



Corporación Unificada Nacional  
de Educación Superior

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL AREA VACUNACIÓN DE  
COVID 19 DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SINCELEJO HUS**

**INTEGRANTES**

**ENITH MERCEDES MENDEZ SALAS  
KAREN LUCIA MARTINEZ CAMARGO**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN  
SINCELEJO  
2021B**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL AREA VACUNACIÓN DE  
COVID 19 DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SINCELEJO HUS**

**INTEGRANTES**

**ENITH MERCEDES MENDEZ SALAS  
KAREN LUCIA MARTINEZ CAMARGO**

**PRESENTADO A:**

**DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS  
Magister en Administración y Dirección de Empresas**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN  
SINCELEJO  
2021B**

**Nivel de satisfacción de los usuarios del área de vacunación de COVID 19 Del Hospital  
Universitario De Sincelejo HUS**

**Level of satisfaction of the users of the COVID 19 vaccination area of the Hospital  
Universitario De Sincelejo HUS**

**Enith Mercedes Méndez Salas  
Karen Lucia Martínez Camargo**

**Resumen**

El proyecto de investigación de desarrollo con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de vacunación de COVID 19, donde se propuso conocer la percepción de los usuarios en relación con la actitud, atención, servicio y disposición del personal administrativo y de servicios generales; determinar el nivel de cordialidad, competencia, disposición y conocimientos médicos que expresa el personal de la salud; definir la oportunidad y coherencia que existe en el tiempo de respuesta cuando los usuarios solicitan atención, trámites e información en al área de vacunación. Aplicando un enfoque metodología cuantitativo y cualitativo, obteniendo como resultado que la entidad de salud goza del reconocimiento de la atención oportuna y eficaz a sus usuarios del área de vacunación del COVID-19, concluyendo que las directivas y el cuerpo médico en genera se han esforzado por ofrecer un servicio de alta calidad para sus usuarios.

**Palabras clave:** investigación, satisfacción, usuarios, vacunación, calidad

## **Abstract**

The research project was developed with the objective of establishing the level of satisfaction of the users in the COVID 19 vaccination area, where it was proposed to know the perception of the users in relation to the attitude, attention, service and disposition of the administrative and general services personnel; to determine the level of cordiality, competence, disposition and medical knowledge expressed by the health personnel; to define the opportunity and coherence that exists in the response time when the users request attention, procedures and information in the vaccination area. Applying a quantitative and qualitative methodology approach, obtaining as a result that the health entity enjoys the recognition of the timely and efficient attention to its users of the vaccination area of COVID-19, concluding that the directives and the medical staff in general have made an effort to offer a high quality service to its users.

**Keywords: research, satisfaction, users, vaccination, quality.**

## **1. Introducción**

El proyecto nivel de satisfacción de los usuarios del área de vacunación de COVID 19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, se fundamenta en conocer el nivel de complacencia que muestran los usuarios de la entidad al momento de recibir los servicios desde la sección de vacunación. Se aplicó una metodología con enfoque cualitativo porque se busca conocer la percepción de los usuarios y cuantitativo porque se mide a través de entrevistas la calidad del servicio.

El proyecto de investigación de desarrollo con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción de los usuarios del área de vacunación de COVID 19, donde se propuso conocer la percepción de los usuarios en relación con la actitud, atención, servicio y disposición del personal administrativo y de servicios generales; determinar el nivel de cordialidad, competencia, disposición y conocimientos médicos que expresa el personal de la salud; definir la oportunidad y coherencia que existe en el tiempo de respuesta cuando los usuarios solicitan atención, trámites e información en al área de vacunación. Aplicando un enfoque metodología cuantitativo y cualitativo, obteniendo como resultado que la entidad de salud goza del reconocimiento de la atención oportuna y eficaz a sus usuarios del área de vacunación de COVID-19, concluyendo que las directivas y el cuerpo médico en genera se han esforzado por ofrecer un servicio de alta calidad para sus usuarios.

## **2. Planteamiento del Problema**

### **2.1 Descripción del Problema**

Los seres humanos se encuentran ante el desafío más grande de las últimas décadas la Pandemia generada por el virus Covid-19, desde su descubrimiento en Asia a finales de este año ha contagiado a un promedio del 90% sus habitantes llegando afectar no solo la salubridad pública sino todo lo referente a los sistemas políticos, sociales, económicos y culturales de todos los países (Organización Mundial de la Salud, 2020).

“A nivel nacional el gobierno nacional ha aplicado la vacuna a un promedio de 30 millones de personas, suministrando unas 470 mil dosis en el municipio de Sincelejo” (Ministerio de Salud, 2021)

Teniendo en cuenta las directrices del Plan Nacional de Vacunación, y sustentado en el Decreto presidencial 466 del 8 de mayo, que prioriza en esta etapa a las autoridades nacionales, departamentales y municipales. La Secretaría de Salud departamental reportó que inicialmente se ha propuesto el suministro de la vacuna a un promedio de 16.398 personas, en cumplimiento a los lineamientos dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social (Quiroz, 2021).

El Hospital Universitario de Sincelejo HUS, en este momento está aplicando un promedio de 400 vacunas diarias en los procesos de vacunación contra el Covid-19, esta situación demanda en el área de vacunación la atención de unos 420 usuarios por día, siendo necesario establecer el nivel de satisfacción en la atención que están recibiendo los pacientes al momento de asistir a recibir sus dosis, para determinar la eficiencia y el trato para con los asistentes.

### **2.2 Pregunta problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción en el servicio que reciben los usuarios del área de vacunación Covid-19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS?

### **2.3 Justificación**

Teniendo en cuenta la crisis e insatisfacción generalizada que presentan los usuarios de las diferentes entidades de salud en Colombia, y siendo conscientes de que el sistema de salud está a punto de colapsar, es necesario que las organizaciones que hacen parte del sector se preocupen por conocer e indagar sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, para lograr detectar que afectan el programa y asumir mejoras que cualifiquen la calidad del servicio.

El análisis de la prestación del servicio de las entidades de salud se convierte en una forma de medir la eficacia del servicio de manera integral fomentando la cultura de mejora permanente en los procesos de gestión.

De otro lado, al medir la satisfacción de los usuarios del Hospital Universitario de Sincelejo HUS y conocer de primera mano la percepción que estos tienen sobre los diferentes factores que definen la calidad del servicio de vacunación que esta entidad les presta, se podrá conocer los puntos críticos de la organización, lo que consecuentemente servirá de base para mejorar, aumentar y optimizar el servicio al cliente desde su satisfacción antes durante y después de recibir la vacuna del Covid-19.

En ese orden de ideas y como quiera que el Hospital Universitario de Sincelejo HUS, presta un servicio de salud fundamental para la comunidad, es necesario y pertinente identificar la percepción que tienen sus usuarios sobre la atención y eficiencia del área de vacunación, pues de esta forma se evitara caer en errores comunes del sistema de salud y mejorar las fallas que en muchos casos han llevado a las entidades a suspender sus servicios al minar su capacidad competitiva en el sector.

El desarrollo de la presente investigación no solo favorece a la institución de salud, sino que también tendrá un impacto en sus usuarios, pues dependiendo de la valoración y las apreciaciones que se obtengan se tomaran los correctivos necesarios que mejoren la calidad en la atención, la oportunidad de la información y eficiencia en los tramites de la sección de vacunación, lo que en consecuencia llevará a la plena satisfacción de los usuarios; pues los

directivos de la entidad son conscientes que de la satisfacción de sus usuarios depende en gran medida la aceptación, crecimiento y éxito de la organización, pues un cliente satisfecho es fiel y leal a la organización además de convertirse un gran elemento publicitario.

Por otra parte, contar con la opinión de los usuarios es relevante y primordial para la entidad, la cual a raíz de los diversos problemas estructurales que viene padeciendo, pretende convertirse en una organización exitosa en el sector salud; pues al poder evaluar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios se podrá identificar y profundizar en las fortalezas y debilidades que actualmente presenta la organización, logrando así definir estrategias de calidad en el servicio que a mediano y largo plazo resultaran altamente convenientes para hacerse más competitiva, como quiera que la información proveniente de este estudio le servirá para promover, facilitar y orientar el mejoramiento de los procesos y por ende la satisfacción del cliente.



### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de vacunación COVID 19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- 3.2.1 Conocer la percepción de los usuarios del Hospital Universitario de Sincelejo HUS en relación con la actitud, atención, servicio y disposición del personal administrativo y de servicios generales.
- 3.2.2 Determinar el nivel de cordialidad, competencia, disposición y conocimientos médicos que expresa el personal de la salud que labora en la del Hospital Universitario de Sincelejo HUS.
- 3.2.3 Definir la oportunidad y coherencia que existe en el tiempo de respuesta del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, cuando los usuarios solicitan atención, trámites e información en al área de vacunación.

## 4. Marco Teórico

El referente teórico que sustenta la presente investigación, surge de fundamentos legales lo expuesto en el diseño del proyecto, apoyado en antecedentes sólidos relacionados con la problemática.

### 4.1 Calidad

Según la Real Academia de la Lengua la palabra calidad significa Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. Los modelos de gestión de calidad actuales son lineales y se enfocan en sistemas tradicionales convirtiéndolos en procesos flexibles que se pueden amoldar a las necesidades de cada organización (Sanabria, 2014). Sin embargo, cuando hablamos de la calidad de la prestación de un servicio en salud el concepto se amplía siendo necesario tener en cuenta diversos factores:

#### 4.1.1 Calidad en la atención en salud

Para la Organización Mundial de la Salud, la calidad de la prestación de un buen servicio de salud depende del nivel de eficacia con el que las entidades conceden su atención a los usuarios desde las áreas de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y la paliación de las patologías que presenten los pacientes al momento de acercarse a una entidad de salud. Así mismo la calidad del servicio debe tornarse como una constante donde se busque mejorar la atención que se les presta a las comunidades para que estas logren recibirlo a satisfacción (Organización Mundial de la Salud, 2020), de igual forma la organización considera que dentro de los elementos éticos fundamentales para la prestación de un servicio de calidad eficiente, se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- ❖ **Eficaces:** la cual parte de la información verificada suministrada a quienes los necesiten;
- ❖ **Seguros:** Prever la afectación de las personas a las que se les preste la atención;

- ❖ **Centrados en la persona:** Partiendo de las necesidades las entidades proveerán el servicio que toda persona requiera de acuerdo a sus particularidades;
- ❖ **Oportunos:** El servicio se prestará de forma oportuna sin dilación o demoras en los tiempos de espera de los pacientes que pretenden hacer uso de los servicios de salud.;
- ❖ **Equitativos:** La atención en salud se centrará en la condición humana de las personas sin distinción de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;
- ❖ **Integrados:** El servicio de salud se prestará sin omitir cualquier atención que el paciente requiera ofreciéndole la atención en los niveles que se requerirán; y
- ❖ **Eficientes:** Se prestará un servicio eficaz evitando al máximo el mal uso de los recursos con los que la entidad (Organización Mundial de la Salud, 2020).

#### **4.1.2 La satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente parte de la percepción del usuario al momento de recibir cualquier servicio determinado si logra llenar sus expectativas logrando un concepto favorable teniendo en cuenta que lo ha recibido de forma oportuna y con las consideraciones de trato y atención merecidas. (Dalongaro, 2014).

#### **4.1.3 Satisfacción usuaria en salud**

Desde la percepción de Febres., et al (2020), la satisfacción usuaria en salud es considerada un indicador de calidad de resultado y determinada como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); 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 (Febres & Mercado, 2020).

#### **4.1.4 Atención en salud**

Desde la posición de Julio, et al (2014), se denomina atención en salud a los procesos que se le suministran los cuidados de salud de una persona, su núcleo familiar o a una comunidad o población en general. La eficiencia de la prestación del servicio de salud la determinan los niveles de atención ordenados aprovechando al máximo los recursos que permiten suplir las necesidades de los usuarios la cual se mide no por la cantidad de pacientes atendidos sino por la cantidad de problemas solucionados (Julio, Vacarezza, & Álvarez, 2014).

#### **4.1.5 Atención centrada en el usuario**

La atención centrada en el usuario parte de la atención eficiente del paciente desde que ingresa hasta que se retira de la unidad de salud en donde se le proveerá toda la atención que el usuario requiera respondiendo a sus necesidades teniendo en cuenta que si nivel de satisfacción interesan a la institución, siendo necesario para ello lograr en ese proceso mejorar conductas de atención, efectividad y oportunidad al momento de la prestación del servicio dirigida a la persona como centro de atención de la entidad prestadora del servicio de salud (Dois & Contreras, 2017).

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque metodológico**

Teniendo en cuenta que el objetivo del estudio es establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de vacunación COVID 19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUA, se aplican dos enfoques el enfoque cualitativo y el cuantitativo. “El enfoque cualitativo indaga sobre una realidad social percibida desde diversas perspectivas” (Sandoval, 2002). La aplicación de la técnica permitió apreciar las variables relacionadas con la percepción que tienen los usuarios sobre la atención de pacientes en el Hospital Universitario de Sincelejo HUS, lo que permite conocer el nivel de satisfacción frente a este servicio.

Desde el enfoque cualitativo el cual se centra en la “medición objetiva y el análisis estadístico de los datos recopilados mediante técnicas y la aplicación de cuestionarios y encuestas” (Hernández et al, 2014), toda vez que el desarrollo de unas encuestas arrojó unos resultados medibles sobre el nivel de satisfacción frente al servicio que los usuarios del hospital han vienen recibiendo en el área de COVID-19.

### **5.2 Diseño**

#### **5.2.1 Población y Muestra**

#### **5.2.2 Población**

La población objeto de estudio son 400 pacientes del área de COVID-19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS.

#### **5.2.3 Población muestra**

La población muestra está constituida por 20 pacientes del área de COVID-19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS.

#### **5.2.4 Instrumento de recolección de datos**

Como instrumento de recolección de datos en el presente estudio se aplicó la técnica de la encuesta definida como “un procedimiento adelantado en el marco de una investigación donde se recopilan datos previamente diseñados en un cuestionario donde se recopila información para ser tabulada y entregada en forma de gráficas, tríptico o tabla” (López, 2015). La aplicación del instrumento garantizó la obtención de la información que permite conocer la percepción de los usuarios frente al servicio que se le viene prestando en lo referente a la calidad del servicio que reciben del área de vacunación de COVID-19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, formulando una serie de preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta para lograr dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

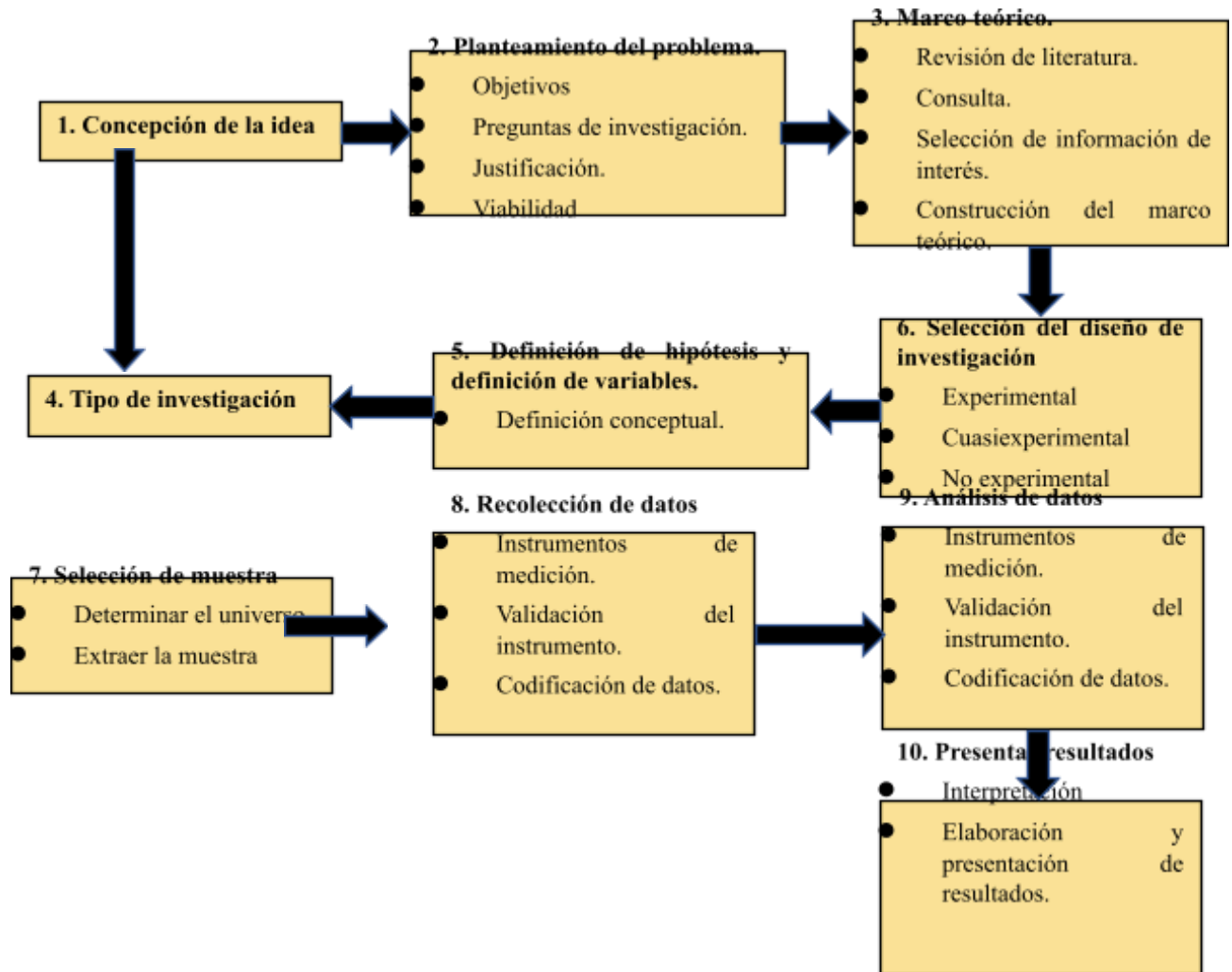
#### **5.2.5 Validación del instrumento**

La medición de la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de COVID 19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, se realizó apoyado en el modelo de encuestas SERVPERF, el cual se utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Ramos, Mogollón, & Santur, 2020).

Se elaboraron 9 preguntas de percepción cada una de ellas calificadas por el encuestado como; Siempre; Casi siempre; Algunas veces; Nunca.

## 5.2.6 Fases de la Investigación

Tabla SEQ Tabla 1\* ARABIC 1 Fases de la Investigación



Fuente: Grupo de investigación

### 5.2.7 Operacionalización de variables

Los datos recolectados se digitaron en una tabla en Excel considerando la valoración que se empleó en el instrumento SERVPERF en sus 17 preguntas las cuales fueron contestadas bajo los parámetros descrito en la tabla:

**Tabla 2 Variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Respuesta cordial a necesidades</b>	Precepción del usuario frente a la respuesta de sus necesidades	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca
<b>Asesoría oportuna</b>	Valoración de ¿l recibimiento de asesoría oportuna	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca
<b>Tiempo adecuado en la prestación del servicio</b>	Percepción del tiempo utilizado en la prestación del servicio	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca
<b>Aplicación de vacunas oportunamente</b>	Valoración del recibimiento de las vacunas en forma oportuna	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca
<b>Servicio sin trámite y dilación</b>	Percepción del recibimiento del servicio sin trámites ni dilación	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca
<b>Respuestas oportunas ante quejas y reclamos</b>	Valoración de las respuestas oportunas ante quejas y reclamos	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca
<b>Estado de instalaciones</b>	Valoración del estado de las instalaciones	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca
<b>Señalización de las instalaciones</b>	Valoración de la señalización de las instalaciones	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca
<b>Protocolos de higiene</b>	Valoración de los protocolos de higiene	Cualitativa	Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca

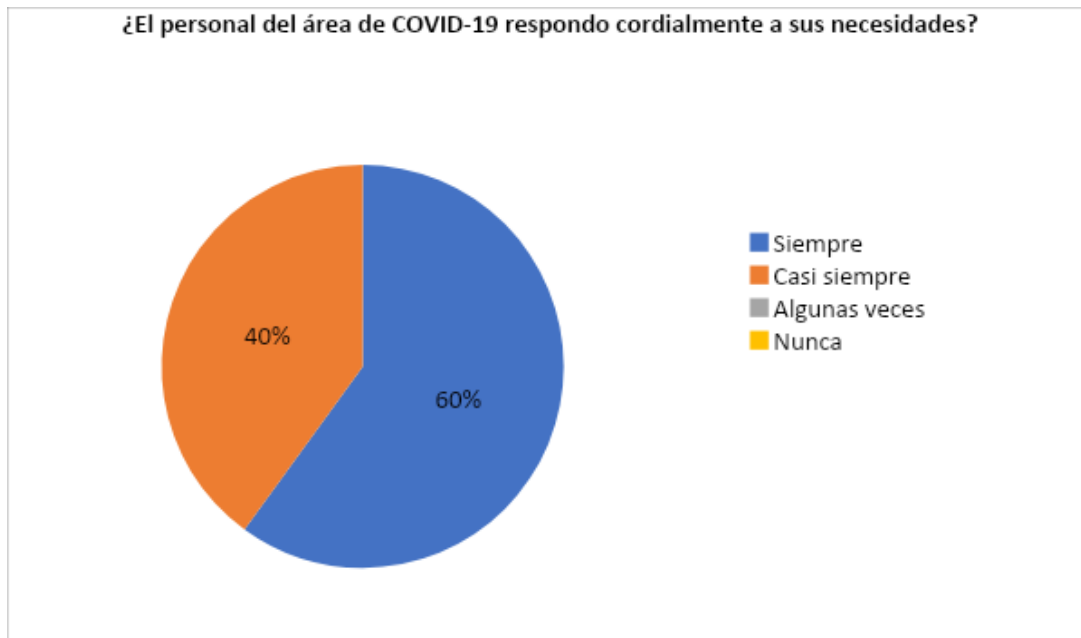
Fuente: Grupo de investigación



## 6. Recolección y Tabulación de Resultados

5.3 ¿El personal del área del COVID-19 responde cordialmente a sus necesidades?

*Grafica SEQ Grafica \\* ARABIC 1¿El personal del área de Covid-19 responde a sus necesidades?*

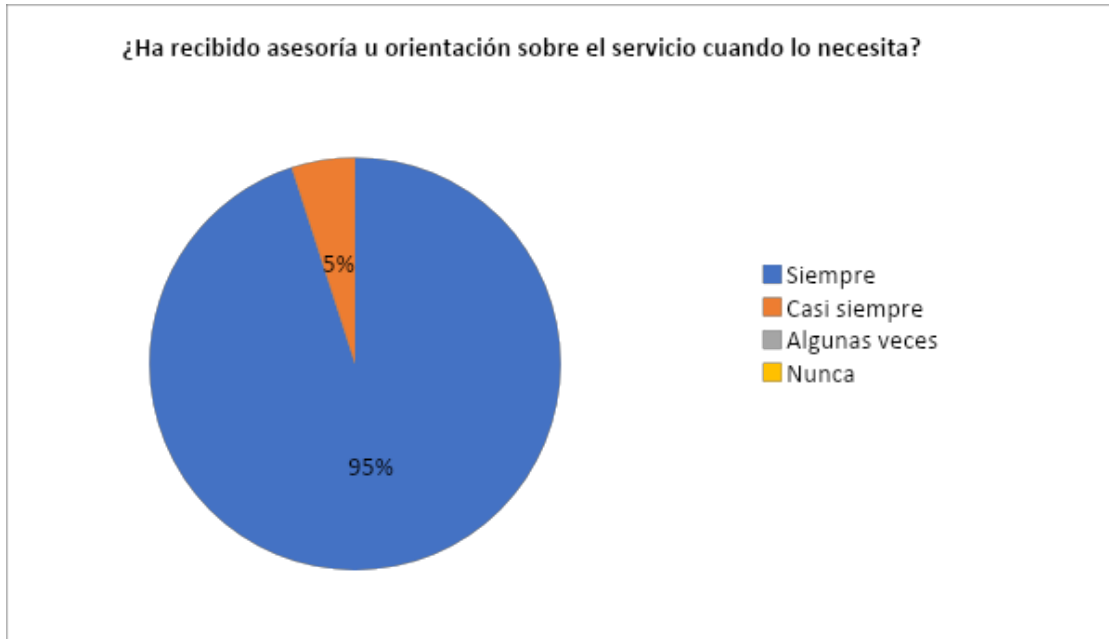


Fuente: Grupo de Investigación

De la encuesta aplicada 60% respondieron que siempre el personal del área del covid-19 responde cordialmente a sus necesidades y el 40% casi siempre recibe estas atenciones.

5.3.1 ¿Ha recibido asesoría u orientación sobre el servicio cuando lo necesita?

**Grafica SEQ Grafica \\* ARABIC 2¿Ha recibido asesoría u orientación sobre el servicio cuando lo necesita?**

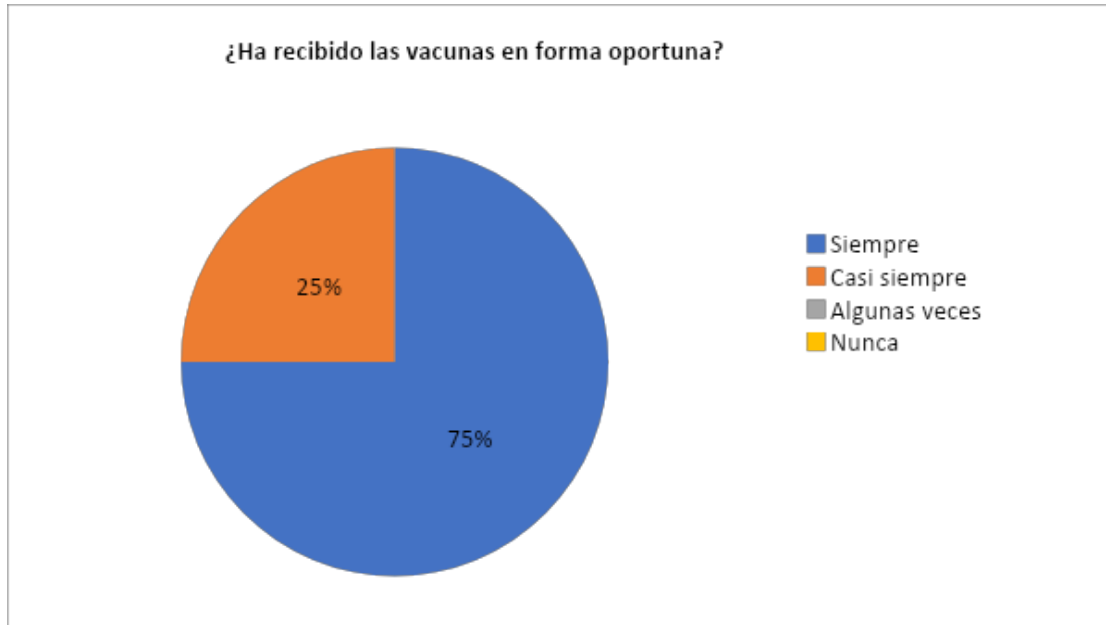


Fuente: Grupo de Investigación

Un 95% de los encuestados siempre recibe una orientación sobre los servicios que necesita y un 5% casi siempre recibe esta atención.

### 5.3.2 ¿Ha recibido las vacunas en forma oportuna?

**Grafica SEQ Grafica \\*ARABIC 3¿Has recibido las vacunas en forma oportuna?**

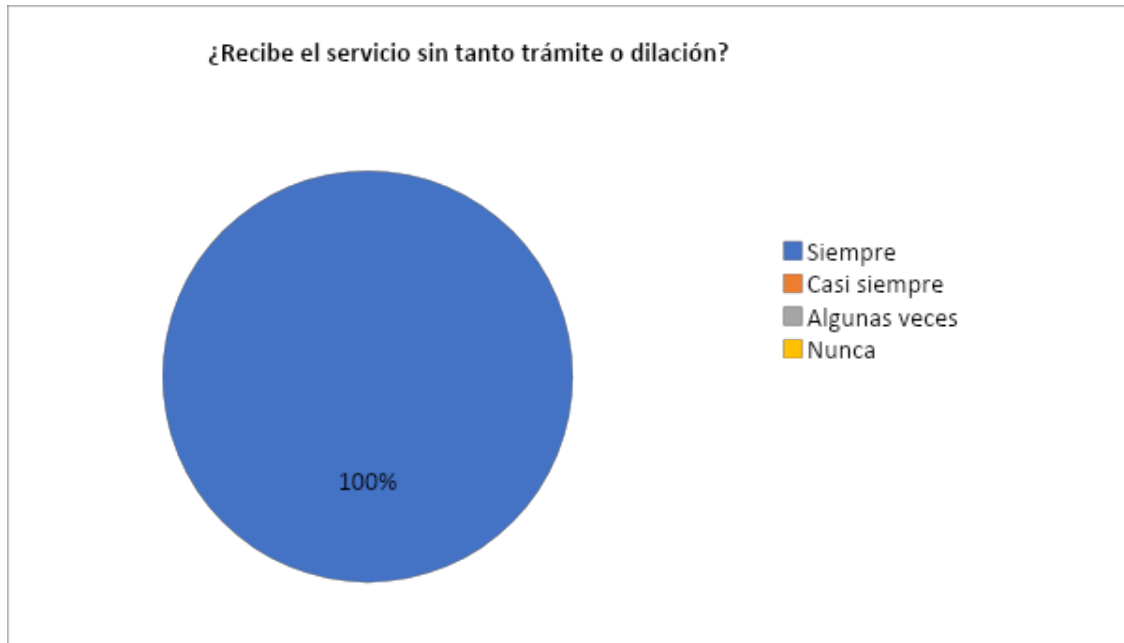


Fuente: Grupo de Investigación

La encuesta realizada mostro que un 75% siempre ha recibido una vacuna en forma oportuna y un 25% casi siempre ha recibido la vacuna dentro del tiempo oportuno.

### 5.3.3 ¿Recibe el servicio sin tanto trámite o dilación?

**Grafica SEQ Grafica \\* ARABIC 4 ¿Recibe el servicio sin tanto trámite o dilación?**

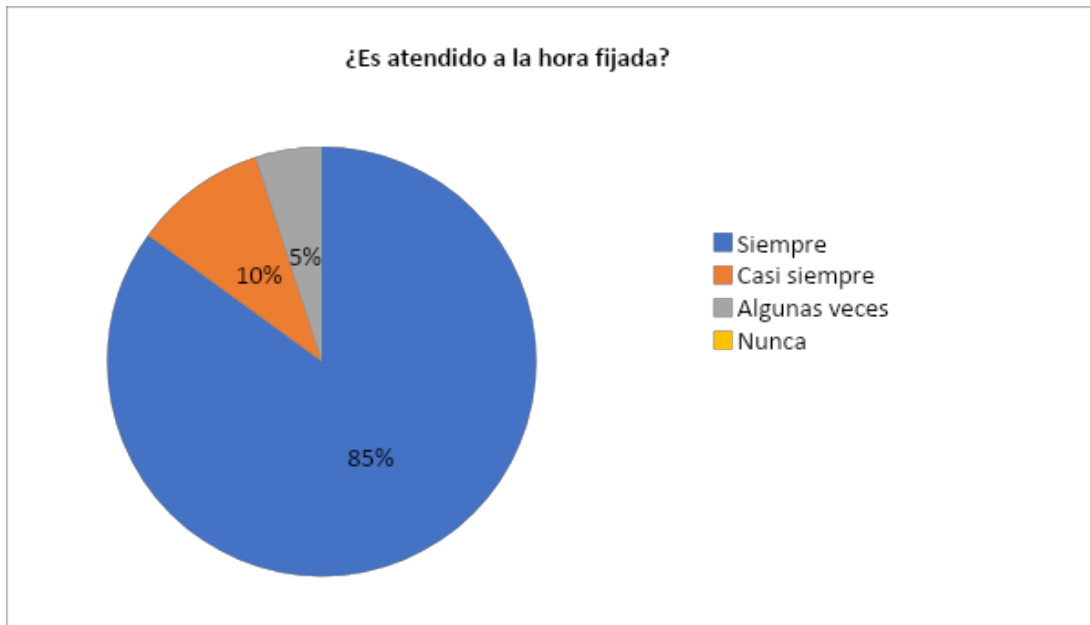


Fuente: Grupo de Investigación

Un 100% de los que se le aplicó la encuesta manifiesta que siempre ha recibido un servicio sin tanto trámite o dilatación.

### 5.3.4 ¿Es atendido (a) en la hora fijada?

**Grafica SEQ Grafica \\* ARABIC 5 ¿Es atendido (a) en la hora fijada?**

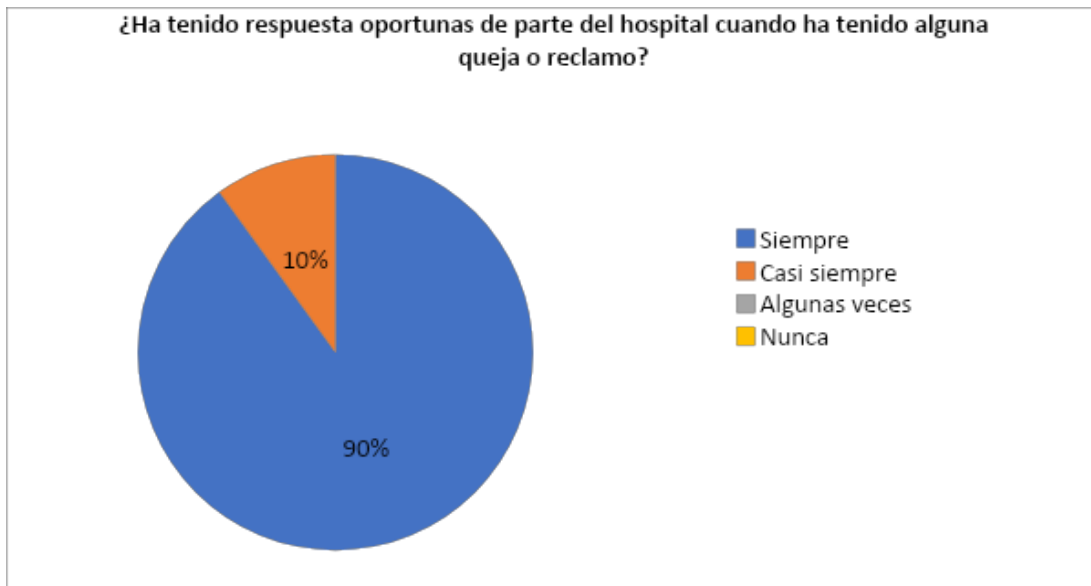


Fuente: Grupo de Investigación

De la encuesta aplicada el 85% de los encuestados siempre es atendido en la hora fijada, un 10% casi siempre es atendido dentro de la hora establecida y solo un 5% algunas veces es atendido durante la hora establecida del servicio.

5.3.5 ¿Ha tenido respuestas oportunas de parte del hospital cuando ha tenido alguna queja o reclamo?

**Grafica SEQ Grafica |\* ARABIC 6¿Ha tenido respuestas oportunas de parte del hospital cuando ha tenido alguna queja o reclamo?**

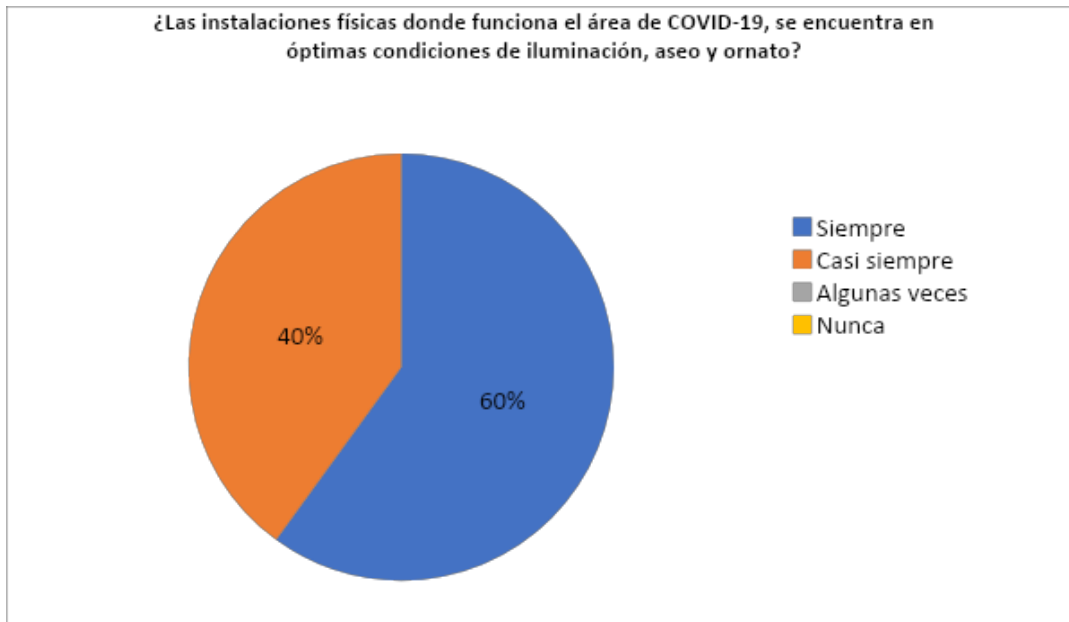


Fuente: Grupo de Investigación

Un 90% de los encuestados siempre recibe una respuesta oportuna por parte del hospital cuando presenta alguna queja o reclamo y un 10% casi siempre recibe una respuesta oportuna de sus quejas o reclamos.

5.3.6 ¿Las instalaciones físicas donde funciona el área del COVID-19 se encuentran en óptimas condiciones iluminación, aseo y ornato?

**Grafica SEQ Grafica \\* ARABIC 7¿Las instalaciones físicas donde funciona el área del Covid-19 se encuentran en óptimas condiciones de iluminación, aseo y ornato?**

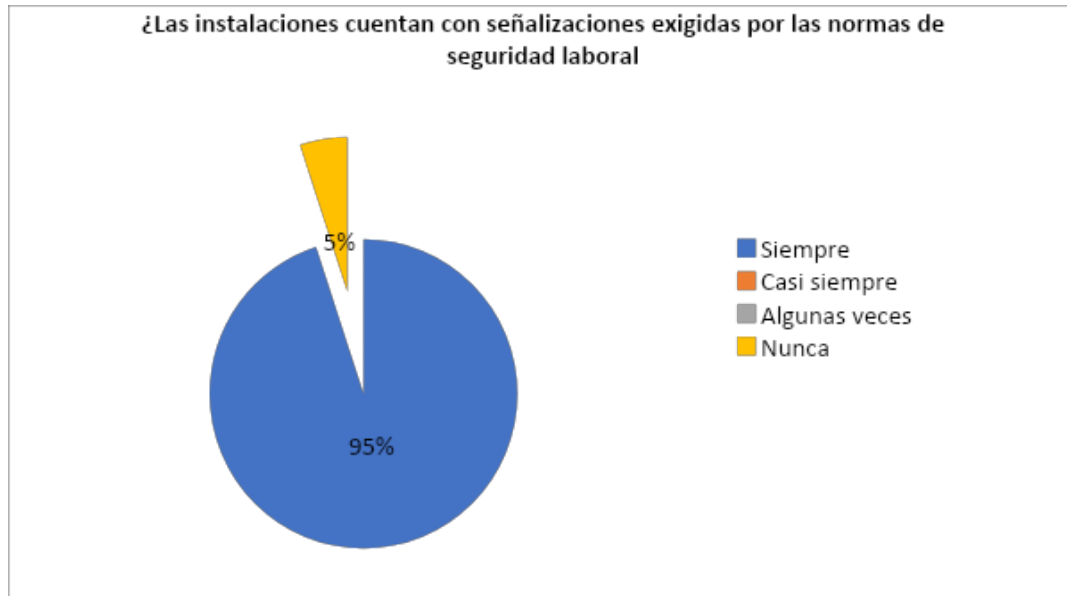


Fuente: Grupo de Investigación

De la encuesta aplicada un 60% manifiesta que las instalaciones físicas del are Covid-19 siempre se encuentra en óptimas condiciones de iluminación, aseo y orden. Un 40% expresa que casi siempre las instalaciones se encuentran en buenas condiciones.

5.3.7 ¿Las instalaciones cuentan con las señalizaciones exigidas por las normas de seguridad laboral?

**Grafica SEQ Grafica \\* ARABIC 8¿Las instalaciones cuentan con las señalizaciones exigidas por las normas de seguridad laboral?**



Fuente: Grupo de Investigación

Un 95% de los encuestados manifiesta que siempre las instalaciones cuentan con las señalizaciones exigidas por las normas de seguridad social y un 5% dice que nunca estas instalaciones cuentan con la señalización exigida.



5.3.8 ¿El personal guarda los protocolos de higiene al momento de aplicar las vacunas?

**Grafica SEQ Grafica \\* ARABIC 9** ¿El personal guarda los protocolos de higiene al momento de aplica las vacunas?



Fuente: Grupo de Investigación

Un 100% de los encuestados siempre guarda el protocolo de higiene al momento de la aplicación de la vacuna Covid-19.

## 6 Discusión

A nivel nacional se aplican diversos tipos de análisis de la prestación del servicio de salud y específicamente sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de estos servicios con el propósito de evaluarlos y determinar mecanismos que permitan ofrecer una mejora continua frente a las personas que lo reciben, más aún en esta época donde todos los individuos se encuentran obligados a asistir para aplicarse la Vacuna contra el Covid-19 que dichos sea de paso ha multiplicado la asistencia de pacientes a las unidades de salud. En ese orden de ideas las entidades de salud evalúan el tiempo de recibimiento del servicio, la atención e instalaciones entre otras.

La propuesta Nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Covid-19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, en cumplimiento a los objetivos generales y específicos abordó la percepción y valoración del servicio de los usuarios desde las siguientes preguntas:

- ¿El personal del área de COVID-19 responde cordialmente a sus necesidades?
- ¿Cuándo solicito un servicio del área de COVID-19, el personal de atención habla de forma clara y amable?
- ¿Recibe una orientación adecuada por parte del personal encargado de brindarla?
- ¿El comportamiento y la actitud de quien lo atiende le transmiten seguridad y confianza
- ¿Desde que ingresa al hospital recibe una atención cordial y respetuosa por parte del personal encargado?
- ¿Ha recibido asesoría u orientación sobre el servicio cuando lo necesita?
- ¿El tiempo de atención es adecuado para la prestación del servicio que usted solicita?
- ¿Ha recibido las vacunas en forma oportuna?
- ¿Recibe el servicio sin tanto trámite o dilación?
- ¿Es atendido (a) en la hora fijada?
- ¿La actitud del personal médico le transmite seguridad y confianza?
- ¿Ha tenido respuestas oportunas de parte del hospital cuando ha tenido alguna queja o reclamo?

¿El tiempo de espera para su atención es el adecuado y cuenta con personal disponible?

¿Las instalaciones físicas donde funciona el área de COVID-19 se encuentra en óptimas condiciones iluminación, aseo y ornato?

¿Las instalaciones cuentan con las señalizaciones exigidas por las normas de seguridad laboral?

¿El personal guarda los protocolos de higiene al momento de aplicar las vacunas?

¿Los equipos médicos utilizados para la prestación del servicio son adecuados y novedosos?

De este modo se logró determinar que más del 50% de los usuarios del área de vacunación Covid-19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS consideran que el personal responde cordialmente a sus necesidades, recibiendo información clara y oportuna cuando lo requieren.

Así mismo al momento de recibir cualquier tipo de atención tanto del personal de colaboradores y médicos, la reciben de forma adecuada inspirando seguridad y confianza en el usuario y de manera cordial y respetuosa.

Indagando en el área de Covid-19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, uno de los puntos sensibles en el nivel de satisfacción de los usuarios ha sido el relacionados con los tiempos de espera al momento de la atención, donde más del 85% de los pacientes expresaron que han sido atendidos en la hora fijada y sin demoras al momento de la atención.

En base a las variables aplicadas en la investigación a diferencia de la valoración que emitieron sobre el estado de las instalaciones donde solo más del 60% consideran que se encuentran en óptimas condiciones, siendo necesario prestar atención a esta situación con el propósito de lograr que el nivel de satisfacción sea óptimo y eficiente.

En términos generales los resultados del presente trabajo haciendo un análisis de la percepción de satisfacción de los usuarios, muestra una serie de situaciones relacionadas con la prestación del servicio de salud del área de COVID-19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, dentro de la que se destacan un gran esfuerzo por parte de las directivas y del cuerpo médico y administrativos por cumplir con una atención eficiente y oportuna a los pacientes que reciben la aplicación de las vacunas teniendo en cuenta la declaración de emergencia determinada no solo en el país sino al nivel mundial.

Sorprende el nivel de satisfacción que reflejan los usuarios teniendo en cuenta que la prestación del servicio de salud en una época normal recibe muchas quejas por parte de los usuarios afirmando que no los atienden, que no hay servicios y que tienen muchos tramites entre otras, hechos que en el área de COVID-19 del Hospital Universitario de Sincelejo se ha reportado muy poco.

La investigación demuestra que con interés, disposición y recursos se puede lograr elevar los servicios de salud no solo en el municipio de Sincelejo, sino a nivel nacional que pocas veces gozan de buenas referencias por parte de los usuarios.

## 7. Conclusiones

Revisado los resultados arrojados en la presente investigación y en cumplimiento a los objetivos, se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de COVID 19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, se enmarcan en nivel buenos y muy buenos.

Desde una perspectiva general el nivel de satisfacción de los usuarios del área de COVID 19 del hospital muestra que mas del 95% considera que ha recibido un servicio oportuno y de calidad logrando con ello alcanzar los estándares exigidos dentro de las normas legales vigentes.

Con respecto a la comunicación clara y oportuna, así como al trato de los funcionarios a los pacientes en el área de servicios en mención los usuarios muestran un alto nivel de percepción positiva.

Es evidente que en lo relacionado al tiempo de la duración de la prestación del servicio varía, precisamente se da ya sea por el estado de salud del paciente y de la cantidad de vacunas disponibles para la aplicación de las dosis.

La entidad de salud cuenta con las capacidades para ofrecer un óptimo servicio a sus usuarios.

Que se requiere de la participación activa del cuerpo directivo, administrativo y médico para de común acuerdo se logren las metas establecidas.

La encuesta aplicada determino que el nivel de satisfacción de los usuarios del área de COVID-19 es óptimo, eficiente y oportuno.

## 8. Cronograma

*Tabla 3 Cronograma de actividades*

Año	2021											
Mes	Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre		
Semana												
Formación del grupo de investigación	■	■										
Revisión bibliográfica		■	■	■	■	■						
Planteamiento del problema							■	■				
Indagación sobre el tema						■	■	■	■			
Evaluación ante proyecto							■					
Selección del instrumento								■				
Segunda evaluación									■			
Correcciones del proyecto											■	
Búsqueda entidad							■					
Aplicación de encuestas									■	■	■	
Procesamiento y análisis de datos											■	
Organización documento final											■	■
Presentación del proyecto												■

Fuente: Grupo de Investigación

## Referencias

- Dalongaro, R. C. (2014). <https://www.redalyc.org>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380005.pdf>
- Dois, C. A., & Contreras, M. A. (2017). <https://www.elsevier.es>. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-caracteristicas-atributos-atencion-centrada-el-S0212656716301743>
- Febres, R. R., & Mercado, R. M. (2020). <http://www.scielo.org.pe>. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en\\_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf)
- Julio, V., Vacarezza, M., & Álvarez, C. (2014). <http://www.scielo.edu.uy>. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ami/v33n1/v33n1a03.pdf>
- Ministerio de Salud. (2021). <https://www.minsalud.gov.co>. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-comenzara-la-vacunacion-contra-el-covid-19-el-20-de-febrero.aspx>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). <https://www.who.int>. Obtenido de [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=EAIaIQobChMIqY-O-8uJ9AIVAovICh0afAyhEAAYASAAEgKYrvD\\_BwE](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=EAIaIQobChMIqY-O-8uJ9AIVAovICh0afAyhEAAYASAAEgKYrvD_BwE)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). <https://www.who.int>. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Quiroz, E. (2021). <https://www.eluniversal.com.co>. Obtenido de <https://www.eluniversal.com.co/regional/sucre/en-sucre-16398-personas-priorizadas-al-inicio-de-etapa-tres-de-vacunacion-NF4667438>
- Ramos, F. E., Mogollón, G. F., & Santur, M. L. (2020). <https://www.scielo.org.mx>. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgleclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2FsciELO.sld.cu%2Fpdf%2Frus%2Fv12n2%2F2218-3620-rus-12-02-417.pdf&clen=105660&chunk=true>
- Sanabria, R. P. (2014). <https://www.redalyc.org>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>

## Anexos

*Anexo SEQ Anexo \\* ARABIC 1 Formato encuestas*

**ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AREA DE COVID-19 DEL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO DE SINCELEJO HUS**




		<b>PROYECTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL AREA DE COVID 19 DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SINCELEJO HUS</b>		<b>TESIS DE GRADO</b>	
<b>FACULTAD: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>			<b>DOCENTE:</b>  MG. DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS		
<b>ENCUESTADO (A):</b>		<b>ENCUESTADORAS:</b>  ENITH MERCEDES MENDEZ SALAS KAREN LUCIA MARTINEZ CAMARGO		<b>FECHA:</b>  <b>HORA:</b>	
Se le hace saber al encuestado (a), que el presente ejercicio, no es una práctica profesional, sino un ejercicio académico para la elaboración de una tesis de grado.					
Favor responder la siguiente encuesta de manera sincera según corresponda: Siempre Casi Siempre Algunas veces Nunca					
<b>GENERALES</b>					
No	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1.	¿El personal del área de COVID-19 responde cordialmente a sus necesidades?				
2.	¿Ha recibido asesoría u orientación sobre el servicio cuando lo necesita?				
3.	¿El tiempo de atención es adecuado para la prestación del servicio que usted solicita?				
4.	¿Ha recibido las vacunas en forma oportuna?				
5.	¿Recibe el servicio sin tanto trámite o dilación?				
6.	¿Ha tenido respuestas oportunas de parte del hospital cuando ha tenido alguna queja o reclamo?				
7.	¿Las instalaciones físicas donde funciona el área de COVID-19 se encuentra en óptimas condiciones iluminación, aseo y ornato?				
8.	¿Las instalaciones cuentan con las señalizaciones exigidas por las normas de seguridad laboral?				
9.	¿El personal guarda los protocolos de higiene al momento de aplicar las vacunas?				
<i>¡¡¡Gracias !!!</i>					

*Anexo SEQ Anexo |\* ARABIC 2 Formato consentimiento del informado*

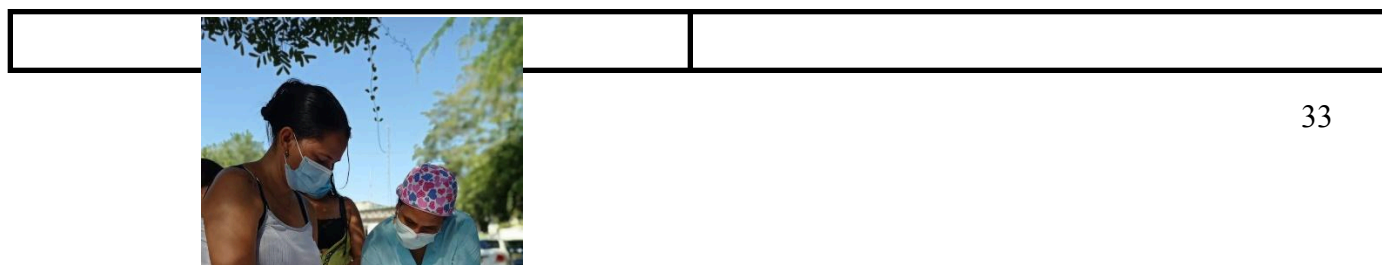


## CONSENTIMIENTO DEL INFORMADO

RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993 MINSALUD

 <p style="font-size: small;">Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>PROYECTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL AREA DE COVID 19 DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SINCELEJO HUS</b>	TESIS DE GRADO
<b>FACULTAD:</b> ADMINISTRACION DE EMPRESAS	<b>DOCENTE:</b> MG. DIANA ESTHER ALVAREZ CONTRERAS	
<b>ENCUESTADO (A):</b>	<b>ENCUESTADORAS:</b> ENITH MERCEDES MENDEZ SALAS KAREN LUCIA MARTINEZ CAMARGO	<b>FECHA:</b> <b>HORA:</b>
<b>CONSENTIMIENTO DEL INFORMADO</b>		
Mediante la firma del presente documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación Nivel de satisfacción de los usuarios en el área de COVID 19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS, desarrollado por las estudiantes Enith Mercedes Méndez Salas y Karen Lucia Martínez Camargo.		
Entiendo que fui elegido (a), para las encuestas sobre Nivel de satisfacción de los usuarios en el área de COVID 19 del Hospital Universitario de Sincelejo HUS.		
Así mismo doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo que no se revelará a otras personas, por lo tanto, no afectará mi situación personal, ni de salud. De igual forma se que puedo dejar de proporcionar información y de participar en el proyecto en cualquier momento incluso después de haber suministrado la información requerida en las encuestas.		
Dejo constancia que se me proporciono suficiente información la Resolución Numero 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, que trata sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que puedo solicitar mas información en caso que lo considere necesario.		
<b>FIRMA ENCUESTADO (A):</b>	<b>FIRMA ENCUESTADORA:</b>	<b>FIRMA ENCUESTADORA:</b>

### *Anexo 3 Imagenes sobre las actividades desarrolladas en el marco del proyecto*





En las imágenes aspectos de las diferentes actividades desarrolladas en el marco del proyecto.