

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN
Y TECNOLOGÍA MÉDICA
UNIDAD DE POSTGRADO**



**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS COVID-19
ATENDIDOS EN CONSULTORIO ENFERMEDAD
TIPO INFLUENZA DEL CENTRO INTEGRAL DE
MEDICINA FAMILIAR MIRAFLORES DE LA CAJA
NACIONAL DE SALUD REGIONAL LA PAZ,
FEBRERO 2021**

POSTULANTE: Dra. Mitel Georgina Aliaga Duran

TUTOR: Dr. M.Sc. Wilfredo Tancara Cuentas

Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister
Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud

La Paz - Bolivia
2022

AGRADECIMIENTO

A Jesucristo, por ayudarme a concluir esta investigación.

A mis Padres por su colaboración motivándome a seguir adelante, superándome día a día, para alcanzar mis metas profesionales.

DEDICATORIA

A las autoridades de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores, por las facilidades brindadas.

A los Tutores de la Universidad Mayor de San Andrés quienes facilitaron en la formación profesional de Maestría en Salud Pública Mención Gerencia en Salud.

ÍNDICE

	Página
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
RESUMEN	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	4
2.1. ANTECEDENTES	4
2.1.1. Antecedente local.....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales	6
2.1.3 Antecedentes internacionales	8
2.2. JUSTIFICACIÓN	10
III MARCO TEÓRICO	12
3.1 ÁMBITO CONCEPTUAL	12
3.1.1 Satisfacción.....	12
3.1.2 Modelo Servqual	21
3.1.3 Modelo Servperf.....	25
3.1.4 Escala de Likert.....	26
3.1.5 Instrumento de cálculo	29
3.1.6 Cuestionario	30
3.1.7 Alfa de Cronbach	32
3.1.8 Covid-19.....	34
3.1.9 Manejo de usuarios con Covid-19.....	37
3.2 ÁMBITO LEGAL	39
3.2.1 Reglamento a la Ley N° 3131.....	39
3.2.2 Código de ética y deontología médica	41
3.3. ÁMBITO CONTEXTUAL.....	42

3.3.1 Caja Nacional de Salud.....	43
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	45
4.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	45
V. OBJETIVOS	46
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	46
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	46
VI. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
6.1 TIPO DE ESTUDIO.....	47
6.2 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
6.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN O EXCLUSIÓN.....	49
6.3.1 Criterios de inclusión.....	49
6.3.2 Criterios de exclusión.....	49
6.4 CUADRO DE VARIABLE.....	50
6.5 METODOLOGÍA.....	52
6.5.1 Instrumentos de recolección de la información	52
6.5.2 Técnicas para el procesamiento de datos.....	53
6.6 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	53
VII. RESULTADOS	55
7.1 PROCESAMIENTO DE DATOS	55
7.2 FIABILIDAD	56
7.4 ELEMENTO (PREGUNTAS)	57
7.5 PERCEPCIÓN DE USUARIOS POR DIMENSIONES	60
7.5.1 Empatía.....	60
7.5.2 Seguridad.....	61
7.5.3 Capacidad de Respuesta	63
7.5.4 Elementos Tangibles.....	64
7.5.5 Fiabilidad.....	65
7.6 SINOPSIS DE SATISFACCIÓN	66

VIII. DISCUSIÓN.....	68
IX CONCLUSIONES.....	71
X RECOMENDACIONES.....	73
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
XII. ANEXOS.....	80
ANEXO 1 ENCUESTA.....	80
ANEXO 2 ALFA DE CRONBACH	81
ANEXO 3 PERCEPCIÓN USUARIOS CON COVID-19	83

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
TABLA 1 Definiciones de satisfacción del usuario (Giese y Cote, 2000).	15
TABLA 2 Calificar una escala de Likert.....	28
TABLA 3 Alfa de Cronbach	33
TABLA 4 Guia manejo de usuarios	38
TABLA 5 Operacionalización de Variables	50
TABLA 6 Resumen de procesamiento de datos	56
TABLA 7 Estadística de fiabilidad	57
TABLA 8 Estadísticas de elemento.....	58
TABLA 9 Dimensión Empatía.....	61
TABLA 10 Dimensión Seguridad.....	62
TABLA 11 Dimensión Capacidad de Respuesta.....	63
TABLA 12 Dimensión Elementos Tangibles	64
TABLA 13 Dimensión Fiabilidad.....	65
TABLA 14 Satisfacción usuarios Covid-19 en Consultorio ETI.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
GRAFICO 1 Resultado de la Escala Likert.....	28

RESUMEN

Se realizó este estudio para determinar la satisfacción de los usuarios con Covid-19 que son atendidos en el consultorio ETI, a causa del “Coronavirus 2 del Síndrome Respiratorio Agudo Severo” (SARS –CoV – 2) Y al no existir ninguna cura es necesario satisfacer, en la atención, al usuario con Covid-19.

Diseño de investigación es cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y exploratoria. Metodológicamente se utilizó como instrumento el cuestionario, y el Servperf que mide la percepción del usuario: Aplicándose veintidós ítems, agrupados en cinco dimensiones medidas por la escala Likert. La investigación se hizo únicamente con los usuarios con Covid-19 que asisten en el turno de la mañana y que son atendidos en el consultorio ETI, en el mes de febrero de 2021, que son asegurados y beneficiarios del CIMFA Miraflores. Se trabajo con una muestra de sesenta y tres usuarios con Covid-19.

Los resultados obtenidos por el SPSS, establecieron en las cinco dimensiones lo siguiente: Empatía (41%), Seguridad (41%), Capacidad de Respuesta (41%), Elementos Tangibles (46%) y Fiabilidad (41%). La fiabilidad de los ítems dado por el Alfa de Cronbach es 0.91. Concluyendo que, los usuarios con Covid-19 atendidos en consultorio Enfermedad Tipo Influenza el 57% se encuentran Satisfecho.

Palabra clave: Satisfacción, usuarios, Covid-19, ETI.

I. INTRODUCCIÓN

La característica principal de este tipo de enfermedad, denominada coronavirus 2, SARS-CoV-2, que fue establecida por la Organización Mundial de la Salud como Covid-19, es un nuevo virus que no se había identificado en el ser humano anteriormente. Provoca neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal e, incluso, la muerte. Hasta la fecha no se tiene cura por lo que es necesario obtener una adecuada prevención que minimice los contagios, hospitalizaciones y fallecimientos.

Para analizar esta problemática es necesario realizar la prevención para no propagar la infección evitando el contacto estrecho con cualquier persona que presente signos de afección respiratoria, como tos o estornudos. (1) Lo anterior permite la indagación desde la perspectiva de la Salud Pública, promocionando y cuidando la salud de todos los asegurados y beneficiarios del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores, preferentemente en aquellos que tienen Covid-19.

Los médicos del centro de salud tienen la responsabilidad de cuidar la salud de las/los asegurados concienciándolas y al mismo tiempo promover la salud, adoptando medidas preventivas. (2). Esto es la parte más importante en la investigación lo que llevo a centralizarse en la prevención a través de la satisfacción de los usuarios con Covid-19.

La investigación inicia con la recolección de antecedentes referidos a la satisfacción de los usuarios con Covid-19 y al percatarse que no se tiene ningún antecedente que tenga esas características, el estudio determinó la obtención de antecedentes de satisfacción de usuarios en cualquier área de un Centro de Salud, considerándose obtener información local, nacional e internacional. Aspecto que permitirá establecer la justificación de la investigación, haciendo

hincapié en realizar el estudio que se aboque a la satisfacción de los usuarios con Covid-19.

Las fuentes sobre las cuales se sustenta la investigación se consideran: En el ámbito conceptual, donde se desglosa la definición de satisfacción y satisfacción a los usuarios permitiendo tener clara la idea del concepto. Para ello se tomó fuentes científicas de varios investigadores. Considerando también las herramientas e instrumentos que se requerirán en la investigación y de forma reducida presentar la enfermedad Covid-19 y el manejo de usuarios con Covid-19. En el ámbito legal la investigación considera dos normas legales que ayudaran para que los profesionales en salud puedan aplicar con facilidad. En el ámbito contextual se refiere íntegramente al área de estudio, siendo el Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores de la Caja Nacional de Salud, Regional La Paz.

Al existir el coronavirus resalta la ausencia de la satisfacción de los usuarios con Covid-19 para disminuir el impacto del evento adverso que afecta la salud de la población asegurada. Con el fin de determinar la satisfacción de los usuarios con Covid-19 atendidos en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza, se aplica modelos de satisfacción como el Servperf con sus cinco dimensiones establecidos en el cuestionario con 22 ítems y su medición con la escala Likert. Obtenido los datos sea resuelto con el instrumento de cálculo, el SPSS, que también resolverá el alfa de Cronbach.

La investigación estableció que sea una investigación de tipo descriptivo, transversal y exploratoria, permitiendo a la investigación abocarse exclusivamente a los usuarios con Covid-19. Los resultados que se obtuvieron por la opinión de los usuarios con Covid-19 en las diferentes dimensiones empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad es Totalmente Satisfecho.

La investigación realizó la comparación con las diferentes investigaciones que se encuentran en los antecedentes así establecer si está acorde o existe diferencias con la investigación, determinado que la investigación da su aporte para que nuevos investigadores, en base de la presente investigación, puedan realizar otras investigaciones para determinar la satisfacción de los usuarios con Covid-19 que son atendidos en servicios de consulta externa, como también investigaciones en los Hospitales conid-19.

Los usuarios con Covid-19 concluyeron con su percepción que están Satisfechos por la atención recibida en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza.

II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES

Los antecedentes de investigación dan un marco de otras investigaciones que se realizaron anteriormente, y para comprender es necesario conocer algunos conceptos de autores que ayudan para realizarlo.

Roberto Hernández Sampieri (2014; pág. 26), en la necesidad de conocer los antecedentes expresa: “para tal profundización es necesario revisar estudios, investigaciones y trabajos anteriores, especialmente si uno no es experto en el tema. Conocer lo que se ha hecho respecto de una idea ayuda a: no investigar sobre algún tema que ya se haya estudiado a fondo, estructurar más formalmente la idea de investigación. seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación”. (3)

El concepto de antecedentes de Hernández permitirá a la presente investigación dar un enfoque novedoso a la satisfacción del cliente, muchas investigaciones se refirieron y lo examinaron de diferentes maneras, aspecto que es necesario tomar en cuenta para evitar ingresar a un estudio que ya se investigó a fondo y en último caso sea similar.

En la amplitud de conceptos también es necesario considerar los conceptos comunes necesarios para comprender que implican los antecedentes, se define de la siguiente manera: “Los antecedentes de una investigación son el conjunto de trabajos previos realizados por otros autores o instituciones sobre un tema de estudio. Son considerados antecedentes los trabajos de grado, tesis de posgrado, trabajos de ascenso, resultados de investigaciones institucionales, ponencias, conferencias, artículos o revistas especializadas”. (4)

Este concepto amplía que se puede utilizar todos los medios que otorga lo contemporáneo, este conjunto de investigaciones, artículos, revistas, conferencias, normas legales y otros logra en el investigador tener confianza en el proceso de su investigación.

En la presente investigación para la metodología de antecedentes toma en cuenta lo siguiente: antecedentes a nivel local, antecedentes a nivel nacional y antecedentes a nivel internacional. Este parámetro ayudará al tema de investigación de satisfacción al usuario, considerando aquellas investigaciones que permitirán conocer de forma sintética el estudio para estructurar formalmente la investigación.

De esta manera se estructura un antecedente local, cuatro investigaciones a nivel nacional y cinco investigaciones a nivel internacional, extractando lo principal que se relaciona para la investigación.

2.1.1. Antecedente local

La investigación es referida a la satisfacción de los usuarios con Covid-19. Al estar definido la línea de investigación, es necesario obtener información local para encontrar el antecedente pertinente.

La Regional La Paz de la Caja Nacional de Salud (2020) establece un plan de contingencia para paliar la pandemia Covid-19 señalando que: “Debido a la magnitud de la afectación en la vida y salud de la población, el Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores, requiere reforzar actividades de vigilancia para los casos de Covid-19 de sus asegurados. Habilitando consultorio enfermedad tipo influenza (ETI).” (5)

El antecedente local permite a la investigación considerarlo como una base, por la existencia de un nuevo coronavirus, denominado Covid -19, que no se tiene cura por lo que es necesario realizar una precisa acción que minimice en los asegurados, los contagios, hospitalizaciones y fallecimientos, quienes deben ser atendidos en los consultorios habilitados denominados consultorio Enfermedad Tipo Influenza del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Para los antecedentes nacionales se considera todas las tesis que se refieran a Satisfacción y que fueron realizadas en la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz, obteniéndose las mismas de la página web repositorio UMSA, los siguientes:

Torrez (2019). Realizó un estudio titulado Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central. Donde expresa: “el objetivo es determinar el grado de satisfacción de los familiares. En general los familiares mostraron que es de buena a mala la atención recibida. Concluyó que se pretende dar una idea general de la percepción del familiar sobre lo que es la calidad de atención”. (6)

Torrez al enfocar su investigación a la percepción de un grupo específico, permite a la investigación fortalecer su línea de investigación que es la satisfacción de los usuarios con Covid-19, que al lograrse podría determinar un eje central para tener la certeza del grado de satisfacción.

Díaz (2018). Realizaron un estudio Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el Servicio de Medicina y Cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017. Que señala: “El objetivo es determinar la satisfacción de los usuarios/clientes.

Empleó la Escala SERVQUAL con 20 ítems. Los resultados de la Dimensión de Tangibilidad el 40% (117); Fiabilidad el 41% (121); Respuesta Rápida el 40% (117); Seguridad el 53% (153); Empatía el 53% (154).” (7)

La investigación de Diaz contribuye en el presente estudio considerar una herramienta de medición denominándola escala multidimensional, utilizando los ítems correspondientes que permitirán obtener la percepción de los usuarios referente a la atención que le son brindadas por el personal de salud y a través de ello poder determinar la satisfacción de los usuarios.

Flores Corpus, Yolanda; Quino Copa, Geraldly Karen (2018). Realizaron un estudio El clima organizacional del personal médico y de enfermería del hospital de clínicas y su efecto en la satisfacción del paciente. Esta investigación aborda la satisfacción del paciente. Los resultados indican la estrecha relación entre las dimensiones intervinientes del Clima Organizacional y satisfacción del paciente. (8). Los autores anteriores fortalecen a la presente investigación mostrando cuan importante es la satisfacción del usuario en los Centros de Salud.

Mercado Alaniz, Francisco Gastón (2016) en su estudio Satisfacción del Usuario Externo Atendidos por Universitarios, en Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Andrés Junio 2015. señala que: “la percepción en los usuarios es de gran importancia, permite tener usuarios satisfechos y con sus expectativas cumplidas. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones”. (9)

La investigación anterior proporciona al presente estudio fundamentos esenciales que se deben considerar, tales como el periodo de tiempo, percepción de los usuarios específicos y considerándose que la satisfacción del usuario es irrenunciable particularidad a ser considerado en investigaciones de salud.

2.1.3 Antecedentes internacionales

Para los antecedentes internacionales se tomó en cuenta Tesis en sus diferentes grados académicos utilizándose algunos buscadores como ser: Alicia, Recolecta y Google Académico, obteniéndose los siguientes:

César Ruiz- Alejos Gómez (2015) en su estudio Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte. señala “Las variables relacionadas con los recursos humanos, Técnicos deportivos y Personal de servicios, resultan determinantes en estas valoraciones y obtuvieron mayor puntuación que otros aspectos como los materiales o las instalaciones. Respecto a las intenciones futuras los resultados también fueron positivos a tenor de la variable Lealtad, y en menor medida las variables Precio y Respuesta (reclamación)”. (10)

Ruiz brinda información que contribuye a la presente investigación particularmente las definiciones de satisfacciones del usuario de diferentes autores y cronológicamente realizado, así también la necesidad de considerar al personal que interviniente para la atención de los usuarios que son determinantes en las valoraciones de satisfacción.

Boza Bustios, Bertha Beatriz (2017) en su estudio Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017 expone “El estudio estuvo conformado por 320 participantes. No existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia, en el área de tópicos especializados y el área de observación en sus diferentes dimensiones” (11)

La investigación plantea que debe considerarse la cantidad de usuarios que sean participantes voluntarios en la investigación, es decir, es la muestra lo significativo para alcanzar el objetivo de la investigación, tal como lo mostró Boza.

Montenegro Serquén, Luis Alberto (2018) realizó su estudio Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas - Chiclayo. Perú. Expone “se tomó como base la satisfacción del paciente y la atención farmacéutica según el concepto de la OMS, enfocándonos directamente en la atención farmacéutica recibida, la dispensación del medicamento y el servicio recibido. Finalmente, se encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacias y boticas es alto en la ciudad de Chiclayo” (12).

Montenegro da pautas para ser considerado en la investigación, como ser la utilización de un instrumento válido para que los datos obtenidos sean los correctos, porque el investigador al tener la capacidad de libre elección de los usuarios que podrían participar en una investigación no lograría obtener la satisfacción de los usuarios adecuadamente.

Ávila Romero, María Angélica, (2017) realizaron el estudio Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud Juan Pablo II Red de Salud Lima Norte IV Refiere “la satisfacción de la atención del usuario externo, aplicó los instrumentos: cuestionario de satisfacción en la atención del usuario externo. Concluyendo que existen diferencias significativas en la satisfacción de atención del usuario”. (13)

El enfocar una investigación que se realiza a un grupo específico coadyuba en obtener el cuestionario respondido por los usuarios, ya sea por la atención realizada al usuario, llevando a resultados satisfactorios o no. Es en este momento que es necesario tomar en cuenta la satisfacción por la atención recibida.

Villaverde García, Geshler (2018) en su estudio Motivación del personal médico y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud Surquillo, Lima – 2017 expone “La satisfacción del usuario externo es de suma importancia en la evaluación de la calidad de atención de los servicios de salud. La motivación y la satisfacción no se encuentran correlacionadas. Concluyendo que: la motivación del personal médico no influye significativamente en la satisfacción del usuario en la consulta externa.” (14)

La investigación de Villaverde otorga parámetros que es necesario ser considerado, porque normalmente se considera que cualquier tipo de motivación en el personal de salud que se hallan en el consultorio llegaría a establecer un acrecentamiento de la satisfacción del usuario. Pero el estudio anteriormente demostró que la motivación al médico no influyó significativamente en la satisfacción del usuario a quien atendió, pero deja establecido que es importante la satisfacción del usuario.

2.2. JUSTIFICACIÓN

Los usuarios con Covid-19 para ser atendidos en el consultorio ETI, tenían una característica inusual, es decir que los usuarios antes de ser atendidos asistían preocupados por su salud. Luego de la consulta, a simple vista se percibía insatisfacción por la atención que recibían los usuarios con Covid-19 y no realizaban ningún tipo de comentario.

La observación mostró una situación que llamo la atención a través de esa observación, llevando a considerar que era necesario realizar una investigación científica, a fin de establecer la satisfacción o insatisfacción de los usuarios con Covid-19 que son atendidos en el consultorio ETI.

La investigación corroboraría la satisfacción de la atención recibida, esta duda debe ser subsanada científicamente por la razón, que al existir una satisfacción adecuada en los usuarios con Covid-19 puede repercutir en la mejoría de su salud, de esta manera tener mayor confianza en este grupo poblacional con Covid-19.

Los profesionales en salud tienen establecido, tanto por la profesión adquirida como por humanidad, que la búsqueda de la satisfacción para el usuario es una exigencia profesional, demostrándose en la mejoría de la salud del usuario Covid-19.

En tal virtud, surge la necesidad de realizar una investigación que permita determinar su percepción, sabiendo de manera científica la satisfacción de los usuarios con Covid-19 por la atención recibida de parte del personal en salud, en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza del Centro Integral de medicina Familiar Miraflores.

III MARCO TEÓRICO

3.1 ÁMBITO CONCEPTUAL

La revisión de la literatura nos brinda una gama amplia en las definiciones, permitiendo en el ámbito conceptual la realización de la recopilación y exposición de los conceptos fundamentales e inherentes que será utilizada en la presente investigación, consintiendo tener mayor entendimiento y comprensión de la investigación

Los antecedentes dieron pautas para obtener información, utilizando todos los medios aceptables que se refieran para la investigación, es decir, satisfacción del usuario con Covid-19. Permitiendo aplicar el método o metodología de la investigación que se utilizará para el desenlace de la presente investigación y así subsanar la percepción de la atención del usuario con Covid-19.

Con referencia a conceptos o definiciones generales se utilizará de aquellos dados por definiciones fiables, como también de personajes renombrados, a fin de tener la claridad del o los conceptos centrales de la investigación.

3.1.1 Satisfacción

La palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte. (15)

La presente investigación permite que se tenga la idea del concepto satisfacción. De esta manera se puede señalar que la satisfacción es hacer lo más que necesario desde el inicio hasta el final obteniéndose el resultado satisfactorio por

la ejecución de todas las acciones realizadas, adquiriendo un bienestar que se tiene cuando se ha cubierto una necesidad a favor de los que lo necesitan.

La investigación también refiere dilucidar las palabras cliente y usuario, de tal manera puntualizar si se refiere a aspectos distintos o es sinónimo, teniendo el conocimiento general que el sinónimo son palabras que se escriben diferente, pero expresan lo mismo.

Usuario se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual y cliente, desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa. (16)

Las definiciones determinan que, la palabra usuario y cliente son distintas que nos son sinónimos, pero en su accionar se refieren a lo mismo, es decir, el uso de un servicio que se requiere o que se oferta, donde el individuo puede asistir o recurrir de forma habitual o frecuente para utilizar o pedir el servicio, uno desde el punto de vista social y el otro económico. El común de ambos es que el servicio sea adecuado.

Las definiciones de usuario y cliente, proporcionan una claridad en la presente investigación que puede utilizarse en su desarrollo de forma indistinta, porque ambos refieren o expresan lo mismo en el accionar del individuo.

Ampliando la definición anterior se puede expresar que el usuario o cliente también es la persona que se encuentra bajo la protección de otra. Comprendiéndose que el usuario es merecedor de una buena atención en sus necesidades requeridas por el mismo. Este tipo de relación se ubica, por señalar, que, la empresa, la institución o los Centros de Salud, protegen y defienden los derechos de su cliente o usuario.

Relacionando las definiciones anteriores con la salud, se puede comprender que el usuario esta bajo la protección de otra, pudiendo corresponder como la dependencia de parte del personal de salud quienes proporcionan protección y defienden la salud del usuario con carácter prioritario; donde el usuario tiene confianza al expresar sus necesidades de salud teniendo la seguridad de que encontrará una solución positiva a su malestar.

La investigación concibe la idea de satisfacción en beneficio del usuario que pone su confianza en el personal de salud que lo atiende. De ello las definiciones anteriores promueven variados conceptos enfocados para la salud que sean comprensibles expresándose de esta manera: “la satisfacción del usuario en salud, es realizar todas las acciones necesarias para proteger la salud del usuario que asiste al consultorio de manera frecuente u ocasional. Entendiéndose que las acciones necesarias se refieren al personal de salud”. (17)

Se consideró a investigadores que dieron definiciones de satisfacción del usuario. Las definiciones son de varias formas dándose a comprender que la literatura referente a la satisfacción del usuario es tan variada que el investigador puede considerar que son incompatibles entre sí o parcialmente incompetentes, pero este aspecto queda para aquellos que pueden profundizar realizando nuevas investigaciones referente a la revisión literaria de la definición de autores respecto a la satisfacción del usuario.

Al tener investigadores que contemplan las mismas definiciones y nuevos autores que definen la satisfacción del usuario, demuestran que son los que investigan en profundidad que este acorde al resultado de su investigación. Además, enriquecen la definición ampliando la visión del investigador hacia un concepto más exacto sobre la satisfacción del usuario.

Joan L. Giese y Joseph A. Cote (2002; pág. 7) ambos de la Universidad Estatal de Washington en su artículo “Definición de satisfacción del consumidor” establecen una tabla de definiciones conceptuales desde 1969 a 1997. (18)

La tabla fue utilizada parcialmente y actualizándola por otros investigadores como César Ruiz-Alejos Gómez (2015; pág. 87) Inicia desde 1969 hasta 2010. (10)

Esta variedad de definiciones, referente a la satisfacción del usuario, es necesario que muchos otros investigadores la conozcan. Por su importancia la presente investigación expone la tabla del investigador César Ruiz-Alejos Gómez descrita en su Tesis Doctoral en la página 87, que se detalla a continuación:

TABLA 1 Definiciones de satisfacción del usuario (Giese y Cote, 2000).

Howard y Sheth (1969:145)	“La satisfacción es el estado cognitivo del individuo referido a la recompensa adecuada o inadecuada del esfuerzo o sacrificio realizado”
Oliver (1980)	“La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido”.
Westbrook (1980:45)	“La satisfacción se refiere a lo favorable de la evaluación subjetiva del individuo sobre un conjunto de

	resultados y experiencias asociados al uso y consumo de un producto”.
Oliver (1981:27)	“La satisfacción es una evaluación de la sorpresa intrínseca referida a la experiencia de compra y/o consumo de un producto. Es un estado psicológico global resultante de la diferencia entre la emoción derivada de la desconfirmación de expectativas y las creencias previas del consumidor sobre la experiencia de consumo”.
Westbrook y Reilly (1983:256, 258)	“La satisfacción es una respuesta emocional de experiencias relacionadas con la compra de determinados productos y servicios, con puntos de venta, o incluso con el comportamiento del vendedor o con el mercado en general. Además, la satisfacción es una respuesta emocional que se da a partir de un proceso evaluativo de carácter cognitivo en el cual las percepciones o creencias del individuo sobre un objeto, acción o condición son comparadas con determinados valores, como sus necesidades y deseos”.
Day (1984:496)	“La satisfacción es una respuesta evaluativa del consumidor a una

	determinada experiencia de consumo que se refiere a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas previas (o cualquier otro estándar de comparación) y la performance de un producto después de su adquisición”.
Oliver (1992:242)	“La satisfacción es un fenómeno emocional referido a un conjunto de atributos que se combina con otras emociones de consumo”.
Giese y Cote (2000:3)	“La satisfacción es un conjunto de respuestas afectivas de intensidad variable que se dan en un momento temporal específico, de duración limitada y referido a determinados aspectos de la compra y/o consumo de un producto”.
Zeithaml y Bitner (2002)	“Evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas”.
Hu et al. (2009)	“La satisfacción del cliente es una reacción afectiva, que surge después de una prolongada serie de encuentros de servicio y en una única respuesta”

Martínez y Martínez (2010:42)

“La satisfacción del consumidor es considerada como una actitud; una evaluación subjetiva sobre las experiencias de consumo”.

Fuente: César Ruiz-Alejos Gómez (2015) Tesis doctoral “Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte” página 87.

Continuando con la revisión literaria se obtiene otras definiciones que no fueron consideradas tanto por Joan L. Giese y Joseph A. Cote como por César Ruiz-Alejos Gómez, mostrándonos que sigue existiendo diferentes definiciones.

Tal es el caso de Philip Kotler (2001), que en su libro “Dirección de Mercadotecnia” Octava Edición, en el capítulo 2 expresa en el subtítulo Satisfacción del consumidor que la: “Satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas.” (19)

La definición de Kotler da la idea que el usuario puede aceptar o rechazar conforme al grado de estado de ánimo de la persona, este aspecto es importante en la salud, específicamente en usuarios con Covid-19, con la variante que, estos usuarios, no tienen, ninguna alternativa de rechazar solamente aceptar el tratamiento que se le otorga.

También la definición de Kotler podría expresar que la satisfacción del usuario con Covid-19 como el nivel del estado de ánimo de una persona, resulta del rendimiento percibido en su atención.

Consiguientemente se puede considerar utilizar la percepción del usuario únicamente, es decir que el usuario puede tener una idea sobre una atención acorde a sus síntomas que presenta, con la esperanza de que puede vencer la enfermedad.

José Joaquín, Julián Vitaller y otros escribieron en la revista de psicología de la salud (1992, pág. 100) un artículo titulado: “La Satisfacción del Paciente”, donde expresa la siguiente definición: “El término satisfacción del paciente es considerado, como ya hemos señalado, un elemento deseable e importante de la actuación médica, e intuitivamente entendido por todos, pero sin que exista acuerdo en lo que significa empíricamente (Pascoe, 1983)”. (20)

Los autores refieren a la definición de Pascoe (1983), de lo que se puede extractar es la importancia de la participación médica, quien debe poner en práctica la empatía hacia el usuario para que adquiera confianza sobre quien lo está atendiendo.

La presente investigación podría considerar solamente al personal de salud que se encuentra en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza, es decir el médico y la enfermera, pero la atención brindada, al usuario, tiene un porcentaje mayoritario del médico, quien diagnostica, prescribe la receta y determina el tratamiento a seguir, mientras que la enfermera su accionar es coadyubar lo expuesto por el médico, dando lugar a que el profesional de salud conozca más de cerca al usuario en sus sentimientos y debilidades

Pascoe (1983) sabiamente definió que la satisfacción del usuario esta en el personal de salud únicamente, porque su aplicación es plena ya que no existe un acuerdo entre el usuario y el médico, pero sí es un acuerdo empírico, que la atención debe ser satisfactorio para el usuario.

La investigación puede considerar lo de Pascoe (1983) para indicar que el paciente con Covid-19 sea atendido en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza con un protocolo estricto a fin de que la percepción del usuario con Covid-19 sea satisfactoria.

Revista Cubana de Salud Pública, vol. 34, núm. 4, diciembre, 2008, pp. 1-10, artículo titulado como: La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Señala que “la satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos; atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado”. (21)

La revista cubana amplía la investigación puesto que no solamente es el aspecto profesional del personal en salud, sino que también se considera otros elementos en la satisfacción del usuario como ser: el tiempo de espera, el ambiente donde es atendido, el trato recibido durante la atención, la confianza percibida de un buen tratamiento, y la certeza que el tratamiento va ser efectivo en su salud.

La revisión literaria amplía, fortalece, permite y es comprensible que la satisfacción del usuario aglomera diferentes acciones en un solo ambiente y un tiempo, donde el usuario capta con los sentidos sensaciones externas, es decir el usuario percibe y esa percepción determina el nivel de satisfacción recibida, conduciéndolo a adquirir al usuario un concepto propio, satisfecho o insatisfecho. Consiguientemente el usuario satisfecho es posible que pueda cumplir las recomendaciones del médico en beneficio de su salud.

3.1.2 Modelo Servqual

Las mediciones de la satisfacción del usuario es un aspecto que viene desde hace tiempo, obligándose tener herramientas de medición, entre ellos tenemos el Modelo Servqual y los autores que se refieren al modelo son diversos.

Según el Centro de Estudios de Opinión (pág. 1) en su resumen expresa que: “El Servqual es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Es conocido como "Modelo de discrepancias" y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio”. (22) Dada la definición establecida por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, es necesario saber los conceptos de expectativas y percepción.

Percepción es la acción y efecto de percibir. En este sentido, el término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos: vista, olfato tacto, auditivo y gusto. (23) Expectativa es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento. (24)

Por lo que se observa tanto la percepción y la expectativa son acciones caracterizadas en el individuo, el primero que resalta las emociones, sentimientos que son expresados en su lenguaje corporal y el segundo esperanzado que obtendrá lo que le prometieron, refiriéndose a la entrega del servicio

Situación que amplía para la investigación considerando que el individuo asimila a través de las percepciones y las expectativas, su propia satisfacción que está en función al servicio que se le ha otorgado, y determinado por él mismo si su necesidad se ha cumplido cuando recibió el servicio

La percepción y la expectativa poseen un rol importante en el Modelo Servqual de los que no se debe perder de vista para comprender en si al Modelo de discrepancias o Servqual.

Los mismos autores Zeithalm, Parasuraman y Berry, a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a una compañía de servicios. Estas dimensiones son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. (25)

Las dimensiones establecidas obligan a tener las definiciones o conceptos de las mismas, por ser necesarias en la investigación para su comprensión. Por ello recurrimos al investigador Vizuite (2021, pág. 36-38), que proporciona referencias de cada dimensión que las detallamos a continuación: (26)

1. Fiabilidad. - Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, esta dimensión es la más importante ya que tiene la capacidad, brindar un buen servicio la empresa de manera confiable, segura y cuidadosa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de manera correcta desde el primer instante que el cliente detecte la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. (Pozo, 2008)

2. Sensibilidad o Capacidad de respuesta. - Es la disposición para ayudar a los usuarios y para presentar un servicio rápido y adecuado también es considerado el cumplimiento a tiempo de los requerimientos requeridos. Así también lo accesible que puede ser la organización o empresa con el cliente. (Pozo, 2008).

3. Seguridad. - Es el conocimiento atención de los empleados y sus habilidades para inspirar confianza, refiere al sentimiento que tiene el cliente cuando pone

sus dificultades en manos de una empresa y confiar que serán resueltos de la mejor manera. La seguridad involucra credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad, la empresa debe demostrar su interés en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Pozo, 2008).

4. Empatía. - Se refiere al nivel de atención individualizada y el conocimiento personal que ofrece las empresas a sus clientes, capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, los pilares fundamentales del cliente es el respeto y la buena predisposición, también se requiere de compromiso e implicación con el cliente conociendo a fondo sus necesidades personales de sus requerimientos. (Pozo, 2008).

5. Elementos tangibles. - Es la apariencia física, instalaciones físicas como infraestructura, equipos, materiales, personal, aquí el modelo Servqual compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles, tiene dos dimensiones de los elementos tangibles, una se concentra en el equipo y las instalaciones y la otra en el personal y los materiales de comunicación. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009)

Zeithalm, Parasuraman y Berry establecieron que el Servqual utiliza como herramienta la encuesta y el instrumento el cuestionario, la herramienta otorga las preguntas a ser planteadas y el instrumento es el cuestionario donde se hallan las preguntas introducidas dentro las cinco dimensiones correspondientes. Asimismo, el cuestionario debe ser acompañado de una escala Likert.

En necesario comprender que en el modelo Servqual priman dos acciones la percepción y la expectativa del usuario. El cuestionario de Servqual, que fue propuesto por Zeithalm, Parasuraman y Berry, definieron para la evaluación de expectativas generales sobre un servicio concreto utilizando 22 preguntas y para

la evaluación de la percepción del usuario que recibe de la empresa que otorga un servicio también 22 preguntas o ítems. Totalizan 44 preguntas.

Las preguntas o ítems del cuestionario deben estar distribuidas en cada dimensión porque los autores consideran que estas dimensiones representan las características clave de cualquier servicio.

Cuando ya está estructurado los ítems o preguntas, estas son agrupadas para cada dimensión precautelando que cada ítem esté relacionado con la dimensión, es decir: Tangibles ítems del 1 al 4, Fiabilidad ítems del 5 al 9, Capacidad de Respuesta ítems del 10 al 13, Seguridad ítems del 14 al 17, Empatía ítems del 18 al 22.

La investigación consideró para su aplicabilidad que se puede sintetizar el cuestionario Servqual para los ítems que se investigara las expectativas como los ítems para percepciones pueden estar distribuidos de la siguiente manera: Elementos Tangibles 4 ítems, Fiabilidad 5 ítems, Capacidad de Respuesta 4 ítems, Seguridad 4 ítems y Empatía 5 ítems.

Se debe comprender que el cuestionario utilizado por Servqual no lo convierte en un formato rígido, es decir puede cambiarse el orden de las dimensiones siendo ajustado a las necesidades a medir, como se expresa en la propiedad conmutativa de la multiplicación cambiar el orden de los factores no altera el producto, pero sí debe mantenerse los ítems en cada dimensión. (27)

Podemos agregar que el Modelo Servqual al ser utilizado y aplicado, por investigadores y diferentes empresas, es útil para determinar la calidad de servicio, por lo que sí es necesario adaptarlo en cada caso particular, consiguientemente para recolectar información que ayudara a la buena atención hacia el usuario de forma continua.

La revisión de la literatura demuestra la existencia de autores que siguen investigando para establecer nuevas alternativas para medir la calidad del servicio, siendo motivante para los investigadores que se anteponen una hipótesis: que las investigaciones establecidas no tienen mucha teoría y prueba empírica. De esta manera se desarrolló el modelo Servperf, que se expone en el subtítulo siguiente.

3.1.3 Modelo Servperf

Servperf fue propuesto por Cronin y Taylor (1994) quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión que no es necesario medir las expectativas del usuario en la investigación de calidad de servicio, sugiriendo que el rendimiento menos expectativas es una base inadecuada para su uso en la medición de la calidad del servicio. En segundo lugar, los resultados no sugieren que el servicio de calidad no afecta las intenciones de compra. (28)

Continuando con la referencia de Cronin y Taylor (1994) realizaron la crítica a Servqual por ser objeto de algunas objeciones referidas a su capacidad de pronóstico, a la validez de sus cinco dimensiones y especialmente a la extensión de la misma.

Al eliminar las expectativas reduce de esta manera a la mitad las preguntas planteadas por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Es decir, la encuesta será compuesta por 22 ítems que medirán únicamente la percepción del usuario, conservando las dimensiones establecidas en el Servqual. Entonces Servperf se basa solo en el resultado del servicio sin considerar las expectativas del cliente. La herramienta o modelo de medición de la satisfacción del usuario Servperf se fundamenta únicamente en las percepciones del desempeño o satisfacción, para acercarse más a la satisfacción del usuario. Como lo señalaron Cronin y Taylor

(1994), autores a favor del Servperf, está su alto grado de fiabilidad, (coeficiente Alpha de Cronbach de 0,9098), y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo Servqual.

La presente investigación considera que los modelos de medición para la satisfacción tienen la aplicabilidad para los centros de salud, donde la satisfacción del usuario puede ser obtenida posteriormente de que el servicio es completado; es decir, luego de la atención es el momento donde se establece la satisfacción del usuario.

Es necesario tener presente que el cuestionario Servperf tiene las mismas características establecidas por el cuestionario Servqual que son: Empatía, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Elementos Tangibles y Fiabilidad, con la diferencia que toma la percepción, para medir la satisfacción del usuario.

3.1.4 Escala de Likert

Dane Bertram (2008) Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (29) Se puede agregar exponiendo que la escala de Likert al ser una escala psicométrica puede ser utilizada en un cuestionario para realizar investigaciones en todos los sistemas sociales, empresariales, económicas y otros, como también en los subsistemas como ser selección de personal, clima organizacional, trabajo en equipo, liderazgo y otros.

Este tipo de escala surgió en 1932, cuando Rensis Likert (1903-1981) publicó un informe en el que exponía cómo usar un tipo de instrumento para la medición de las actitudes. (30) al referirse actitudes se centra en la percepción de tal manera que involucra únicamente al usuario.

Xis, Yi Min Shun (2020) señala que la escala de Likert es una herramienta de medición, que representa un rango de respuestas cerradas y definidas, utiliza una escala de 5 o 7 puntos, a veces llamada escala de satisfacción, las opciones de respuesta eran: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. (31) Por la opinión de Xis se puede inferir que a las opciones de respuesta se les asigna un puntaje escalonado, es decir se inicia con el valor 1 a la opción muy en desacuerdo y el valor 5 a la opción muy de acuerdo. La opción positiva tiene el valor mayor y la opción de respuesta negativa el valor menor.

Comprendiéndose que la escala Likert es flexible en función de cada investigador, es decir los valores de respuesta no siempre pueden tener valor positivo, también pueden tener valor negativo. Esta situación lo decide el investigador. Para aclarar, las opciones de respuesta muy de acuerdo y algo de acuerdo pueden tener valores positivos y las opciones de respuesta ni en acuerdo ni en desacuerdo hasta muy en desacuerdo pueden ser asignados con valor negativo, tomando en cuenta que no se debe variar el escalonamiento solo modificar el signo, es decir 5, 4, -3, -2, -1.

Las puntuaciones de la escala de Likert se obtendrán sumando los valores registrados, como también las puntuaciones que son realizadas para cada respuesta que es analizada, en un gráfico lineal visualizando la respuesta de la pregunta de investigación, facilitando la interpretación. (31) Cualquier Gerente o Administrador puede hacer uso de la escala Likert.

La investigación plasma como practica la definición de la escala de Likert en el supuesto caso de conocer, si existe trabajo en equipo en el Departamento de Planificación que son ocho personas, el Gerente o Administrador lo realiza sin ningún inconveniente, formulando 10 preguntas con el fin de establecer la o no existencia de trabajo en equipo en el Departamento de Planificación.

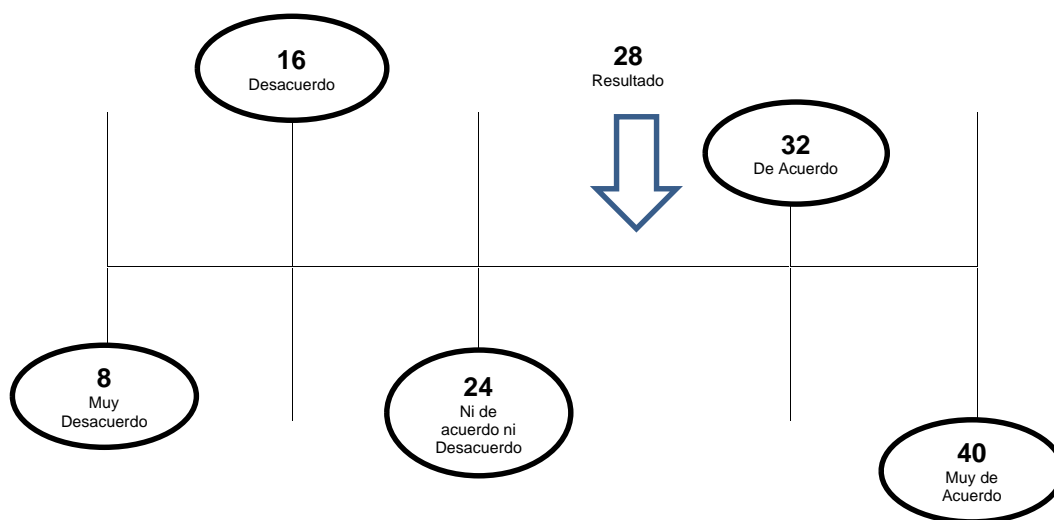
El método de calificación del instrumento o la forma de calificar una escala de Likert, puede ser desarrollada de la siguiente manera:

TABLA 2 Calificar una escala de Likert

Pregunta 4 Se me comunica que existe un grupo de trabajo					
Respuesta	Opción	Valor de Escala de Likert	Valores máximos	Operación para la pregunta	Resultado
3	Muy de acuerdo	5	$5 \cdot 8 = 40$	$5 \cdot 3$	15
1	De acuerdo	4	$4 \cdot 8 = 32$	$4 \cdot 1$	4
2	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	$3 \cdot 8 = 24$	$3 \cdot 2$	6
1	Desacuerdo	2	$2 \cdot 8 = 16$	$2 \cdot 1$	2
1	Muy desacuerdo	1	$1 \cdot 8 = 8$	$1 \cdot 1$	1
8	TOTAL				28

Fuente: Elaboración propia, 2021

GRÁFICO 1 Resultado de la Escala Likert



Fuente: Elaboración propia, 2021

Por el caso antecedente el Gerente a simple vista puede determinar cuál es la respuesta de una de las preguntas que realizó, tal como se ve en el gráfico el resultado podría interpretarse que no se comunica correctamente al personal que existe un equipo de trabajo.

3.1.5 Instrumento de cálculo

El instrumento de cálculo tiene la finalidad de facilitar la obtención de los resultados, pudiendo utilizarse cualquier tipo de instrumento de cálculo, más para el presente estudio es considerado el programa estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences, traducido al español significa Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, comúnmente conocido como el SPSS. Sanz, Eduardo Rodríguez (2020) señala que desde que IBM adquirió SPSS en 2009, se conoce oficialmente como IBM SPSS Statistics, pero la mayoría de los usuarios todavía se refieren a él como «SPSS». SPSS es un software para editar y analizar todo tipo de datos. (32)

Los autores Pardo, A. y Ruiz, M. A. (2002) indican que el programa SPSS fue creado en 1968 por Norman H. Nie, C. Hadlai (Tex) Hull y Dale H. Bent. Entre 1969 y 1975 la Universidad de Chicago por medio de su National Opinion Research Center estuvo a cargo del desarrollo, distribución y venta del programa. A partir de 1975 corresponde a SPSS Inc. Originalmente el programa fue creado para grandes computadores. En 1970 se publica el primer manual de usuario del SPSS por Nie y Hall. Este manual populariza el programa entre las instituciones de educación superior en Estados Unidos. En 1984 sale la primera versión para computadores personales. (33)

Por las definiciones se puede inferir que el SPSS es una herramienta estadística que trabaja con datos de gran tamaño, que es utilizado en las investigaciones, su manejo es sencillo y utilizado para diferentes áreas.

3.1.6 Cuestionario

El cuestionario se utiliza como indicador de medición en la calidad de servicio, cuyas preguntas, previamente seleccionadas, ayuden a los objetivos propuestos ya que la globalización de los mercados y la competencia obliga a las Gerencias optar nuevas estrategias que midan la calidad de servicio y que el usuario este satisfecho.

Todos los que están en Gerencia o Administración tienen el objetivo claro de la satisfacción de los usuarios es decir cumplir las necesidades de los mismos, como una actividad constante en beneficio del usuario.

Muchas de las decisiones que deben tomar los Gerentes requieren de una integración total entre el punto de vista contable y el de marketing, tal y como ponen de manifiesto Tayles y Walley [1997, p. 431]. En este sentido, hasta el trabajo de Ratnatunga [1987], la relación entre ambos departamentos en la literatura era prácticamente inexistente. Posteriormente, Foster y Gupta [1994] comprobaron que cuando la empresa fija como objetivo la orientación al marketing, satisfaciendo las necesidades de los consumidores, es cuando estos departamentos se centran en ese objetivo común, detectándose una relación más fluida entre ambas funciones. (34)

Lo anterior lleva a tener en cuenta de la existencia de dos acciones: uno va referido hacia la empresa, es decir, que está en función al objetivo trazado por la empresa y el otro es al aspecto subjetivo del cliente es decir que se enfoca a la percepción y actitudes de los usuarios por el servicio que reciben.

Desde este punto de vista los cuestionarios deben estar enfocados y estructurados valorar la satisfacción del usuario, rescatando u obteniendo

información suficiente que permita tomar la decisión correspondiente en favor a la satisfacción del usuario.

Según Pineda y Alvarado (2008, p.132) señala: “que el cuestionario es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo. El cuestionario puede aplicarse a grupos o individuos estando presente el investigador o el responsable de recolectar la información, o puede enviarse por correo a los destinatarios seleccionados en la muestra. (35)

Conservando la opinión del autor Pineda y Alvarado, es importante su difusión que ayudará en cualquier tipo de investigación permitiendo tener en cuenta para la realización de un cuestionario que propusieron los autores siendo las:

Ventajas:

-) Su costo relativamente bajo.
-) Su capacidad para proporcionar información sobre un mayor número de personas en un periodo bastante breve.
-) La facilidad para obtener, cuantificar, analizar e interpretar los datos.
-) Menores requerimientos en cuanto a personal, pues no es necesario adiestrar encuestadores o entrevistadores.
-) Mayor posibilidad de mantener el anonimato de los encuestados.
-) Eliminación de los sesgos que introduce el encuestador.

Limitaciones:

-) Es poco flexible, la información no puede variar ni profundizarse.
-) Si el cuestionario se envía por correo, se corre el riesgo de que no llegue a los destinatarios o no se obtenga respuesta de ellos.

- J No se puede utilizar con personas que no pueden leer y escribir.
- J No permite la aclaración de dudas sobre las preguntas o la comprobación de las respuestas.
- J Resulta difícil obtener una tasa alta de completación del cuestionario o de algunas preguntas. Debido a esto y la posible pérdida de información, se recomienda seleccionar una muestra más grande cuando se use la vía del correo.

Es importante considerar en toda investigación que al ser estructurado el cuestionario tomando en cuenta las características de este, es menester que el investigador también decida el modelo de medición, al ser definido debe tomar en cuenta que el cuestionario tiene que contener las correspondientes preguntas: para las cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, asimismo la escala de Likert de cinco puntos, con sus respectivos valores siendo: Totalmente Insatisfecho valor 1, Insatisfecho valor 2, Ni Insatisfecho ni Satisfecho valor 3, Satisfecho valor 4 y Totalmente Satisfecho valor 5.

3.1.7 Alfa de Cronbach

Según Ruiz (2021) El Alfa de Cronbach () lo determinó el psicólogo estadounidense Lee Joseph Cronbach en 1951 por sus trabajos en psicometría. Comprendiéndose que la psicometría es la disciplina que se encarga de medir y cuantificar variables psicológicas de la psique humana, mediante un conjunto de métodos, técnicas y teorías. A esta disciplina pertenece el Alfa de Cronbach (), un coeficiente utilizado para medir la fiabilidad de una escala de medida o test (36)

El coeficiente Alfa de Cronbach produce valores que oscilan entre 0 y el 1, por lo que al estar cercano al 1 más fiables serán los ítems, entendiéndose la fiabilidad como la ausencia de error Siguiendo la misma idea señalada, el Alfa de Cronbach (), es un coeficiente que valida la fiabilidad.

La investigación considera importante utilizar el Alfa de Cronbach para saber la consistencia o estabilidad de los resultados obtenidos por los ítems o preguntas que realiza el investigador, que dependiendo del valor de Alfa de Cronbach indicará el grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:
(37)

TABLA 3 Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	>	0.9 Excelente
Coeficiente alfa	>	0.8 Bueno
Coeficiente alfa	>	0.7 Aceptable
Coeficiente alfa	>	0.6 Cuestionable
Coeficiente alfa	>	0.5 Pobre
Coeficiente alfa	<	0.5 Es inaceptable

Fuente: Criterios de evaluación de George y Mallery, 2003

El coeficiente alfa de Cronbach es el indicador más utilizado para cuantificar la consistencia interna de un instrumento, sin embargo, requiere hacer una interpretación adecuada de su valor por el investigador, este al analizar el

resultado determina si la pregunta realizada es fiable o consistente, por el contrario, replantea la pregunta o la elimina.

Entonces en cada investigación al utilizar el cuestionario debe el investigador percatarse que el coeficiente alfa de Cronbach por cada pregunta de su cuestionario debe estar mayor a 0,9; pudiendo ser flexible en su aceptación si es mayor a 0,8.

En caso que el coeficiente alfa de Cronbach este en los parámetros mayor a 0.7 es necesario que el investigador replantee la pregunta o las preguntas para dar mayor fiabilidad al cuestionario.

Pero si el coeficiente alfa de Cronbach demuestra en la investigación el valor mayor a 0,5 ó menor a 0,5 le sugiere que debe eliminar completamente la pregunta.

3.1.8 Covid-19

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a Covid-19 como la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, Entre las personas que desarrollan síntomas, el 80% se recuperan, el 15% desarrollan una enfermedad grave y requieren oxígeno y el 5% llegan a un estado crítico y precisan cuidados intensivos. (38)

Actualmente el Covid-19 es un virus que desató una pandemia viral contagiosa de la que no se tiene ninguna solución, solamente son acciones de prevención a fin de que no se multiplique esta enfermedad contagiando a cualquier persona.

El Covid-19 suele cursar con fiebre y síntomas respiratorios: tos y disnea o dificultad para respirar. En los casos más graves, pueden causar neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal e, incluso, la muerte.

Las recomendaciones habituales para no propagar la infección son la buena higiene de manos y bioseguridad; deben cubrirse la boca y la nariz al toser y estornudar.

En la alimentación la cocción completa de la carne y los huevos. Asimismo, se debe evitar el contacto estrecho con cualquier persona que presente signos de afección respiratoria, como tos o estornudos.

La persona si tiene síntomas que apuntan a la COVID-19, debe apersonarse al Centro de Salud, para ser atendido y reciba instrucciones, se le indica cuándo y cómo hacerse una prueba, debe quedarse en casa durante 14 días lejos de otras personas y vigile su salud. El usuario está obligado a realizarse diferentes pruebas que determinen si tiene Covid-19.

Para determinar si un usuario tiene Covid-19 debe realizarse varias pruebas, en la mayoría de los casos se utiliza una prueba molecular para detectar el SARS-CoV-2 y confirmar la infección. La prueba molecular más frecuentemente utilizada es la de la reacción en cadena de la polimerasa (RCP). Las muestras se recogen en la nariz o la garganta con un hisopo. Las pruebas moleculares detectan el virus en la muestra amplificando su material genético hasta niveles que permiten su detección. Por ello, las pruebas moleculares se utilizan para confirmar una infección activa, por lo general a los pocos días de la exposición y en torno al momento en que puede que empiecen los síntomas. (39)

La prueba PCR es considerada la prueba más confiable en la detección del Sars-Cov-2, su utilidad sirve para un diagnóstico temprano, la desventaja es que llega a tener resultados en un cierto tiempo, mínimo tres días.

Las pruebas rápidas de antígenos (a veces llamadas pruebas de diagnóstico rápido) detectan las proteínas del virus (conocidas como antígenos). Las muestras se recogen en la nariz o la garganta con un hisopo. Estas pruebas son más económicas que las de PCR y ofrecen los resultados con más rapidez, aunque por lo general son menos precisas. Estas pruebas funcionan mejor cuando hay más virus circulando en la comunidad y cuando las muestras se toman de un sujeto que se encuentra en la fase más infecciosa de la enfermedad.
(39)

La prueba rápida no tiene un grado óptimo de confiabilidad, pero para una detección rápida y temprana, el resultado se la considera. La prueba rápida tiene la ventaja que el resultado se obtiene en poco tiempo aproximadamente de 30 a 60 minutos.

Análisis de sangre y pruebas serológicas o de anticuerpos: Estas pruebas se realizan utilizando una muestra de sangre y detectan los anticuerpos que el organismo produce para combatir el virus. Estas pruebas todavía se encuentran en investigación y se intentará determinar si los anticuerpos que detectan pueden proteger al organismo contra futuras infecciones.

Es recomendable utilizar esta prueba, análisis de sangre, para controles de usuarios con Covid-19 ya que se considera los anticuerpos en la sangre.

3.1.9 Manejo de usuarios con Covid-19

Para el manejo de usuarios con Covid -19 el Ministerio de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia difundió la Guía Rápida de Manejo Ambulatorio: Etapa I (1er. Nivel de Atención). Determinando que, al no existir evidencia científica, ni tratamiento específico para la Covid-19 se propone el siguiente esquema en base a sus acciones conocidas y que pudieran ser efectivos en un proceso infeccioso. Es un tratamiento “compasivo” y sintomático ante la falta de un tratamiento específico. El tratamiento puede ser iniciado dentro del 1er a 5to día de signo-sintomatología: (40)

Entendiéndose como usuario ambulatorio el que visita un establecimiento de atención de la salud por razones de diagnóstico o tratamiento sin pasar la noche en el mismo. A veces, se llama paciente de día o paciente diurno. (41)

Por ello el manejo de usuarios con Covid-19 es de carácter profesional en salud específicos para la atención a usuarios con covid-19. Comprende todos los actos protocolares consintiendo que los usuarios se comuniquen con sus familiares para transmitir o intercambiar información. Es lamentable que en algunos casos no se puede realizar lo anterior a fin de precautelar la salud de los familiares, especialmente los primeros días del manejo.

El esquema se encuentra en la Tabla 1 para el primer nivel para la investigación presente exponiéndose la situación clínica, el tratamiento significativo y el tratamiento específico.

TABLA 4 Guia manejo de usuarios

Clasificación Fisiopatológica	Situación Clínica		Lugar de atención	Tratamiento Específico	
ETAPA I (80%)	INFECCIÓN VIRAL	Pacientes asintomáticos o con enfermedad leve sin evidencia de complicaciones	Ambulatorio	TRATAMIENTO SINTOMÁTICO (a continuación)	
TRATAMIENTO SINTOMÁTICO					
Propósito	Droga	Dosificación		Presentación/Cantidad	Precauciones
		Pedriática	Adultos		
Antitérmicos (no combinar)	Paracetamol	- 10-15 mg/kg/dosis c/4 – 6 h VO x 3 días	- 500 mg c/6 h VO por 3 días	Comprimidos 100mg y 500mg (12 comprimidos) Suspensión 120mg/5ml (1 envase) Gotas 100/1ml (1ml =20 gotas) (1 envase)	No usar en hepatitis
	Ibuprofeno	- 5-10 mg/kg/dosis c/6 – 8 h VO x 3 días	- 400-600 mg c/8 h VO x 3 días	Comprimidos 200–400–600 mg (10 comp.) Suspensión 100-200 mg/5ml (1 envase)	No usar en pacientes con antecedentes de úlcera péptica o Enf. Coronaria Usar con precaución ya que puede haber daños asociados en COVID-19. Probabilidad de empeoramiento en pacientes hospitalizados por COVID-19
Fortalecimiento y/o estímulo del sistema inmunitario (uno o las cuatro drogas)	Vitamina C	- 50-200 mg c/24 h VO x 10 días	- 1 g c/24 h VO x 10 días	Comprimidos 100 mg (10 comp.) Comprimidos 1 g (10 comp.)	Urolitiasis por oxalato de calcio, talasemia, hemocromatosis, enfermedad renal
	Vitamina D3 (colecalfiferol)	- 400 UI c/24 h VO x 10 días - 1-2 gotas/Kg/día VO x 10 días	- 1000 a 2000 UI c/24 h VO x 10 días	Capsulas 2000 UI (10 caps.) Gotas (1 envase)	Contraindicado en enfermedad renal grave
	Omega 3	- 2 a 3 años 400 mg c/24 h VO x 10 días - Mayores de 4 años 600 mg c/24 h VO x 10 días	- 1000 mg c/24 h VO x 10 días	Capsulas blandas 1000 mg (10 caps.) Suspensión 1000 mg/5ml (1 envase)	Sin efectos relevantes
	Sulfato de Zinc	- 0,5-1mg/kg c/24 h VO x 10 días - Menores de 10 kg 5 mg - Entre 10 y 19 kg 10 mg - 20 a 29 kg 15 mg - Más de 30 kg 20 mg - Duplicar dosis en desnutridos crónicos	- 40-60 mg c/24 h VO x 10 días	Comprimidos 50 mg (10 comp.) Suspensión 10 y 20 mg/5ml (1 envase)	Hipersensibilidad, precaución en pacientes con úlcera gástrica
Control de la tos improductiva	Codeína	- Mayores de 2 años 0,5-1 mg/kg c/6 h VO x 3 días	- 10 mg a 20 mg c/ 4 – 6 h VO x 3 días	Jarabe 10 mg/5ml (1 envase)	Usar con precaución puede producir depresión respiratoria
	Dextrometorfano	- Mayores de 2 años 0,5-1mg/kg c/6 h VO x 3 días	- 10mg a 20 mg c/4 – 6 h VO x 3 días	Jarabe 10 mg/5ml (1 envase)	No usar en pacientes con tos productiva
Control de diarrea	Loperamida	No recomendable	4 mg dosis de ataque luego 2 mg después de cada deposición máximo 6 mg/día	Comprimidos 2 mg (6 comp.)	Hipersensibilidad, diarrea infecciosa bacteriana
Antimicrobianos	Amoxicilina/Ac. Clavulánico	- Amoxicilina 50 a 90 mg/kg/día – Ac. Clavulánico 9 a 15 mg/kg/día c/12 h VO x 5 días	- Amoxicilina/Clavulánico 875/125mg c/ 12 h VO x 5 días	Capsulas (10 caps.) Suspensión 250 mg/62,5 mg 5 ml (1 envase)	NO ADMINISTRAR sistemáticamente antibióticos si no hay evidencia de infección bacteriana dado que la tasa de co-infección es menor al 1%
	Azitromicina	- 10 mg/kg/día VO 1er día 5 mg/kg/día VO los siguientes 4 días	- 500 mg VO 1er día, 250 mg VO los siguientes 4 días	Capsulas 500 mg (3 caps.) Suspensión 200 mg/5ml (1 envase)	Hipersensibilidad a beta-lactámicos o macrólidos

Fuente: Ministerio de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia, 2020

3.2 ÁMBITO LEGAL

Todo profesional en salud debe conocer las leyes del país especialmente aquellas que están enmarcadas en la profesión. Por ello las bases legales que sustentan el objeto de la presente investigación, que no significa limitante o específico, se determina primeramente la Ley 3131 que tiene por objeto regular el Ejercicio profesional Médico en Bolivia, luego el Código de Ética y Deontología medica puesto que con ética procederá con los usuarios y la deontología que son deberes y reglas de conducta.

3.2.1 Reglamento a la Ley N° 3131

Al ser normativa legal y las interpretaciones son de carácter legal de parte de profesionales en esa área, la presente investigación se abocará a presentar lo sustancioso que se considera necesario para la aplicación del profesional médico, sin excluir las normas legales establecidas para el territorio boliviano.

El Reglamento a la Ley N° 3131 (42) del Ejercicio Profesional Médico, DS N° 28562, 22 de diciembre de 2005, determina:

Artículo 10°. - (Funciones del ejercicio profesional médico) Las funciones de: Promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación de la salud y rehabilitación del paciente, son de cumplimiento obligatorio en todos los ámbitos y niveles de atención del Sistema Nacional de Salud, en el marco de las normas aprobadas por el Ministerio del área de Salud.

Promoción de la Salud, es la actividad orientada hacia la preservación de la salud y estilos de vida saludables de las personas en su entorno familiar, social y laboral.

Prevención de la enfermedad, es el conjunto de acciones necesarias para evitar riesgos y daños a la salud de las personas en su entorno familiar, social y laboral.

Recuperación de la salud, es el conjunto de acciones de diagnóstico y tratamiento necesarias para restablecer la salud del paciente. Cuando esto no sea posible, el médico debe propender a evitar o mitigar el dolor para mejorar la calidad de vida.

Rehabilitación, es el conjunto de acciones y medios que faciliten la reinserción laboral y social de las personas mediante el uso y desarrollo de sus capacidades físicas, mentales, sensoriales y sociales.

Artículo 14°. - (Difusión) Es obligatoria la difusión de los derechos y deberes de los pacientes y de los derechos y deberes de los médicos, en todos los sectores del Sistema Nacional de Salud. Esta debe realizarse en todos los establecimientos e Instituciones de salud, en forma pública y visible, al alcance de los pacientes y público en general.

La investigación al ser explícito, usuarios con Covid-19, es necesario señalar que el profesional médico designado exclusivamente para la atención de estos usuarios debe tomar en cuenta tanto el aspecto físico, psicológico y emocionalmente, llegando a otorgar una atención personalizada.

Es importante considerar el interés médico y usuario con Covid-19, para una completa recuperación y estabilidad del usuario, realizando la prevención previamente dialogada para un estilo de vida más llevadera por parte del usuario con Covid-19.

El alcance debe ser transmitida al usuario con Covid-19 por medios de comunicación oral y escritos con una información exacta para así evitar la propagación del contagio y otorgar una buena atención al usuario.

3.2.2 Código de ética y deontología médica

De la misma manera la investigación considerará textualmente los artículos mencionados en el presente código.

El Código de Ética y Deontología Médica (43) es el conjunto de normas que atañen al médico en su relación con el paciente, la sociedad y su entorno, en el ejercicio de su profesión. (Artículo 1)

Artículo 12º Obligaciones en el acto médico. El médico está obligado a otorgar al enfermo consideración humana, brindándole su ayuda profesional y moral, respetando sus valores étnico culturales, temores y flaquezas

Artículo 16º Observancia legal. La atención del paciente, en consultorio institucional o privado, se regirá estrictamente bajo las normas establecidas en los documentos legales pertinentes.

Artículo 20º Información al paciente. Para la aplicación de cualquier método diagnóstico o terapéutico, es necesario informar al paciente, sus familiares o apoderado legal y registrar en la historia clínica correspondiente.

Artículo 110º Atención médica. - El médico debe actuar siempre en función del interés del paciente, brindándole todos los cuidados necesarios y fundados en conocimientos científicos consagrados, solicitando la colaboración de otros médicos cuando el caso lo requiera.

Artículo 116º Apoyo emocional. El paciente tiene derecho al apoyo emocional y a que se atiendan sus demandas de ayuda espiritual o religiosa.

La investigación también consideró que el médico debe prestar sus servicios en bien del usuario con Covid-19, teniendo la precaución para cuidar la vida de ambos, médico – usuario con Covid-19, sus familiares y su entorno laboral.

El médico debe poner en práctica la empatía con los usuarios con Covid-19, tomando en cuenta sus sentimientos, aflicciones y esperanza.

El derecho de ser atendido, el usuario con Covid-19, es importante que el médico conozca o recuerde que debe cumplir el protocolo estricto en cada atención.

Todo usuario con Covid-19 tiene derecho de estar informado, concretamente sobre el procedimiento que se le realizó, así tener una comunicación fluida entre médico y usuario con Covid-19.

Al ser una enfermedad que no se tiene cura, el médico debe poner en practica todos sus conocimientos científicos aplicando la sensibilidad hacia el usuario con Covid-19.

También es importante que el médico otorgue el apoyo emocional a los usuarios con Covid-19, es preciso que sea orientado en el aspecto espiritual para así respaldar su bienestar corporal y emocional.

3.3. ÁMBITO CONTEXTUAL

Se contextualizó el trabajo de investigación describiendo el lugar o ambiente donde se ubica la línea de investigación.

3.3.1 Caja Nacional de Salud

El 23 de diciembre de 1949 se promulga la Ley del Seguro Social General con una normativa del 15 de noviembre de 1950 se atiende a los riesgos profesionales. Un año después se pone en aplicación el Decreto Ley del Seguro Social Obligatorio. Sin embargo, la Seguridad Social como disciplina nueva se aplica recién a partir del 14 de diciembre de 1956, a través de la promulgación del Código de Seguridad Social.

El Seguro Social de Salud nace en Bolivia en 1956, con la creación de la Caja Nacional de Salud. Éste es el primer centro de salud en Bolivia que brinda un seguro a los trabajadores que tienen una relación obrero-patronal. Gracias a este sistema, la población trabajadora está protegida desde 1956 a la fecha, es decir, hace 65 años.

La Caja Nacional de Salud Regional La Paz. Es una institución descentralizada de derecho público sin fines de lucro, con personalidad jurídica, autonomía de gestión y patrimonio independiente, encargada de la gestión, aplicación y ejecución del régimen de Seguridad Social a corto plazo: Enfermedad, Maternidad y Riesgos Profesionales.

Se rige por los principios de Universalidad, Solidaridad, Unidad de Gestión, Economía, Oportunidad y Eficacia en el otorgamiento de las prestaciones de salud, optimizando el uso de recursos y buscando ampliar el nivel de cobertura.

Siendo su Misión Brindar protección integral de salud en los regímenes de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales en la población asegurada, bajo los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, optimizando los recursos y ampliando la cobertura. Y su Visión Ser Líder nacional

en la provisión de servicios integrales de salud, con oportunidad, calidad y calidez. (27)

La Caja Nacional de Salud Regional La Paz administra el Centro Integral de Medicina Familiar -CIMFA Miraflores ubicado en la Plaza triangular esq. av. Argentina telf. 2522212. Fue creado como centro modelo de aplicación del nuevo sistema de salud basado en la medicina familiar, cuyo objetivo es resolver entre el 80 y 85% de los problemas de salud de la población asegurada. El 14 de marzo de 1976 inicia sus funciones el centro piloto "Miraflores" bajo el nuevo sistema de Medicina Familiar y en 2021 cumple 45 años el Policlínico Piloto Miraflores.

En la actualidad el centro tiene más de 120.000 asegurados, cuenta con 83 funcionarios de planta y 40 de contrato, 16 consultorios con población adscrita y 2 consultorios de apoyo, tenemos 16 médicos de planta en planillas.

Desde el año 2020 al presente, CIMFA Miraflores ha establecido un consultorio denominado Enfermedad Tipo Influenza que es exclusivo para la atención a usuarios con Covid-19.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores, adecuo en sus instalaciones un consultorio denominado Enfermedad Tipo Influenza, exclusivamente para la atención a usuarios con Covid-19, para disminuir el impacto del evento adverso que afecte la salud de la población asegurada y de los profesionales en salud.

Lo que se pretende es brindar al usuario con Covid-19 en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza una atención satisfactoria en un tiempo necesario, recibiendo una correcta información, trato humano y cortés por el personal de salud.

Sin embargo, existe la falta de información con referencia a la satisfacción de los usuarios con Covid-19 atendidos en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza, no cuenta con una herramienta de evaluación científica de satisfacción del usuario, con la cual podamos verificar el cumplimiento de lo arriba mencionado

Es de esta manera que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

4.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la percepción de la atención en salud de los usuarios con Covid-19 atendidos en consultorio Enfermedad Tipo Influenza, del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, febrero 2021?

V. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Examinar la percepción de los usuarios con Covid-19 atendidos en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza, del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, febrero 2021, para determinar la satisfacción de los usuarios aplicando el modelo Servperf.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-) Describir la satisfacción por los resultados obtenidos de las dimensiones: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad.
-) Aplicar el modelo Servperf para construir el indicador de satisfacción de los usuarios con Covid-19 del CIMFA Miraflores
-) Analizar la satisfacción total de los usuarios con Covid-19 atendidos en consultorio Enfermedad Tipo Influenza.

VI. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

6.1 TIPO DE ESTUDIO

Para alcanzar los objetivos de la tesis, el presente estudio es cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y exploratoria.

Es un estudio descriptivo, porque busca especificar las características más importantes de la satisfacción de los usuarios con covid-19. Entonces, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (H. Sampieri 2014 Pág. 92).

Los estudios transversales se refieren en su mayor parte a aquellos que se realizan en un determinado momento, o corte en el tiempo.

Asimismo, por las características del tema que se desarrolla en la tesis, es decir, medir la satisfacción de los usuarios con Covid-19 atendidos en consultorio Enfermedad Tipo Influenza, fundamentalmente porque es una situación extraordinaria de la cual, en nuestro país, no se tiene información. Por lo que, esta investigación también sería de carácter exploratorio. Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, que no ha sido abordado antes. Tal sería el caso de investigadores que pretendieran analizar fenómenos desconocidos o novedoso: una enfermedad de reciente aparición (Covid – 19). Esta clase de estudios son comunes en investigaciones, sobre todo en

situaciones donde existe poca información, y no permiten establecer tendencias, identificar relaciones potenciales entre variables (H. Sampieri 2014 Pág. 91).

Por otro lado, no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (H. Sampieri 2010 Pág. 92), y este no es el caso de la tesis.

En atención a lo anterior y por las características metodológicas definidas para esta tesis (descriptiva, transversal y exploratoria) no se incluye hipótesis de trabajo.

6.2 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores, son todos los usuarios asegurados.

La población de estudio son los usuarios con Covid-19 del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores.

La muestra para realizar el estudio se realizó con base a los usuarios con Covid-19 que asistieron el mes de febrero de 2021, turno mañana. La muestra se seleccionó sin considerar procedimiento estadístico alguno, es decir, fueron elegidos de manera intencional. El número de personas a las que se logró aplicar la encuesta fue de 63 usuarios con Covid-19, que se constituyeron en la muestra del estudio.

6.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN O EXCLUSIÓN

6.3.1 Criterios de inclusión

- Todos los usuarios con Covid-19 que acceden voluntariamente al estudio.
- Usuarios con Covid-19 que asisten en el turno de la mañana.
- Usuarios con Covid-19 que tienen prueba PCR positivo.

6.3.2 Criterios de exclusión

- Todos los usuarios sin sintomatología de Covid-19.
- Todos los usuarios referidos al Hospital Covid-19.
- Usuarios con Covid-19 que son transferidos a Unidad de Terapia Intensiva.

6.4 CUADRO DE VARIABLE

TABLA 5 Operacionalización de Variables

VARIABLE	CONCEPTO	OPCIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADORES
1) EMPATÍA:	Se refiere al nivel de atención individualizada y el conocimiento personal que ofrece las empresas a sus clientes, capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, los pilares fundamentales del cliente es el respeto y la buena predisposición, también se requiere de compromiso e implicación con el cliente conociendo a fondo sus necesidades personales de sus requerimientos. (Pozo, 2008).) Totalmente Satisfecho	Cualitativa ordinal	Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Satisfecho
) Satisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Satisfecho
) Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
) Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Insatisfechos
) Totalmente Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Insatisfechos
2) SEGURIDAD:	Es el conocimiento atención de los empleados y sus habilidades para inspirar confianza, refiere al sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus dificultades en manos de una empresa y confiar que serán resueltos de la mejor manera. La seguridad involucra credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad, la empresa debe demostrar su interés en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (Pozo, 2008).) Totalmente Satisfecho	Cualitativa ordinal	Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Satisfecho
) Satisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Satisfecho
) Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
) Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Insatisfechos
) Totalmente Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Insatisfechos
3) CAPACIDAD DE RESPUESTA:	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para presentar un servicio rápido y adecuado también es considerado el cumplimiento a tiempo de los requerimientos requeridos. Así también lo accesible que puede ser la organización o empresa con el cliente. (Pozo, 2008).) Totalmente Satisfecho	Cualitativa ordinal	Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Satisfecho
) Satisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Satisfecho
) Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
) Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Insatisfechos
) Totalmente Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Insatisfechos
4) ELEMENTOS TANGIBLES:	Es la apariencia física, instalaciones físicas como infraestructura, equipos, materiales, personal, aquí el modelo Servqual compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles, tiene dos dimensiones de los elementos tangibles, una se concentra en el equipo y las instalaciones y la otra en el personal y los materiales de) Totalmente Satisfecho	Cualitativa ordinal	Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Satisfecho
) Satisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Satisfecho
) Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
) Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Insatisfechos

	comunicación. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009))	Totalmente Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Insatisfechos
5) FIABILIDAD:	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, esta dimensión es la más importante ya que tiene la capacidad, brindar un buen servicio la empresa de manera confiable, segura y cuidadosa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de manera correcta desde el primer instante que el cliente detecte la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. (Pozo, 2008))	Totalmente Satisfecho	Cualitativa ordinal	Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Satisfecho
)	Satisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Satisfecho
)	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
)	Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Insatisfechos
)	Totalmente Insatisfechos		Porcentaje de usuarios con Covid-19 Totalmente Insatisfechos
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas. (Philip Kotler 2001))	Totalmente Satisfecho	Cualitativa ordinal	Número de usuarios Totalmente Satisfecho entre Número total de usuarios con Covid-19
)	Satisfecho		Número de usuarios Satisfecho entre Número total de usuarios con Covid-19
)	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho		Número de usuarios Ni Satisfecho Ni Insatisfecho entre Número total de usuarios con Covid-19
)	Insatisfechos		Número de usuarios Insatisfecho entre Número total de usuarios con Covid-19
)	Totalmente Insatisfechos		Número de usuarios Totalmente Insatisfecho entre Número total de usuarios con Covid-19

Fuente: Elaboración Propia, 2021

6.5 METODOLOGÍA

Para realizar la presente investigación, se contó con la autorización del Director del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores.

La primera estrategia consistió en establecer una comunicación médico usuario para explicar las características de la investigación, con el propósito de obtener inicialmente su consentimiento verbal y pueda responder la encuesta voluntariamente.

Para aplicar la encuesta sobre el estudio de la satisfacción del usuario con Covid-19 en sus cinco dimensiones: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad. Asimismo, el número de usuarios considerados, son 63, que cumplieron las características de la investigación.

6.5.1 Instrumentos de recolección de la información

El modelo Servperf como evaluación de la percepción de los usuarios con Covid-19, este modelo demuestra fiabilidad y predice de mejor manera la satisfacción de los usuarios.

Se utilizó el cuestionario enfocado para la satisfacción de los usuarios con Covid-19 atendidos en consultorio Enfermedad Tipo Influenza.

En el Anexo 1 se encuentra detallado, la agrupación de los ítems en el cuestionario, está relacionada con el criterio, según Parasuraman, Zeithaml y Berry, para la percepción, conservándose las cinco dimensiones y las 22 preguntas o ítems. Los ítems se establecieron de la siguiente manera: Empatía 5 ítems, Seguridad 4 ítems, Capacidad de Respuesta 4 ítems, Elementos Tangibles 4 ítems y Fiabilidad 5 ítems. Cada ítem está acompañado de la escala

de Likert: Totalmente Insatisfecho valor 1, Insatisfecho valor 2, Ni Insatisfecho ni Satisfecho valor 3, Satisfecho valor 4 y Totalmente Satisfecho valor 5.

6.5.2 Técnicas para el procesamiento de datos

Se utilizó como técnica la encuesta donde se estructuró los ítems o preguntas, tomando en cuenta la definición de cada dimensión y está enfocado para conocer la satisfacción de los usuarios con Covid-19.

Se empleó el software SPSS para realizar la captura, análisis de datos y crear tablas. Una vez procesada la información obtenida en el software SPSS, se examinarán los resultados de cada dimensión del modelo Servperf establecidos en la encuesta.

Referente a la fiabilidad de los ítems o preguntas establecidas, el valor Alfa de Cronbach, será proporcionada por el SPSS,

6.6 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se utilizará la declaración de principios de los médicos bolivianos en concordancia y cumplimiento de los preceptos éticos deontológicos contenidos en el Código de Ética y Deontología Médica que son:

Autonomía. respetando las decisiones del paciente consciente de su mal y en función a la opción que elija de su proyecto de vida.

Se aplica el consentimiento informado verbal, previa explicación sobre la investigación, haciéndole conocer la importancia de sus respuestas.

Beneficencia aplicando en forma idónea, oportuna y eficiente los conocimientos y recursos que la ciencia y el arte médico nos ofrecen para el mantenimiento o recuperación de la salud de la persona o la colectividad, y de no ser esto posible, aliviando al menos las dolencias con el consuelo y apoyo moral.

El paciente estará seguro porque la investigación busca la satisfacción del paciente Covid-19 en consultorio ETI.

Justicia y equidad: como el reconocimiento pleno a los derechos que tiene todo ser humano a gozar de los beneficios de la salud, sin discriminación de ninguna índole y esforzándonos por ofrecer una atención médica de la misma calidad para todos.

El trato a todos con igual consideración y respeto; no discriminación.

No Maleficencia: en el sentido de no causar daño al paciente y evitarle sufrimiento en aquellas prácticas médico quirúrgicas que fuesen necesarios por causa de su enfermedad.

Se respetó la confidencialidad, realizado de una manera anónima la encuesta.

VII. RESULTADOS

El instrumento de cálculo utilizado es el paquete estadístico para ciencias sociales, comúnmente conocido como el SPSS, es un software para editar y analizar todo tipo de datos, es una herramienta estadística que trabaja con datos de gran tamaño en investigaciones, tiene la finalidad de facilitar la obtención de resultados.

El SPSS, al procesar la información obtenida proporciona los resultados para la presente investigación.

7.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

El software SPSS define casos, a la cantidad de participantes, es en este sector que el SPSS muestra la cantidad de participantes siendo el número válido o real, que al ser procesado proporciona si existe excluidos o no.

El SPSS maneja dos tipos de valores perdidos; el primero es perdido por el sistema, el cual se identifica por la ausencia total de datos; es decir, casillas vacías y el segundo corresponde a los datos perdidos definidos por el investigador (Totalmente satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho ni Insatisfecho, Insatisfecho, Totalmente Insatisfecho).

El SPSS durante el procesamiento de casos, fueron validados 63 usuarios con Covid-19 que participaron y ninguno fue excluido. Determinándose que no existe casillas vacías y datos perdidos. Tal como se muestra en la Tabla siguiente:

TABLA 6 Resumen de procesamiento de datos

		Número	Porcentaje
Datos	Válido	63	100
	Excluido	0	0
	Total	63	100

Fuente: Datos del SPSS, 2021

7.2 FIABILIDAD

El Alfa de Cronbach determina si la pregunta realizada es fiable o consistente. Por cada pregunta de cuestionario debe estar mayor a 0,9, definido como excelente. En los parámetros a 0.7 aceptable, es necesario que se replantee la pregunta o las preguntas para dar mayor fiabilidad al cuestionario. Si el valor es 0,5, pobre, o menor a 0.5, inaceptable, debe eliminarse completamente la pregunta.

El coeficiente alfa de Cronbach es el indicador más utilizado para cuantificar la consistencia interna de un instrumento, en el Anexo 2 se encuentra detallado por pregunta el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se observa que cada una de ellas es mayor a 0.9, excelente, es decir son fiables las preguntas establecidas en el cuestionario.

De forma general el SPSS muestra el valor Alfa de Cronbach de las 22 preguntas que se encuentran en el cuestionario, la fiabilidad es 0.912 y conforme a los criterios de evaluación de George y Mallery es excelente. Tal como se muestra en la Tabla siguiente:

TABLA 7 Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.912	22

Fuente: Datos del SPSS, 2021

Nota: Elemento hace referencia a las preguntas incluidas en la encuesta.

7.4 ELEMENTO (PREGUNTAS)

El SPSS determina en la estadística de elementos o preguntas, medidas que permiten identificar y ubicar el valor, alrededor del cual se tienden a reunir los datos, punto central. El SPSS ubica el punto central con la media aritmética. Es decir, la media es el valor promedio de un conjunto de datos numéricos, calculada como la suma del conjunto de valores dividida entre el número total de valores.

La investigación al utilizar la escala Likert de cinco puntos, establecidos como Totalmente satisfecho, valor 5, Satisfecho, valor 4, Ni satisfecho Ni insatisfecho, valor 3, Insatisfecho, valor 2, Totalmente insatisfecho, valor 1. Por lo que la media es 3 obtenido de la siguiente manera: $[(1+2+3+4+5) /5]$

La media representa el valor más probable de respuesta que da el usuario con Covid-19. Entonces la media de cada una de las respuestas, con referencia al valor otorgado a la Escala de Likert, están mayores a 3 y menores a 5, es decir la percepción del usuario con Covid-19 está entre Satisfecho y poco cerca a Totalmente Satisfecho.

La tabla siguiente proporciona información de cada pregunta ubicando el valor, alrededor del cual se tienden a reunir los datos en la media, que es el punto central.

TABLA 8 Estadísticas de elemento

N°	Preguntas	Media	Número
1	El personal de ETI le trata como alguien especial	4.24	63
2	El personal de ETI tiene buena predisposición de atenderlo	3.62	63
3	El personal de ETI conoce a fondo sus necesidades	3.40	63
4	El personal de ETI es perceptivo a sus inquietudes	4.17	63
5	El personal de ETI tiene buena imagen presentable	3.67	63
6	El comportamiento del personal en ETI le influye confianza	3.83	63
7	El personal en ETI es amable con usted	4.17	63
8	La atención que le brindan en ETI es adecuada	3.40	63
9	Se siente tranquilo con la valoración otorgada	4.17	63
10	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio ETI es adecuado	4.17	63
11	El personal de salud de ETI cuenta con información disponible	3.63	63
12	Le facilita obtener cita médica COVID-19 positivo para ETI virtual	3.89	63

13	El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas	4.17	63
14	ETI tiene el equipo necesario para atenderlo	3.71	63
15	La instalación física de ETI es cómoda	4.02	63
16	La señalización le guía para llegar al consultorio ETI	4.17	63
17	ETI tiene aspecto moderno	3.78	63
18	El consultorio ETI responde a sus necesidades	3.76	63
19	Observo si el consultorio ETI funciona de forma correcta sin errores	4.17	63
20	Tiene confianza con los medicamentos que se le receto	3.49	63
21	Le informan todo sobre el COVID-19	3.59	63
22	En el consultorio ETI se le proporciona un servicio rápido	4.17	63

Fuente: Datos del SPSS, 2021

7.5 PERCEPCIÓN DE USUARIOS POR DIMENSIONES

A través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, Zeithalm, Parasuraman y Berryen, han identificado cinco dimensiones que los usuarios utilizan para juzgar a una entidad de servicios. Estas dimensiones son: Empatía, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Elementos Tangibles y Fiabilidad.

La percepción de los usuarios con Covid-19 por cada dimensión y por pregunta, el instrumento de cálculo, software SPSS, otorga los resultados que son expuestos ampliamente en el Anexo 3

Al tener de forma individual es menester la identificación de cada dimensión de forma general, para conocer la percepción de los usuarios con Covid-19 que fueron atendidos en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores de la Caja Nacional de Salud Regional de La Paz en febrero 2021, los mismos que se detallan a continuación:

7.5.1 Empatía

La dimensión empatía se refiere al nivel de atención individualizada y el conocimiento personal que ofrece a los usuarios con Covid-19, capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, el respeto y la buena predisposición, conociendo a fondo sus necesidades personales de sus requerimientos.

El instrumento de cálculo, software SPSS, otorga los resultados de la dimensión empatía que son expuestos en la siguiente Tabla:

TABLA 9 Dimensión Empatía

Satisfacción		Total	Porcentaje
Empatía	Totalmente Insatisfecho	0	0
	Insatisfecho	0	0
	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	16	26
	Satisfecho	21	33
	Totalmente Satisfecho	26	41
Total		63	100

Fuente: Encuesta a usuarios procesada en SPSS, febrero 2021

La lectura de la Tabla Dimensión Empatía, permite apreciar que el 41% de todos los usuarios con Covid-19 perciben que se encuentran Totalmente Satisfecho, el 33% su percepción es Satisfecho y el 26% su percepción es Ni Satisfecho ni Insatisfecho. Llama la atención que en esta dimensión no se obtuvo información sobre las dos primeras categorías de la escala de Likert.

Los resultados demuestran que el nivel de atención es individualizado y el personal de salud que atiende en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza tiene conocimiento para atender esta patología, posee la capacidad de sentir y comprender las emociones de los usuarios con Covid-19.

7.5.2 Seguridad

La dimensión seguridad es el conocimiento de atención de los que brindan el servicio y sus habilidades para inspirar confianza, refiere al sentimiento que tiene

el usuario cuando pone sus dificultades en manos de una entidad y confía que serán resueltos de la mejor manera. La dimensión seguridad involucra credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad, la entidad debe demostrar su interés en este sentido para dar al usuario una mayor satisfacción

El instrumento de cálculo, software SPSS, otorga los resultados de la dimensión seguridad que son expuestos en la siguiente Tabla:

TABLA 10 Dimensión Seguridad

Satisfacción		Total	Porcentaje
Seguridad	Totalmente Insatisfecho	0	0
	Insatisfecho	1	2
	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	13	21
	Satisfecho	23	36
	Totalmente Satisfecho	26	41
Total		63	100

Fuente: Encuesta a usuarios procesada en SPSS, febrero 2021

La lectura de la Tabla Dimensión Seguridad, permite apreciar que el 41% de todos los usuarios con Covid-19 perciben que se encuentran Totalmente Satisfecho, el 36% su percepción es Satisfecho, el 21% su percepción es Ni Satisfecho ni Insatisfecho y el 2% es Insatisfecho.

Los resultados demuestran que el personal de salud del consultorio Enfermedad Tipo Influenza, tiene conocimiento para la atención a los usuarios con Covid-19, lo que les inspira confianza, refieren también que perciben integridad, confiabilidad y honestidad.

7.5.3 Capacidad de Respuesta

La dimensión capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los usuarios, para presentar un servicio rápido y adecuado, también es considerado el cumplimiento a tiempo de los requerimientos requeridos. Así también lo accesible que puede ser la entidad con el usuario.

Los resultados mas relevantes sobre la dimensión capacidad de respuesta, se presenta en la siguiente Tabla:

TABLA 11 Dimensión Capacidad de Respuesta

Satisfacción		Total	Porcentaje
Capacidad de Respuesta	Totalmente Insatisfecho	0	0
	Insatisfecho	0	0
	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	13	21
	Satisfecho	24	38
	Totalmente Satisfecho	26	41
Total		63	100

Fuente: Encuesta a usuarios procesada en SPSS, febrero 2021

La lectura de la Tabla Dimensión Capacidad de Respuesta, se observa que el 41% de todos los usuarios con Covid-19 perciben que se encuentran Totalmente Satisfecho, el 38% su percepción es Satisfecho, el 21% su percepción es Ni Insatisfecho ni Satisfecho.

Los resultados muestran que el personal de salud del consultorio ETI tienen la disposición para ayudar a los usuarios con Covid-19, les otorgan un servicio rápido y de acuerdo a la normativa de atención en salud, cumpliendo a tiempo los requerimientos requeridos por el usuario.

7.5.4 Elementos Tangibles

La dimensión elementos tangibles es la apariencia física de la entidad sus materiales, instalaciones, equipamiento y apariencia del servicio. En la siguiente Tabla se presentan los resultados.

TABLA 12 Dimensión Elementos Tangibles

Satisfacción		Total	Porcentaje
Elementos Tangibles	Totalmente Insatisfecho	0	0
	Insatisfecho	2	3
	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	10	16
	Satisfecho	22	35
	Totalmente Satisfecho	29	46
Total		63	100

Fuente: Encuesta a usuarios procesada en SPSS, febrero 2021

Según esta dimensión “Elementos Tangibles”, permite observar que el 46% de todos los usuarios con Covid-19 perciben que se encuentran Totalmente Satisfecho, el 35% su percepción es Satisfecho, el 16% su percepción es indiferente (ni Satisfecho ni Insatisfecho) y el 3% es Insatisfecho.

Los resultados permiten concluir que la percepción de los usuarios con Covid-19 para su atención, el CIMFA Miraflores es adecuada su infraestructura, instalaciones y equipamiento.

7.5.5 Fiabilidad

La dimensión fiabilidad se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, esta dimensión es la más importante ya que tiene la capacidad, brindar un buen servicio de manera confiable, segura y cuidadosa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de manera correcta desde el primer instante que el usuario detecte la capacidad y conocimientos profesionales de la entidad. Los resultados de la dimensión fiabilidad son expuestos en la siguiente Tabla.

TABLA 13 Dimensión Fiabilidad

Satisfacción		Total	Porcentaje
Fiabilidad	Totalmente Insatisfecho	0	0
	Insatisfecho	0	0
	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	14	22
	Satisfecho	23	37
	Totalmente Satisfecho	26	41
Total		63	100

Fuente: Encuesta a usuarios procesada en SPSS, febrero 2021

La lectura de la Tabla Dimensión Fiabilidad, permite apreciar que el 41% de todos los usuarios con Covid-19 perciben que se encuentran Totalmente Satisfecho, el 37% su percepción es Satisfecho, el 22% su percepción es Ni Satisfecho ni Insatisfecho.

Los resultados demuestran que la percepción de los usuarios con Covid-19 el servicio es fiable, ya que brinda un buen servicio de manera confiable, segura y cuidadosa.

7.6 SINOPSIS DE SATISFACCIÓN

Luego de ser analizados los resultados por dimensiones, es menester conocer el nivel satisfacción total de los usuarios con Covid-19 que fueron atendidos en el consultorio ETI del Centro Integral de Medicina Familiar - Miraflores de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, realizado en el mes de febrero del año 2021. En la tabla 14, presenta una visión global de la satisfacción, construida a partir de sus 5 dimensiones.

TABLA 14 Satisfacción usuarios Covid-19 en Consultorio ETI

Satisfacción de los usuarios con Covid-19 atendidos en consultorio ETI		Total	Porcentaje
Total	Totalmente Insatisfecho	0	0
	Insatisfecho	0	0
	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	6	10
	Satisfecho	36	57
	Totalmente Satisfecho	21	33
Total		63	100

Fuente: Encuesta a usuarios procesada en SPSS, febrero 2021

La lectura de la Tabla Satisfacción Usuarios con Covid-19 en el Consultorio Enfermedad Tipo Influenza, permite apreciar que el 57% de todos los usuarios con Covid-19 perciben que se encuentran Satisfecho con la atención recibida en

el Consultorio Enfermedad Tipo Influenza, el 33% su percepción es Totalmente Satisfecho, el 10% su percepción es Ni Satisfecho ni Insatisfecho.

En conclusión, los resultados muestran que la percepción de los usuarios con Covid-19 que fueron atendidos en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores de la Caja Nacional de Salud Regional de La Paz en febrero 2021, es Satisfecho.

VIII. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados en cada una de las dimensiones que son: Empatía, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Elementos Tangibles y Fiabilidad, la pregunta de investigación es respondida determinándose la satisfacción que ha sido percibida y establecida por los usuarios con Covid-19 que fueron atendidos en consultorio Enfermedad Tipo influenza del Centro Integral Miraflores es Satisfecho.

Es menester aclarar que no se encontró ningún tipo de investigación que se refiera a la satisfacción de usuarios con Covid-19, para que los resultados guarden relación con otros investigadores, por ello se establecido para la presente investigación que los resultados sean comparados o contrastados con otras investigaciones que investigaron la satisfacción de otros servicios.

Los resultados obtenidos por Torrez (2019) que se refirió a la satisfacción de los familiares obtuvo que es de buena a mala la atención recibida, concluyendo que se pretende dar una idea general de la percepción del familiar sobre lo que es la calidad de atención. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla, tener una idea general cuan satisfechos están los usuarios con Covid-19 atendidos en el consultorio Enfermedad Tipo influenza.

Diaz (2018) en el estudio de satisfacción referente a la atención de enfermería utilizando la escala Servqual con 20 ítems obteniendo sus resultados por dimensiones que van del 41% al 53%, comparándose con el presente estudio cuyos resultados van del 41% al 46% Se podría inferir que la satisfacción está dentro del margen en ambos estudios. Pero no es acorde el presente estudio con referencia a los ítems que utilizo Diaz que eran 20 y en este estudio se utilizó 22 ítems.

Flores y Quino (2018) realizaron su investigación referido al clima organizacional del personal médico y enfermería y su efecto en la satisfacción del paciente es desfavorable, mismo que tiene efecto en la satisfacción de los pacientes, generando insatisfacción. Que es contraria con Mercado (2016) que establece que la satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones. Mercado guarda relación con el presente estudio porque es importante en un Gerente o administrador de un Centro de Salud debe tener como objetivo principal la satisfacción del usuario como un factor determinante para el control de calidad.

Boza (2017) en su investigación satisfacción del usuario externo determinó que no existen diferencias significativas en la satisfacción en el servicio de emergencia, en el área de tópicos especializados y el área de observación en sus diferentes dimensiones, lo que el presente estudio no podría determinar si concuerda o no, si bien se señala la satisfacción del usuario externo, pero son varios los servicios que utilizo. También llama la atención de Ávila (2017) que realizó la investigación del usuario externo de todo el Centro de Salud Juan Pablo II que determinó que existen diferencias significativas en la satisfacción de atención del usuario. Aspecto que abre la posibilidad que futuros investigadores puedan investigar la satisfacción de usuarios con Covid-19 atendidos en algunos servicios, así como la satisfacción de los usuarios con Covid-19 que son atendidos en un Centro de Salud.

Montenegro (2018) en su investigación satisfacción de usuarios en farmacias determinó que es alto en la ciudad de Chilcayo, es concordante con la presente investigación porque en todas las dimensiones: Empatía, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Elementos Tangibles y Fiabilidad tuvieron como resultado Totalmente Satisfactorio, además tomando en cuenta la utilización de un cuestionario validado que para la presente investigación utilizo los criterios de

George y Mallery para la evaluación del valor de Alfa de Cronbach obteniendo mayor a 0.9 lo que lo determina de excelente, siendo fiable los ítems del cuestionario.

Villaverde (2018) en su investigación Motivación del personal médico y satisfacción del usuario en la consulta externa, concluyó que: la motivación del personal médico no influye significativamente en la satisfacción del usuario. Pero Mercado (2016) estableció que la satisfacción del paciente es objetivo irrenunciable. Estos aspectos para ser considerado con la presente investigación establecerían la concordancia con Mercado y no con Villaverde, pero sí abre la posibilidad para que otros investigadores estudien la motivación del personal médico determinándose específicamente tres especialidades como mínimo en un centro de investigación para establecer la satisfacción del usuario.

De manera general en el presente estudio se pudo observar que la satisfacción del usuario propiamente dicha, al ser contrastados con otros estudios, no difieren en gran medida, dado que al igual que el estudio realizado otros han identificado un cierto grado de satisfacción.

Lo que sí podría señalarse que la investigación presente motiva a nuevos investigadores para que puedan realizar investigaciones separadas y específica de esta enfermedad Covid-19, es decir la satisfacción de usuarios con Covid-19 que son atendidos en servicios de consulta externa por señalar Traumatología, Oftalmología y Ginecología.

Así también abre la posibilidad de realizar investigaciones de satisfacción al usuario en los Hospitales Covid-19, también sería un buen inicio de realizar investigaciones sí los médicos y enfermeras, o por separado, cuando sean motivados, establecer sí influiría en la satisfacción de usuarios con Covid-19.

IX CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación sobre la percepción de satisfacción con la atención recibida en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza de la Caja Nacional de Salud Regional de La Paz, permitió evidenciar que, a pesar de las dificultades y limitaciones en recursos humanos, infraestructura, equipamiento y medicamentos, los servicios de salud han respondido a las expectativas de los usuarios con COVID – 19.

Dimensión Empatía

El usuario con Covid-19 está totalmente satisfecho (41%) como resultante de ser tratado como alguien especial, se interesan a conocer a fondo su necesidad, son perceptivos a su inquietud, los profesionales en salud en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza tienen buena predisposición de atenderlo, también tienen buena imagen presentable.

Dimensión Seguridad

El usuario con Covid-19 está totalmente satisfecho (41%) porque el comportamiento del personal en Enfermedad Tipo Influenza le influye confianza, es amable, le brindan una atención adecuada y se siente tranquilo con la valoración proporcionada.

Dimensión Capacidad de Respuesta

El usuario con Covid-19 está totalmente satisfecho (41%) demostrando que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio Enfermedad Tipo Influenza es el adecuado, el médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas, observó que el personal de salud de Enfermedad Tipo Influenza

cuenta con información disponible y le facilita obtener cita médica para Enfermedad Tipo Influenza virtual.

Dimensión Elementos Tangibles

El usuario con Covid-19 está totalmente satisfecho (46%) porque el consultorio Enfermedad Tipo Influenza tiene el equipo necesario para atenderlo, la instalación es cómoda, tiene aspecto moderno y con facilidad llega al consultorio.

Dimensión Fiabilidad

El usuario con Covid-19 está totalmente satisfecho (41%) como resultante que el consultorio Enfermedad Tipo Influenza responde a sus necesidades, tiene confianza en los medicamentos que le recetaron, tiene la información actualizada del Covid-19, y se le proporciona un servicio rápido.

Sinopsis de la satisfacción

Llegando a la conclusión final, se determinó que la satisfacción de los pacientes con Covid-19 atendidos en consultorio Enfermedad Tipo Influenza del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores en el periodo de investigación está Satisfecho (57%)

X RECOMENDACIONES

Los resultados que se presentan en el estudio, deben socializar entre el personal de salud del consultorio ETI, para que sirva como estímulo y reconocimiento al trabajo realizado durante la pandemia del COVID – 19.

Se deben disponer de información precisa, coherente, oportuna y transparente es fundamental para luchar contra la pandemia, así como para reducir la incertidumbre y fomentar la confianza.

Es necesario proporcionar mensajes claros e inequívocos centrados en lo que las personas pueden hacer para reducir el riesgo y/o utilizar las medidas a tomar si consideran que pueden tener Covid-19.

Los centros de salud deben ser eficaces para difundir la información, facilitar la comunicación y aumentar la concienciación en cuestiones relativas a la seguridad y la salud, en particular en materia de medidas de prevención y protección para reducir la propagación de enfermedades infecciosas.

Que la presente investigación permita a nuevos investigadores seguir indagando hasta obtener la satisfacción de los usuarios en los diferentes campos de acción.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salud OPd. Coronavirus. [Online].; 2020 [cited 2021 agosto 31. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>.
2. Mundial AM. Salud Pública. [Online].; 2021 [cited 2021 agosto 31. Available from: <https://www.wma.net/es/que-hacemos/salud-publica/>.
3. Sampieri RH. Metodología de la Investigación. [Online].; 2014 [cited 2021 septiembre 1. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
4. Coelho F. Significados. [Online].; 2021 [cited 2021 septiembre 1. Available from: <https://www.significados.com/antecedentes/>.
5. Salud CNd. Plan de Contingencia Coronavirus COVID-19. [Online].; 2020 [cited 2021 abril 11. Available from: <https://www.asuss.gob.bo/wp-content/uploads/2020/06/4-PLAN-DE-CONTINGENCIA-CAJA-NACIONAL-DE-SALUD-COVID-19-LPZ-ABRIL.pdf>.
6. Torrez Villca EF FSA(. Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la Unidad de Terapia Intensiva Adulto del Hospital Militar Central, La Paz – Bolivia 2018. [Online].; 2019 [cited 2021 11 abril. Available from: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/21150>.
7. Diaz Enriquez M MCA(. Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el Servicio de Medicina y Cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017. [Online].; 2018 [cited 2021 11 abril. Available from: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/20785>.

8. Flores Corpus Y, Quino Copa GK. El clima organizacional del personal médico y de enfermería del hospital de clínicas y su efecto en la satisfacción del paciente. [Online].; 2018 [cited 2021 abril 21. Available from: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22722>.
9. Mercado Alaniz FG. Satisfacción del Usuario Externo Atendidos por Universitarios, en Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Andrés junio 2015. [Online].; 2016 [cited 2021 abril 22. Available from: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/14997?show=full>.
10. Gómez CR. Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte. [Online].; 2015 [cited 2021 abril 11. Available from: <https://investigacion.unirioja.es/documentos/5c13b16cc8914b6ed3776886>.
11. Boza Bustios BB. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. [Online].; 2017 [cited 2021 abril 11. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8331>.
12. Montenegro Serquén LA. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas - Chiclayo. Perú. [Online].; 2018 [cited 2021 abril 11. Available from: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1370>.
13. Ávila Romero MA. Satisfacción en atención del usuario Centro de Salud “Juan Pablo II” Red de Salud Lima Norte IV. [Online].; 2017 [cited 2021 abril 21. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8321>.

14. Villaverde García G. Motivación del personal médico y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud Surquillo, Lima - 2017. [Online].; 2018 [cited 2021 abril 21. Available from: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4001>.
15. DeConceptos.com. de conceptos. [Online].; 2021 [cited 2021 septiembre 22. Available from: <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>.
16. Colho F. Significados. [Online].; 2021 [cited 2021 septiembre 22. Available from: <https://www.significados.com/usuario/>.
17. Duran MGA. Concepto Satisfaccion del Usuario en Salud. 2021. Resumen por la recopilacion de conceptos.
18. Giese J, Cote JA. Definicion de satisfaccion del consumidor. Academia de Ciencias de Marketing. 2002; 2000(1).
19. Kotler P. Direccion de Mercadotecnia. [Online].; 2001 [cited 2021 septiembre 2. Available from: <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>.
20. Mira JJ, Vitaller J, Aranaz J, Buil JFH y JA. La Satisfaccion del Paciente. [Online].; 1992 [cited 2021 abril 11. Available from: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicoSalud_4_1_06.pdf.
21. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MdC, Peña Fortes. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Online].; 2008 [cited 2021 abril 11. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>.

22. Centro de Estudios de Opinión de la Universidad de Antioquia. UNA HERRAMIENTA PARA EVALUAR EL SERVICIO: EL SERVQUAL. [Online].; 2000 [cited 2021 septiembre 14. Available from: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1613/1266>.
23. Coelho F. Significados. [Online].; 2021 [cited 2021 septiembre 22. Available from: <https://www.significados.com/percepcion/>.
24. Westreicher G. Economipedia. [Online].; 9 de septiembre, 2020 [cited 2021 septiembre 22. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/expectativa.html>.
25. Parasuraman A ZAyBL. Calidad total en la gestión de servicios Madrid: Díaz de Santos; 1993.
26. Toctaquiza OEV. Las dimensiones del modelo SERVQUAL en la satisfacción del cliente de la empresa CLOUDSTUDIO Cia. Ltda. en la ciudad de Quito. [Online].; 2021 [cited 2021 septiembre 14. Available from: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7432>.
27. Duran MGA. Analisis. 2021. Obtenido luego del analisis sintético del Servqual para la encuesta.
28. Cronin JyT. SERVPEF vs. SERVQUAL. Journal of Marketing. 1994 January; 2(58).
29. Bertram D. Likert Scales. [Online].; 2008 [cited 2021 septiembre 16. Available from: <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.

30. Matas A. Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista electrónica de investigación educativa. 2018 enero, marzo; 20(1).
31. Xis YMS. Escala de Likert – ¿Qué es? ¿Cómo se usa? ¿Dónde se utiliza? [Online].; 27 de mayo de 2020 [cited 2021 abril 11. Available from: <https://yiminshum.com/escala-likert-investigacion/>.
32. Sanz ER. Que es SPSS y para que sirve. [Online].; 2020 [cited 2021 septiembre 16. Available from: <https://spssgratis.com/que-es-spss/>.
33. Pardo AyRMA. Guía para el análisis de datos Madrid: McGraw-Hill; 2002.
34. Zuera JG. Utilidad de los cuestionarios como indicadores para la medición de la calidad de servicio: Un análisis empírico. Revista española de financiación y contabilidad. 2001 octubre-diciembre; XXX(110).
35. Pineda EB, Alvarado ELd, Canales FHd. Manual para el desarrollo de personal de salud. Segunda ed. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 1994.
36. Mitjana LR. Alfa de Cronbach (). [Online].; 2021 [cited 2021 septiembre 15. Available from: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>.
37. Hernández HA, Barrera AEP. Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. Revista de investigación Agraria y Ambiental. 2018 diciembre; 9(1).
38. Salud OMdl. Información básica sobre la COVID-19. [Online].; 2019 [cited 2021 septiembre 2. Available from:

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>.

39. Organización Mundial de la Salud. Información básica sobre la COVID-19. [Online].; 12 de octubre 2020 [cited 2021 16 septiembre. Available from: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>.
40. Bolivia MdSdEPd. Guía Manejo de Pacientes con Covid-19 Primer Nivel de Atención. [Online].; 2020 [cited 2021 abril 16. Available from: www.minsalud.gob.bo/component/jdownloads/?task=download.send&id=501&catid=30&m=0&Itemid=646.
41. Instituto Nacional del Cáncer de Estados Unidos. Paciente Ambulatorio. [Online].; 2015 [cited 2021 22 septiembre. Available from: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/buscar/manejo%20ambulatorio/?searchMode=Begins>.
42. Bolivia Ld. Reglamento a la Ley N° 3131 del Ejercicio Profesional Médico, DS N° 28562, 22 de diciembre de 2005. [Online].; 22 de diciembre de 2005 [cited 2021 abril 19. Available from: <https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-28562.html#:~:text=Que%20la%20Ley%20N%C2%BA%203131,Privado%20sin%20fines%20de%20lucro>.
43. Salud Md. Código de Ética y Deontología Médica. [Online].; 25 de julio de 2008 [cited 2021 ABRIL 19. Available from: <https://www.minsalud.gob.bo/images/Documentacion/normativa/CODIGO DE ETICA Y DEONTOLOGIA MEDICA.pdf>.

XII. ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA

Es parte de la investigación “Satisfacción de los usuarios COVID-19 atendidos en consultorio Enfermedad Tipo Influenza del Centro Integral de Medicina Familiar Miraflores de la Caja Nacional de Salud Regional La Paz, febrero 2021” Su aporte permitirá la optimización de la atención que se le debe brindar.

ASEGURADO.....BENEFICIARIO..... SEXO.....

N	ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES COVID-19 ATENDIDOS ATENDIDO EN ETI	1	2	3	4	5
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
	EMPATÍA					
1	El personal de ETI le trata como alguien especial					
2	El personal de ETI tiene buena predisposición de atenderlo					
3	El personal de ETI conoce a fondo sus necesidades					
4	El personal de ETI es perceptivo a sus inquietudes					
5	El personal de ETI tiene buena imagen presentable					
	SEGURIDAD					
6	El comportamiento del personal en ETI le influye confianza.					
7	El personal en ETI es amable con usted					
8	La atención que le brindan en ETI es adecuada					
9	Se siente tranquilo con la valoración otorgada					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio ETI es adecuado					
11	El personal de salud de ETI cuenta con información disponible					
12	Le facilita obtener cita médica COVID-19 positivo para ETI virtual					
13	El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas					
	ELEMENTOS TANGIBLES					
14	ETI tiene el equipo necesario para atenderlo					
15	La instalación física de ETI es cómoda					
16	La señalización le guía para llegar al consultorio ETI					
17	ETI tiene aspecto moderno					
	FIABILIDAD					
18	El consultorio ETI responde a sus necesidades					
19	Observó si el consultorio ETI funciona de forma correcta sin errores					
20	Tiene confianza con los medicamentos que se le receto					
21	Le informan todo sobre el COVID-19					
22	En el consultorio ETI se le proporciona un servicio rápido					

ANEXO 2 ALFA DE CRONBACH

De cada pregunta lo importante es el coeficiente de Alfa de Cronbach que se encuentran de acuerdo al criterio de George y Mallery , llegándose a obtener Excelente por sobrepasar el valor 0.90

N°	Ítems	Alfa de Cronbach
1	El personal de ETI le trata como alguien especial	.919
2	El personal de ETI tiene buena predisposición de atenderlo	.909
3	El personal de ETI conoce a fondo sus necesidades	.907
4	El personal de ETI es perceptivo a sus inquietudes	.904
5	El personal de ETI tiene buena imagen presentable	.912
6	El comportamiento del personal en ETI le influye confianza	.910
7	El personal en ETI es amable con usted	.904
8	La atención que le brindan en ETI es adecuada	.907
9	Se siente tranquilo con la valoración otorgada	.904
10	El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio ETI es adecuado	.904

11	El personal de salud de ETI cuenta con información disponible	.908
12	Le facilita obtener cita médica COVID-19 positivo para ETI virtual	.911
13	El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas	.904
14	ETI tiene el equipo necesario para atenderlo	.911
15	La instalación física de ETI es cómoda	.910
16	La señalización le guía para llegar al consultorio ETI	.904
17	ETI tiene aspecto moderno	.911
18	El consultorio ETI responde a sus necesidades	.908
19	Observo si el consultorio ETI funciona de forma correcta sin errores	.904
20	Tiene confianza con los medicamentos que se le receto	.907
21	Le informan todo sobre el COVID-19	.911
22	En el consultorio ETI se le proporciona un servicio rápido	.904

ANEXO 3 PERCEPCIÓN USUARIOS CON COVID-19

DIMENSIÓN EMPATÍA

Ítem 1					
El personal de ETI le trata como alguien especial					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	5	7.9	7.9	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	14	22.2	22.2	30.2
	Totalmente Satisfecho	44	69.8	69.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	
Ítem 2					
El personal de ETI tiene buena predisposición de atenderlo					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	6	9.5	9.5	9.5
	Insatisfecho	8	12.7	12.7	22.2
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	18	28.6	28.6	50.8
	Satisfecho	3	4.8	4.8	55.6
	Totalmente Satisfecho	28	44.4	44.4	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 3					
El Personal De ETI Conoce A Fondo Sus Necesidades					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	10	15.9	15.9	15.9
	Insatisfecho	11	17.5	17.5	33.3
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	7	11.1	11.1	44.4
	Satisfecho	14	22.2	22.2	66.7
	Totalmente Satisfecho	21	33.3	33.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 4					
El personal de ETI es perceptivo a sus inquietudes					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	23.8	23.8	31.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	41.3
	Totalmente Satisfecho	37	58.7	58.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	
Ítem 5					
El personal de ETI tiene buena imagen presentable					

Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	10	15.9	15.9	15.9
	Insatisfecho	7	11.1	11.1	27.0
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	7	11.1	11.1	38.1
	Satisfecho	9	14.3	14.3	52.4
	Totalmente Satisfecho	30	47.6	47.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

DIMENSIÓN SEGURIDAD

Ítem 6					
El comportamiento del personal en ETI le influye confianza					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	5	7.9	7.9	7.9
	Insatisfecho	8	12.7	12.7	20.6
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	9	14.3	14.3	34.9
	Satisfecho	12	19.0	19.0	54.0
	Totalmente Satisfecho	29	46.0	46.0	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 7					
El personal en ETI es amable con usted					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	23.8	23.8	31.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	41.3
	Totalmente Satisfecho	37	58.7	58.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	
Ítem 8					
La atención que le brindan en ETI es adecuada					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	9	14.3	14.3	14.3
	Insatisfecho	8	12.7	12.7	27.0
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	14	22.2	22.2	49.2
	Satisfecho	13	20.6	20.6	69.8
	Totalmente Satisfecho	19	30.2	30.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 9					
Se siente tranquilo con la valoración otorgada					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	23.8	23.8	31.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	41.3
	Totalmente Satisfecho	37	58.7	58.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ítem 10					
El tiempo de espera para ser atendido en el consultorio ETI es adecuado					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	23.8	23.8	31.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	41.3
	Totalmente Satisfecho	37	58.7	58.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 11					
El personal de salud de ETI cuenta con información disponible					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	3	4.8	4.8	4.8
	Insatisfecho	9	14.3	14.3	19.0
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	19	30.2	30.2	49.2
	Satisfecho	9	14.3	14.3	63.5
	Totalmente Satisfecho	23	36.5	36.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	
Ítem 12					
Le facilita obtener cita médica covid-19 positivo para ETI virtual					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	3	4.8	4.8	4.8
	Insatisfecho	12	19.0	19.0	23.8
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	10	15.9	15.9	39.7
	Satisfecho	2	3.2	3.2	42.9
	Totalmente Satisfecho	36	57.1	57.1	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 13					
El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	23.8	23.8	31.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	41.3
	Totalmente Satisfecho	37	58.7	58.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

Ítem 14					
ETI tiene el equipo necesario para atenderlo					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	8	12.7	12.7	12.7
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	19.0
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	11	17.5	17.5	36.5
	Satisfecho	15	23.8	23.8	60.3
	Totalmente Satisfecho	25	39.7	39.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 15					
La instalación física de ETI es cómoda					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	4	6.3	6.3	6.3
	Insatisfecho	2	3.2	3.2	9.5
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	4	6.3	6.3	15.9
	Satisfecho	32	50.8	50.8	66.7
	Totalmente Satisfecho	21	33.3	33.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 16					
La señalización le guía para llegar al consultorio ETI					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	23.8	23.8	31.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	41.3
	Totalmente Satisfecho	37	58.7	58.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 17					
ETI tiene aspecto moderno					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	6	9.5	9.5	9.5
	Insatisfecho	9	14.3	14.3	23.8
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	10	15.9	15.9	39.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	49.2
	Totalmente Satisfecho	32	50.8	50.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

DIMENSIÓN FIABILIDAD

Ítem 18					
El consultorio ETI responde a sus necesidades					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	3	4.8	4.8	4.8
	Insatisfecho	14	22.2	22.2	27.0
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	9	14.3	14.3	41.3
	Satisfecho	6	9.5	9.5	50.8
	Totalmente Satisfecho	31	49.2	49.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 19					
Observó si el consultorio ETI funciona de forma correcta sin errores					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	23.8	23.8	31.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	41.3
	Totalmente Satisfecho	37	58.7	58.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	
Ítem 20					
Tiene confianza con los medicamentos que se le receto					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	13	20.6	20.6	20.6
	Insatisfecho	8	12.7	12.7	33.3
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	6	9.5	9.5	42.9
	Satisfecho	7	11.1	11.1	54.0
	Totalmente Satisfecho	29	46.0	46.0	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 21					
Le informan todo sobre el Covid-19					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	5	7.9	7.9	7.9
	Insatisfecho	17	27.0	27.0	34.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	3	4.8	4.8	39.7
	Satisfecho	12	19.0	19.0	58.7
	Totalmente Satisfecho	26	41.3	41.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Ítem 22					
En el consultorio ETI se le proporciona un servicio rápido					
Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	23.8	23.8	31.7
	Satisfecho	6	9.5	9.5	41.3
	Totalmente Satisfecho	37	58.7	58.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	