turnos de ocho horas diarias a doce.
7. Adecuación de instalaciones con una mayor cantidad de camillas y tanques de oxígeno.
8. Restricción de la cantidad de pacientes en las salas de espera.
9. Utilización obligatoria de equipo de bioseguridad para todo el personal del centro de salud.
10. Aumento de la cantidad de dispensadores de gel alcohol en el establecimiento.

## CALIDAD ASISTENCIAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad de la siguiente manera: "*Calidad asistencial es el nivel de realización de objetivos intrínsecos para mejorar la salud por los sistemas sanitarios y de receptividad a las expectativas legítimas de la población*"<sup>3</sup>

Es importante evaluar la percepción del usuario para analizar la calidad de un servicio. Los modelos dominantes para analizar la calidad percibida son: Modelo de la Calidad Percibida (PSQM) y el Modelo de Análisis de las Brechas del Servicio (SERVQUAL).<sup>4</sup>

## EL MODELO DE ANÁLISIS DE LAS BRECHAS DEL SERVICIO (SERVQUAL) 5 6

El modelo SERVQUAL tiene como objetivo observar las diferencias entre las expectativas que tiene el usuario acerca del servicio y su percepción de este.

Se describen cinco brechas:

\* Brecha 1: El establecimiento desconoce de las expectativas que el usuario mantiene respecto al servicio que recibirá; de hecho, lo que la empresa concibe de esa manera no corresponde a lo que el cliente espera o requiere.

\* Brecha 2: En este caso, la empresa ha identificado claramente las expectativas de los clientes, pero tiene elementos que limitan la implementación de estándares obligatorios de atención o de diseño del lugar; por lo tanto, las decisiones gerenciales deben ser revisadas para entregar un servicio de calidad.

\* Brecha 3: La metodología aplicada, aun cuando se encuentra definida de manera explícita y ordenada, incluyendo actividades, procesos, materiales, recurso humano, tiempo y otros indicadores, no se cumple como se espera porque alguno de los aspectos o involucrados en la cadena de valor falla, lo que sacrifica la calidad esperada.

\* Brecha 4: El servicio propuesto al usuario tiene que coincidir con lo que se le ofrece o entrega.

\* Brecha 5: El principal objetivo del modelo procura que la percepción de la calidad del servicio se conjugue a la perfección con las expectativas de la gente. Para que se cumpla, deben solucionarse las brechas mencionadas en los numerales anteriores

## APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL 6

Es un cuestionario en el que se analizan cinco dimensiones.

1. Fiabilidad: Se relaciona con la capacidad que tiene el establecimiento de cumplir adecuadamente con su función según las normas establecidas o ideales determinados por la misma.

2. Capacidad de respuesta: Se relaciona con la agilidad en la atención a los usuarios.

3. Seguridad o confianza: Se encuentra vinculado con la capacidad de generar

confianza en el beneficiario y el conocimiento de los funcionarios sobre el servicio que desempeñan.

4. Empatía: Consiste en la forma de atención y de trato de los funcionarios del establecimiento hacia los usuarios.

5. Elementos tangibles: Tiene que ver con la apariencia de las instalaciones, funcionarios y quipos. En esta dimensión entra la limpieza y la señalización para orientación de los interesados.

## OBJETIVO GENERAL

Analizar la calidad de atención entregada y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020, utilizando las herramientas planteadas por el Modelo Servqual.

## METODOLOGÍA

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, prospectivo y de corte transversal. Se realizó en el Centro de Salud Nobol, tipo B perteneciente al primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública (MSP), ente regulador de este campo en Ecuador.

La población analizada corresponde a los usuarios que hicieron uso del servicio de atención médica del Centro de Salud de Nobol durante los meses de abril, mayo y junio del año 2020. La recolección de datos se realizó mediante encuestas de satisfacción, cuyo formato se basa en el modelo SERVQUAL. Se trabajó con un formato de encuesta utilizado en otros estudios similares. 7 8

Se incluyeron 203 encuestas en el estudio, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Se consideraron como criterios de inclusión los siguientes:

- \* Beneficiarios mayores de 18 años.
- \* Usuarios que supieran leer y escribir.

Los criterios de exclusión fueron:

- \* Interesados cuya patología les impidiese contestar la encuesta.
- \* Beneficiarios que se rehusaran a contestar la encuesta.
- \* Interesados cuya complejidad en su patología requirieran referencia a un estable-

cimiento de segundo nivel de atención

\* Encuestas contestadas de manera incompleta

Para estudiar la calidad de servicio, se analizaron cinco dimensiones, en base al modelo SERVQUAL. Estas fueron: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Además de esto, se recolectaron variables demográficas para describir las características de la población estudiada. Estas fueron: edad, sexo, grado de instrucción, mes de atención, condición del encuestado (paciente nuevo o paciente subsecuente).

Una vez recogidos los datos, los resultados obtenidos fueron contabilizados y tabulados en una hoja de cálculo. Se consideró la asociación entre las variables demográficas y el porcentaje de satisfacción de cada dimensión del modelo SERVQUAL; se utilizó prueba de chi cuadrado y se aceptó la asociación con un valor de p menor a 0.05. Se realizaron gráficos estadísticos para representar los resultados. Los programas utilizados fueron Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics 23.

## RESULTADOS

Se evaluaron 203 encuestas de pacientes, de los cuales el 52.2% pertenecieron a mujeres y el 47.8% a hombres. Los valores corresponden a: 35% menores de 30 años, el 27.6% entre 30 a 50 años, 22.1% de 50 a 70 años y el 15.3% mayores de 70 años. De todos los usuarios, con respecto al nivel de instrucción, el 56.2% pertenece a instrucción secundaria, es decir que

eran bachilleres. Con respecto al lugar de residencia, el 95.6% de los encuestados vivían en el cantón Nobol. En cuanto a la condición de usuario, el 72.4% corresponde a usuarios subsecuentes del centro de salud, cuyas historias clínicas ya se encontraban almacenadas en la base de datos. (Tabla 1)

**TABLA 1.**

CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD NOBOL DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 DESDE EL MES DE ABRIL A JUNIO DE 2020

CARACTERISTICA		FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEXO	MUJERES	106	52.2%
	HOMBRES	97	47.8%
GRUPO ETARIO	MENOR A 30	71	35.0%
	DE 30 A 50	56	27.6%
	DE 50 A 70	45	22.1%
	MAYOR A 70	31	15.3%
NIVEL DE INSTRUCCION	NINGUNO	16	7.8%
	BASICO	68	33.5%
	BACHILLER	114	56.2%
	SUPERIOR	5	2.5%
RESIDENCIA	CANTON NOBOL	194	95.6%
	OTRO	9	4.4%
CONDICION DEL USUARIO	NUEVO	56	27.6%
	SUBSECUENTE	147	72.4%
MES DE ATENCION	ABRIL	102	50.3%
	MAYO	63	31.0%
	JUNIO	38	18.7%

**Fuente:** Encuesta a usuarios atendidos en el Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio de 2020

**Elaborado por:** Lorena Yépez, Romina Gómez, Rafael Martínez

El grado de satisfacción global fue de 60.09%. Con respecto a cada dimensión de SERVQUAL, se obtuvo una satisfacción en la fiabilidad de 58.4%, capacidad de respuesta de 58.1%, seguridad de 71.3%, empatía de 72.9% y aspectos tangibles de 85.7%. (Tabla 2) (Gráfico 1).

**TABLA 3.**

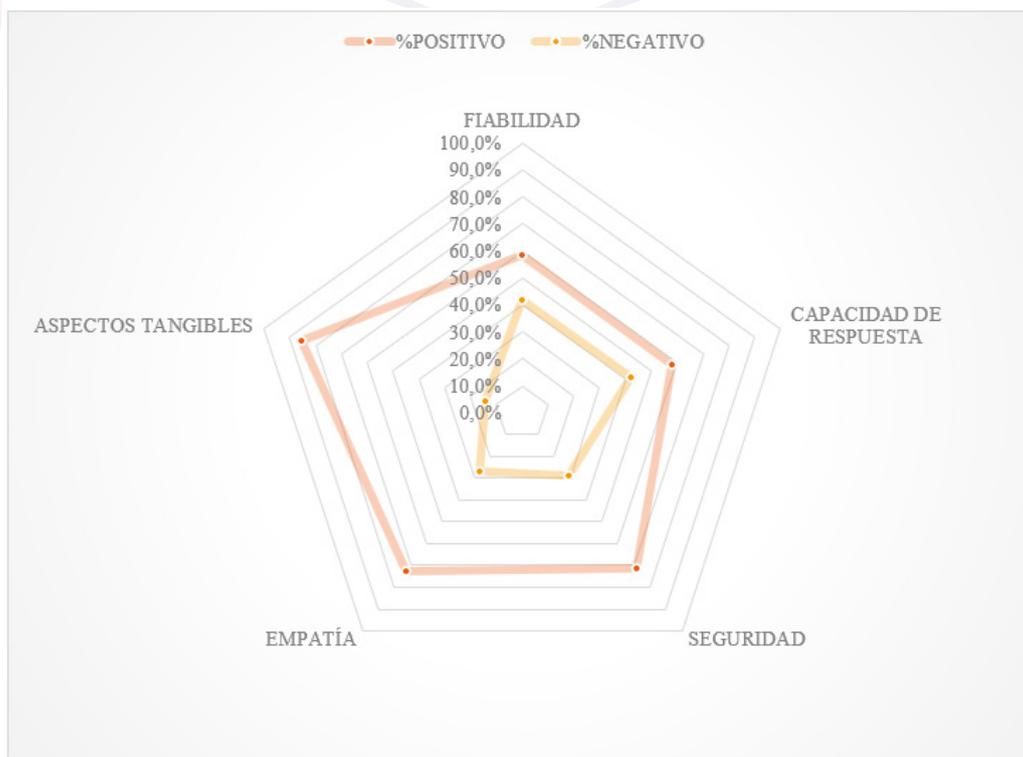
SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR DIMENSIÓN DEL MODELO SERVQUAL SEGÚN ENCUESTAS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD NOBOL DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 DESDE EL MES DE ABRIL A JUNIO DEL 2020

DIMENSIÓN	%POSITIVO	%NEGATIVO
FIABILIDAD	58.4%	41.6%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	58.1%	41.9%
SEGURIDAD	71.3%	28.7%
EMPATÍA	72.9%	27.1%
ASPECTOS TANGIBLES	85.7%	14.3%

**Fuente:** Encuesta a usuarios atendidos en el Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio de 2020  
**Elaborado por:** Lorena Yépez, Romina Gómez, Rafael Martínez

**GRÁFICO 1.**

DISTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL SEGÚN LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LAS ENCUESTAS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD NOBOL DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 DESDE EL MES DE ABRIL A JUNIO DEL 2020



Fuente: Encuesta a usuarios atendidos en el Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio de 2020

Elaborado por: Lorena Yépez, Romina Gómez, Rafael Martínez

En la dimensión de fiabilidad, se pudo observar que el ítem que más resalta es la atención sin discriminación con un 87.7% de satisfacción de la calidad percibida por los usuarios (Tabla 3).

En relación con la capacidad de respuesta, se destacó la satisfacción de los usuarios en la rapidez de atención para tomarse exámenes de laboratorio con un 96.6% (Tabla 3).

En el ítem seguridad se recalcó la compla-

cencia en la percepción de la calidad en la realización de un examen médico exhaustivo y minucioso con un 85.2%. Además, la confianza inspirada por quien atendió al paciente corresponde a un 80.8% de satisfacción (Tabla 3).

Con respecto a la dimensión de empatía, se enfatizó la comprensión de la explicación del médico sobre el tratamiento e indicaciones con una satisfacción de 92.1% (Tabla 3).

## TABLA 3.

PORCENTAJES OBTENIDOS POR DIMENSIÓN DE SERVQUAL EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD NOBOL DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 DESDE EL MES DE ABRIL A JUNIO DEL 2020

DIMENSIÓN	PREGUNTA	POSITIVO	NEGATIVO	TOTAL	%POSITIVAS
FIABILIDAD	1. Atención sin discriminación	178	25	203	87.7%
	2. Atención ordenada, respetando orden de llegada	111	92	203	54.7%
	3. Atención según horario establecido	97	106	203	47.8%
	4. Los medicamentos recetados están disponibles en farmacia	155	48	203	76.4%
	5. Conto con mecanismos para presentar reclamos o sugerencias	52	151	203	25.6%
	<b>TOTAL DE DIMENSIÓN</b>	<b>593</b>	<b>422</b>	<b>1015</b>	<b>58.4%</b>
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. La atención en farmacia fue rápida	88	115	203	43.3%
	7. La atención en admisión fue rápida	86	117	203	42.4%
	8. El tiempo de espera para la atención medica fue rápida	102	101	203	50.2%
	9. La atención para tomarse exámenes de laboratorio fue rápida	196	7	203	96.6%
	<b>TOTAL DE DIMENSIÓN</b>	<b>472</b>	<b>340</b>	<b>812</b>	<b>58.1%</b>
SEGURIDAD	10. Se respetó su privacidad durante la atención	161	42	203	79.3%
	11. Se realizó examen médico exhaustivo y minucioso	173	30	203	85.2%
	12. Se brindó tiempo suficiente para contestar dudas	81	122	203	39.9%
	13. Quien lo atendió le inspiró confianza	164	39	203	80.8%
	<b>TOTAL DE DIMENSIÓN</b>	<b>579</b>	<b>233</b>	<b>812</b>	<b>71.3%</b>
EMPATIA	14. Trato amable, con respeto y paciencia por personal médico	149	54	203	73.4%
	15. El médico muestra interés en solucionar su problema de salud	149	54	203	73.4%
	16. Trato amable, con respeto y paciencia por personal de farmacia	116	87	203	57.1%
	17. Comprendió la explicación del médico sobre su estado de salud	139	64	203	68.5%
	18. Comprendió la explicación del médico sobre tratamiento e indicaciones	187	16	203	92.1%
<b>TOTAL DE DIMENSIÓN</b>	<b>740</b>	<b>275</b>	<b>1015</b>	<b>72.9%</b>	
ASPECTOS TANGIBLES	19. Señalización adecuada en el centro de salud para orientar a usuarios	200	3	203	98.5%
	20. Salas de espera y baños del centro de salud limpios	200	3	203	98.5%
	21. El personal informa y orienta a los pacientes	121	82	203	59.6%
	22. Consultorios con equipos disponibles y material necesario	175	28	203	86.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>696</b>	<b>116</b>	<b>812</b>	<b>85.7%</b>

Fuente: Encuesta a usuarios atendidos en el Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio de 2020  
Elaborado por: Lorena Yépez, Romina Gómez, Rafael Martínez

En el análisis de asociación entre las variables, se obtuvieron valores de  $p$  que se muestran en la tabla 4. Se encontraron asociaciones entre la satisfacción en la seguridad ( $p=0.018$ ), empatía ( $p=0.002$ ) y los aspectos tangibles ( $p=0.001$ ) con el nivel de instrucción de los usuarios, donde se evidencia que a mayor nivel de instrucción, se percibía una mejor calidad de los servicios

en aquellas dimensiones.

Finalmente, se encontró asociación entre la satisfacción de los usuarios y su condición (paciente nuevo o subsecuente) en las dimensiones: fiabilidad ( $p=0.001$ ) y seguridad ( $p=0.001$ ). Los pacientes subsecuentes, es decir, quienes ya habían sido atendidos en el centro de salud, percibieron mayor satisfacción en estas dimensiones. (Tabla 4)

**TABLA 4.**

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DEMOGRÁFICOS Y EL PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

CARACTERÍSTICA		DIMENSIÓN				
		FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ASPECTOS TANGIBLES
SEXO	MUJERES	60.4%	63.2%	74.5%	74.5%	88.7%
	HOMBRES	56.7%	52.6%	68.0%	71.1%	82.5%
	VALOR DE P	0.595	0.125	0.307	0.587	0.207
GRUPO ETARIO	MENOR A 30	62.0%	63.4%	74.6%	76.1%	90.1%
	DE 30 A 50	53.6%	51.8%	67.9%	69.6%	80.4%
	DE 50 A 70	51.1%	48.9%	66.7%	68.9%	80.0%
	MAYOR A 70	67.7%	71.0%	77.4%	80.6%	96.8%
	VALOR DE P	0.392	0.144	0.625	0.580	0.075
NIVEL DE INSTRUCCION	NINGUNO	50.0%	50.0%	62.5%	68.8%	81.3%
	BASICO	57.4%	57.4%	69.1%	72.1%	83.8%
	BACHILLER	59.6%	58.8%	71.9%	73.7%	86.8%
	SUPERIOR	80.0%	80.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	VALOR DE P	0.676	0.693	<b>0.018</b>	<b>0.002</b>	<b>0.001</b>
RESIDENCIA	CANTON NOBOL	56.7%	57.2%	70.1%	72.7%	85.6%
	OTRO	88.9%	77.8%	88.9%	77.8%	88.9%
	VALOR DE P	0.056	0.222	0.225	0.737	0.781
CONDICION DEL USUARIO	NUEVO	73.2%	64.3%	82.1%	80.4%	89.3%
	SUBSECUENTE	94.6%	56.5%	53.7%	68.7%	71.4%
	VALOR DE P	<b>0.001</b>	0.312	<b>0.001</b>	0.099	0.007
MES DE ATENCION	ABRIL	60.8%	63.7%	75.5%	80.4%	91.2%
	MAYO	57.1%	54.0%	68.3%	66.7%	81.0%
	JUNIO	55.3%	50.0%	65.8%	63.2%	78.9%
	VALOR DE P	0.806	0.248	0.442	0.051	0.079

**Fuente:** Encuesta a usuarios atendidos en el Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio de 2020  
**Elaborado por:** Lorena Yépez, Romina Gómez, Rafael Martínez

## RESULTADOS

En los servicios de salud del Ministerio de Salud Pública (MSP), la expectativa en el porcentaje de satisfacción de los usuarios es mayor al 60%.<sup>9</sup> En este estudio se obtuvo una satisfacción general de 60.09%. Analizando el porcentaje de satisfacción de cada dimensión, se observó que sólo tres de ellas superaron la expectativa de satisfacción; aspectos tangibles (85.7%), empatía (72.9%) y seguridad (71.3%). La dimensión de fiabilidad (58.4%) y la dimensión de capacidad de respuesta (58.1) no alcanzaron las expectativas de satisfacción de los usuarios.

El bajo porcentaje de satisfacción en fiabilidad (58.4%) coincide con el análisis realizado a otros establecimientos de salud del país en otros estudios donde la satisfacción en la fiabilidad es menor a la esperada.<sup>10</sup> Esto podría indicar que esta dimensión es un punto débil en los centros de salud del Ministerio de Salud Pública, independientemente de la pandemia de COVID-19.

Según datos reportados en el Plan de Respuesta Humanitaria COVID-19<sup>12</sup>, en Ecuador, la capacidad de respuesta de los servicios de la salud ha disminuido debido a la gran demanda de atención en pacientes sintomáticos respiratorios. Tanto así que se convocó personal de salud para cubrir plazas nuevas. Sin embargo, una limitación fue que no pudieron ser completadas las plazas disponibles. En el presente estudio se pudo evidenciar que la percepción de los usuarios de Nobol en la calidad en esta dimensión concuerda con la información brindada a nivel nacional. Como se mencionó anteriormente, el porcentaje de satis-

facción (58.1%) no solo está por debajo de la expectativa, sino que es el valor más bajo de satisfacción en el estudio.

La dimensión que obtuvo el mejor porcentaje de satisfacción de los usuarios fue la que corresponde a aspectos tangibles (85.7%). Dentro de esta dimensión, cabe recalcar que tanto la limpieza de las salas de espera y baños, así como la señalización para la orientación de los usuarios tuvieron el puntaje más alto de satisfacción con un 98.5%. Esto es importante, especialmente durante la pandemia de COVID-19, ya que la limpieza de los establecimientos de salud y la señalización correcta pueden ayudar a prevenir el contagio del virus. La limpieza y desinfección de las superficies que se tocan con frecuencia es fundamental y la correcta señalización para orientar a los pacientes ayuda a prevenir aglomeraciones.<sup>13</sup>

Se encontraron asociaciones entre la satisfacción en la seguridad ( $p=0.018$ ), empatía ( $p=0.002$ ) y los aspectos tangibles ( $p=0.001$ ) con el nivel de instrucción de los usuarios, donde a mayor nivel de instrucción, se percibía una mejor calidad de los servicios en aquellas dimensiones. También se encontró asociación entre la satisfacción de los usuarios y su condición (paciente nuevo o subsecuente) en las dimensiones: fiabilidad ( $p=0.001$ ) y seguridad ( $p=0.001$ ). Los pacientes subsecuentes, es decir, quienes ya habían sido atendidos en el centro de salud, percibieron mayor satisfacción en estas dimensiones. Estos resultados son similares a estudios realizados en otros países.<sup>8 7</sup>

## CONCLUSIÓN

- El Centro de Salud de Nobol alcanza la expectativa que establece el Ministerio de Salud Pública en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, ya que es mayor al 60%. Sin embargo, se considera que este valor podría incrementarse si se realizaran mejoras en la atención, especialmente en aquellas dimensiones donde se obtuvo un grado de satisfacción muy bajo como la capacidad de respuesta y fiabilidad.
- La mayor debilidad en cuanto a la satisfacción de los usuarios corresponde las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta.
- En general, los usuarios que fueron atendidos se sintieron muy satisfechos con la limpieza y señalización del Centro de Salud de Nobol.
- Los usuarios que ya han sido atendidos antes en el centro de salud percibieron mayor satisfacción en fiabilidad y seguridad que los usuarios que acudieron por primera vez al Centro de Salud Nobol.
- Existe una relación directamente proporcional entre el nivel de instrucción académico de los usuarios con su calidad percibida en seguridad, empatía y aspectos tangibles.

## RECOMENDACIONES

- Para mejorar el grado de satisfacción del usuario con respecto a la fiabilidad se podría dar a conocer al usuario sobre la importancia del uso de buzón de reclamos y sugerencias e implementar la asignación de turnos por orden de llegada.
- Se recomienda la aplicación de encuestas de satisfacción basadas en el modelo SERVQUAL dentro del programa de Calidad, para poder realizar un análisis completo sobre la calidad percibida.
- Dar a conocer el numero 171 para dudas, requerimientos, recomendaciones.
- Para mejorar el grado de satisfacción del usuario con respecto a la capacidad de respuesta, se recomienda aumentar la cantidad de funcionarios en el área de farmacia y admisión.
- Se recomienda la estructuración de equipos por cada dimensión de SERVQUAL para mejorar la calidad de atención con respecto a cada ítem que lo conforma y se mantenga un monitoreo continuo.
- Se recomienda realizar otro estudio similar para compararlo con este, ya que estos resultados fueron obtenidos durante los primeros meses de la pandemia en Ecuador.
- Se propone la realización de estudios similares en otros establecimientos de salud de atención primaria en Ecuador para valorar las medidas implementadas durante la pandemia de COVID-19.
- Se recomienda la realización de un estudio multicéntrico en Ecuador para valorar la satisfacción de los usuarios de la Red Integral de Salud Pública en Ecuador durante la pandemia de COVID-19.

## CONFLICTO DE INTERES

El autor declara no tener ningún conflicto de interés.

## CORRESPONDENCIA

Email: loreyeppez123@gmail.com

Email: editor@revistafecim.org

## CITAS BIBLIOGRÁFICAS

- Comisi L, Oms L, Oms L. COVID-19 : cronología de la actuación de la OMS. 2020:1-5. Disponible en <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencia. Informe de Situación COVID-19 Ecuador Totales : Informe de Situación COVID-19 Ecuador. 2020;(015):7.
- Observatorio del SNS. Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad. La Calidad Asistencial en la Unión Europea. Inf Anu Sist Nac Salud 2005. 2005:115. Disponible en <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap-3CalidadAsistencialEuropa.pdf>
- Mora Contreras CE. La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Rev Bras Mark. 2011;10(2):146-162. doi:10.5585/remark.v10i2.2212
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. J Mark. 1985;49(4):41-50. doi:10.1177/002224298504900403
- Castillo Morales E. Escala Multidimensional SERVQUAL. Eff Br mindfulness Interv acute pain Exp An Exam Individ Differ. 2005;1:1-12. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
- Villar López M, Ybáñez Cuba E, Gutierrez Villafuerte C, Angulo-Bazán Y. Percepción De La Calidad De Los Servicios De Medicina Complementaria Del Seguro Social De Salud. Rev Peru Med Integr. 2016;1(3). doi:10.26722/rpmi.2016.13.24
- Infantes FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integr. 2017;2(2):133-139. doi:10.1016/j.ceca.2003.11.008
- Ministerio de Salud Publica. Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. 2020:7-9. Disponible en <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/#>
- Fariño Cortez J, Cercado Mancero A, Vera Lorenti E, Valle Flores J, Ocaña Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. HOME Rev Espac. 2018;39(32):22. Disponible en <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Hermida Salcedo D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N2.Cuenca. 2014 ; 2015. Disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
- Equipo humanitario del país. Plan de respuesta humanitaria COVID-19 Ecuador. 2020:1-44. Disponible en <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/20200430-EHP-ECUADOR-COVID-19.pdf>
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Cómo protegerse y proteger a los demás. Cent para el Control y la prevención enfermedades. 2020;2019:2019-2021. Disponible en <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html>