

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL HOSPITAL, CENTRO
MÉDICO EMMANUEL, SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, SAN MARCOS, GUATEMALA, AÑO 2020.**

TESIS DE GRADO

LEIDY ANAZETH OROZCO OROZCO

CARNET 16718-13

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL HOSPITAL, CENTRO
MÉDICO EMMANUEL, SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, SAN MARCOS, GUATEMALA, AÑO 2020.

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

POR

LEIDY ANAZETH OROZCO OROZCO

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2021
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTHA ROMELIA PÉREZ CONTRERAS DE CHEN

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: LIC. JOSÉ ALEJANDRO ARÉVALO ALBUREZ

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: MGTR. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. JOSÉ FEDERICO LINARES MARTÍNEZ

SECRETARIO GENERAL: DR. LARRY AMILCAR ANDRADE - ABULARACH

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DECANO: DR. EDGAR MIGUEL LÓPEZ ÁLVAREZ

VICEDECANO: DR. DANIEL ELBIO FRADE PEGAZZANO

SECRETARIA: LIC. WENDY MARIANA ORDOÑEZ LORENTE

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. MIRIAM RUBILIA VELÁSQUEZ RAMÍREZ DE OROZCO

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LIC. GABRIELA EUNICES VALDEZ RAYMUNDO
LIC. GABRIELA VICTORIA AQUINO HERNÁNDEZ DE PASCUAL
LIC. JUAN ARTURO CASTILLO LARA

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTORA ACADÉMICA: MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN

SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA: MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Guatemala 26 de noviembre año 2020

Licenciada.
Irma De La Cerda Maldonado.
Directora del Departamento de Enfermería.
Comité de tesis.
Universidad Rafael Landívar.

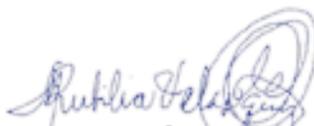
Estimada licenciada:

De manera respetuosa me dirijo a usted., para informarle que he acompañado a la estudiante LEIDY ANAZETH OROZCO OROZCO, carné número 1671813 en el proceso de elaboración de su trabajo de tesis como requisito previo a optar el título de Licenciada en enfermería, el cual se titula así:

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL HOSPITAL, CENTRO MÉDICO EMMANUEL, SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, SAN MARCOS, GUATEMALA, AÑO 2020

Considerando que el informe final cumple con los requisitos establecidos, extendiendo la presente constancia de APROBACIÓN, para los usos que a la interesada convenga.

Atentamente.



Lcda. Miriam Rubilia Velásquez Ramírez de Orozco
Colegiado 983
Asesora de Tesis.

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante LEIDY ANAZETH OROZCO OROZCO, Carnet 16718-13 en la carrera LICENCIATURA EN ENFERMERÍA, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 0912-2021 de fecha 31 de marzo de 2021, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL HOSPITAL, CENTRO MÉDICO EMMANUEL, SAN PEDRO SACATEPÉQUEZ, SAN MARCOS, GUATEMALA, AÑO 2020.

Previo a conferírsele el título y grado académico de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 2 días del mes de marzo del año 2021.



LIC. WENDY MARIANA ORDOÑEZ LORENTE, SECRETARIA
CIENCIAS DE LA SALUD
Universidad Rafael Landívar

ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
III. MARCO TEÓRICO.....	5
3.1 Satisfacción:	5
3.2 Satisfacción de los usuarios:	6
3.3. Diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente	6
3.4. Se consideran tres dimensiones en la satisfacción del paciente	6
3.5 Medición de la satisfacción.....	7
3.6 Motivos de queja más frecuentes entre los usuarios	10
3.7. Condicionantes de la satisfacción del usuario	10
3.8 Finalidad de evaluar la satisfacción del usuario	11
3.9 Evaluación de la satisfacción.....	11
3.10 Contextualización Geográfica.....	12
IV. ANTECEDENTES.....	13
V. OBJETIVOS.....	18
5.1 Objetivo General.....	18
5.2. Objetivos Específicos	18
VI. JUSTIFICACIÓN.....	19
VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
7.1 Tipo de estudio.....	20
7.2 Sujetos de estudio:	20
7.3 Contextualización geográfica y temporal:	20
VIII. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS.....	22
8.1 Selección de los sujetos de estudio.....	22
8.2 Recolección de datos	22
IX. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	24
9.1 Descripción del proceso de digitación	24
9.2 Métodos estadísticos y Plan de análisis de datos	24
9.3 Aspectos éticos	24
X. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	25

XI. CONCLUSIONES.....43
XII. RECOMENDACIONES..... 44
XIII. BIBLIOGRAFÍA..... 45
ANEXOS..... 49

RESUMEN

Título de la investigación: “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital Centro Médico Emmanuel, San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, Guatemala, año 2020”, tipo de estudio; descriptivo cuantitativo y de corte transversal. Los sujetos de estudio fueron 50 pacientes internados en el Sanatorio Emmanuel. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario, a través del método de la encuesta.

La satisfacción del paciente se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. El objetivo de la investigación fue: determinar la satisfacción de los pacientes que asisten al Centro Médico Emmanuel, San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Dentro de los resultados más importantes de la investigación se identifican: los usuarios encuestados en su mayoría fueron del sexo femenino en un 78%, entre las edades de 18 a 27 años, equivalente al 30% de toda la población. Con una escolaridad universitaria del 30%, estado civil de un 76% en casados, y con una ocupación del 36% de amas de casa.

El nivel satisfacción de los pacientes en relación a la atención de enfermería se engloba con un porcentaje del 56% en satisfechos, y un 34% en muy satisfecho.

Con lo que se concluye que el nivel de satisfacción en este centro asistencia es muy elevada, obteniendo resultado gratificante con el personal de enfermería, en la atención al paciente.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de asistencia sanitaria la define como: el poder asegurar que cada uno de los pacientes reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapias más certeros, para tener como resultado una atención sanitaria insuperable, teniendo en cuenta todos los factores, conocimientos del paciente y del servicio médico, esto con el fin de lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso. (1)

Además, podemos estar seguros que los sistemas de salud a nivel latinoamericano enfrentan retos que aún en la actualidad se ven reflejados en los sistemas más desarrollados, esta problemática son detectadas en algunas investigaciones, entre los que destaca se puede enfatizar la insatisfacción del paciente. En la ciudad de Perú se hace mención que el nivel de satisfacción de los usuarios suele ser un punto de evaluación permanente y de comparación con los servicios de medicina convencional, por lo que estos estudios han demostrado que los servicios de salud, sobre todo el ámbito público es calificado por el rango de 20-30% de los usuarios como de calidad media o de baja calidad. Los estudios de calidad en los servicios de salud cuentan con porcentajes más desalentadores, estimándose que solo el 10-30% de la población atendida considera que recibió una atención de buena calidad y se siente satisfecha. (2)

En la actualidad se están haciendo esfuerzos por mejorar la calidad de atención en los diferentes centros asistenciales, tanto públicos como privados, y donde se pretende brindar a los pacientes una mejor atención a través del personal de enfermería, la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios de salud. (3)

Para enfermería es fundamental tomar estos tres puntos claves; la satisfacción del trabajo de las enfermeras, la satisfacción de los pacientes y la calidad del cuidado de enfermería, dato que permite identificar las necesidades de los pacientes hospitalizados y así otorgar cuidados integrales y de calidad. Y velar porque estos se cumplan de forma integral,

durante la estadía del paciente en la Unidad Hospitalaria, fortaleciendo la confianza de los pacientes en los cuidados que las enfermeras(os) brindan en el proceso de salud-enfermedad, para su pronta recuperación y la reincorporación en el núcleo familiar. (4)

Esta investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción del paciente en relación a la atención que recibe del personal de enfermería del Centro Médico Emmanuel, Municipio de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos, Guatemala. Los sujetos de estudio fueron los pacientes hospitalizados. Tipo de estudio descriptivo cuantitativo de corte transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario, dicho estudio se realizó con 50 pacientes internados, en el sanatorio Emmanuel del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos en el periodo de junio a septiembre del 2020. Los resultados son del 56% satisfechos de la atención recibida, y un 34% en muy satisfecho

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario se utiliza como un indicador que expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida, por parte de las personas que prestan los servicios. Así mismo se puede definir como la acción que ayuda a tranquilizar las necesidades, quejas, sentimientos, entonces se puede decir que la satisfacción ayuda a sentir una sensación grata, que da una complacencia o simplemente sentir felicidad, al haber llenado las expectativas del usuario o usuaria en el cuidado que se le brinda de manera individual, familiar y comunitario, si el entorno es agradable por ende está satisfecho. (5)

El personal de enfermería ha descuidado muchos elementos importantes que son indispensables para satisfacer las necesidades de los usuarios como, por ejemplo: el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la calidad de información brindada y el confort que se le brinda diariamente. Los cuales muchas veces no se integra en su totalidad a la calidad y el cuidado de la persona para poder lograr la satisfacción del usuario. (6)

Evidencia de lo descrito anteriormente es que los usuarios manifiestan algunas insatisfacciones en los centros asistenciales, pero por muchas razones no lo dan a conocer, por temores a algunos reclamos. Esto genera mucha desconfianza por parte de los usuarios y en algunos casos la incomodidad a la hora de ser atendidos, o incluso la falta de credibilidad que algunos usuarios puedan manifestar, de ahí la necesidad de poder evaluar periódicamente la satisfacción de los usuarios que buscan los servicios de este centro asistencial.

En el Centro Médico Emmanuel, del municipio de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos, hasta hoy no se ha realizado un estudio que permita evaluar la atención que brinda el personal de enfermería que labora en dicho centro y que demuestre si hay o no satisfacción en el usuario en relación a la atención que recibe.

Por lo anteriormente expuesto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Centro Médico Emmanuel, del municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, Guatemala?.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Satisfacción:

Se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se calma y responde totalmente a una queja, un sentimiento o razón contraria. La sensación de estar satisfecho, se reduce, por tanto, a lo que es cómodo, próspero o bien se conduce a sentirse complacido o simplemente contento. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso. Entonces, la satisfacción, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información. (7)

La satisfacción del paciente está relacionada por la apreciación que tenga sobre el cuidado de enfermería. El cuidado de enfermería debe ser hacia la persona como ser humano que sufre, siente, piensa y necesita menos de medicamentos y más comprensión y amor. Que tiene sueños, deseos, angustias y que cada enfermo vive esta experiencia muy distinta por sus creencias, cultura y su mundo cotidiano

Por otro lado, el cuidar es una actividad humana que se caracteriza como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. (8)

Según el concepto de enfermería dice: “clarifica la función de cuidar en enfermería como: ayudar al individuo, sano o enfermo, en la ejecución de las actividades que contribuyen a conservar la salud o a su recuperación (o a proporcionar una muerte apacible y tranquila), que sin duda llevaría a cabo el solo si dispusiera de la fuerza necesaria y de los indispensables conocimientos, debiendo desempeñar esta función de tal manera que le ayude además a lograr absoluta independencia cuanto antes”. (9)

Según Watson, define el cuidado como un proceso interpersonal que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a la otra persona a lograr el bienestar mental, físico, sociocultural y espiritual". Adopta conceptos como el amor incondicional, aspecto esencial para la supervivencia y desarrollo de la humanidad. (10)

3.2 Satisfacción de los usuarios:

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Esta clase de satisfacción se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado y amable, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que se atienden sus necesidades particulares y se logra su bienestar. Por otro lado, específicamente dentro del área de la enfermería, podemos afirmar que es la medida que hace que el usuario se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud. (11)

3.3. Diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente

Dentro de ellas mencionamos: la accesibilidad de los servicios, la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, la eficacia de los cuidados, el costo de los servicios, la humanización de los servicios, la información al paciente, el acceso a la información, la competencia profesional del trabajador de la salud y el entorno terapéutico. (12)

3.4. Se consideran tres dimensiones en la satisfacción del paciente

- Cognitiva: cantidad y calidad de la información que ofrecen el médico y la enfermera(o).

- Afectiva: interés y comprensión que demuestran los trabajadores de la salud.

- Competencia profesional: habilidades y competencia clínica profesional del médico y de la/el enfermera/o. (13)

3.5. Dimensiones de la calidad para la satisfacción

- La tangibilidad: relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos, personas, infraestructura y objetos.
- La empatía: es la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- La seguridad: es el conocimiento que poseen los empleados sobre el quehacer diario, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- La fiabilidad: es entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- La capacidad de respuesta: como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.

A pesar de que la calidad es un valor organizacional del sistema de salud y en torno a ella se han incorporado una serie de estrategias para mantenerla y mejorarla de una manera continua a través de la monitorización de indicadores de calidad, se ha observado que existen quejas de los pacientes relacionadas con la atención del personal de salud; por tal motivo, se tiene la finalidad de investigar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería. (14)

3.5 Medición de la satisfacción:

La medición del grado de satisfacción del usuario revela no únicamente el nivel de satisfacción, sino que también proporciona información respecto a los factores que influyen en esta variable.

Dentro de los elementos para la medición de la satisfacción podemos mencionar:

- Decoración adecuada
Ambiente agradable y funcional que proporcione comodidad al usuario.
- Personal capacitado

Actividad que se realiza para responder a necesidades y busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal.

- Servicio con una buena limpieza e higiene

La limpieza debe remover los residuos de suciedad que puedan ser fuente de contaminación.

- Atención personalizada

Cada usuario tiene un problema diferente y merece una respuesta específica para ese problema. Las respuestas se reducen a la confianza del usuario hacia el personal.

- Trato cordial

Hace que una persona muestre la educación que tiene y gracias a esta puede tener un trato agradable hacia las personas que se encuentran a su alrededor.

Se mencionan dos aspectos fundamentales como resultado de la medición de la satisfacción.

Confianza: agrupo un conjunto de posturas y modelos para examinar la confianza interpersonal. Esta se define como aquella buena voluntad de transferir valores o recomendaciones positivas a otra persona, podemos mencionar tres clases de confianza las cuales son; credibilidad, honestidad y competencia estos tres tipos están asociados implícitamente con el comportamiento de los individuos, y a su vez, el grado que afectaría su relación con la población.

Lealtad: permite observar la oferta de una gama de productos al beneficiario lo cual a su vez genera en el usuario una alternativa de elegir o cambiar de proveedor de servicios.

(15)

3.5.1. Métodos para medir la satisfacción de los usuarios

- Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). ya no sólo las reclamaciones que por ley hay que registrar y tratar, recoger las muestras de insatisfacción de los usuarios son una fuente de información muy valiosa sobre la satisfacción de los mismos. Si se estudia estas situaciones, las PQRS, en muchos casos, nos dará la información directa sobre lo que estamos haciendo mal en la institución y las oportunidades de mejorar.
- Encuesta de Satisfacción : realizar encuestas de satisfacción mediante cuestionarios cortos a usuarios seleccionados a partir de criterios objetivos previamente definidos, que nos permitirá obtener la opinión de nuestros usuarios en un momento determinado del tiempo posterior al servicio brindado.
- Cliente Oculto: elegir una persona que se haga pasar por un usuario para valorar los aspectos relacionados con el servicio de la empresa. Esta técnica permitirá evaluar la atención al usuario, el trato con el personal, y otros aspectos relacionados con el servicio, pero requiere un gran esfuerzo en definir las bases del estudio con el objeto de que las conclusiones no sean mal interpretadas entre el personal afectado.
- Encuestas al personal, los trabajadores que están en contacto directo con los usuarios manejan una información muy valiosa con la cual se puede medir su satisfacción y conocer sus expectativas. Para ello hay que obtener la información de una forma sistematizada, para luego poder recopilarla y analizarla.
- Entrevistas Personales: una vez terminado el servicio, o un tiempo después de que compre tu producto, comunícate con tu cliente y pregúntale directamente qué le ha parecido. Puedes hacerlo de forma sistematizada, para obtener una información objetiva y analizable. (16)

3.6 Motivos de queja más frecuentes entre los usuarios

- Inconformidad con la asistencia o tratamiento recibidos, discrepancias con el diagnóstico emitido y el tratamiento propuesto, malos resultados, terapéuticos o error/ negligencia médica del profesional.
- Demora en la asistencia y lista de espera reclamaciones presentadas por la demora en la asistencia, tanto en consulta ordinaria como en los puntos de atención continuada, por la lista de espera para conseguir cita, el abandono del centro por los profesionales sanitarios al atender una urgencia en el exterior.
- Diagnóstico y tratamiento, problemas en el diagnóstico o el tratamiento, resultados adversos o inesperados, sensación de que no se progresa.
- Trato personal: quejas con respecto a la cortesía, malos modos o desconsideración por parte del personal del área de salud, así como cuando considera que se le ha dado escasas o nulas explicaciones públicas sobre su padecimiento.
- Comunicación enfermera-paciente: inadecuada información o ausencia de la misma, informaciones incongruentes, no respetar la confidencialidad, falta de cortesía o trato inculto, percepción del paciente de mal trato.
- Entorno quejas referentes a la confortabilidad del centro, conservación de instalaciones, higiene, entre otras.
- Desacuerdo del usuario con los trámites administrativos, problemas con la emisión de recetas prescritas por médicos privados o adquiridas sin prescripción facultativa, la solicitud de determinados certificados médicos, tarjeta sanitaria.
- Accesibilidad y disponibilidad: demoras o dificultades para obtener cita, cambios injustificados de cita, no mantener la continuidad del cuidado. (17)

3.7. Condicionantes de la satisfacción del usuario

- Equidad: es la atención igualitaria con las mismas oportunidades de recibir asistencia.
- Fiabilidad: significa que se lleva a cabo de manera fiel e integral la atención que se otorga, sin fallas, errores o demoras que pueden desvalorizar internamente a todos los profesionales o algunos profesionales que intervienen en su atención.

- Efectividad: es la resolución de su problema de salud y la posible influencia que tienen en la misma los cuidados ofrecidos por todo el personal de enfermería.
- Buen trato: percibido a lo largo del contacto que ha mantenido el usuario con todo el personal del centro hospitalario, respeto hacia las características personales de todos y cada uno de ellos.
- Información: que esta sea completa, verídica y que le permita un conocimiento del entorno en el que se encuentra, derechos y deberes que le asisten durante su hospitalización. También se relaciona con la información que le permite tomar decisiones respecto a los cuidados que van a recibir o alternativas clínicas sobre su tratamiento.
- Continuidad en el seguimiento del proceso del cuidado con apertura de canales de comunicación.
- Confortabilidad relacionada con el grado de confort y seguridad del entorno que se le ha ofrecido a lo largo de su estancia en el hospital o del servicio recibido. (18)

3.8 Finalidad de evaluar la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la institución y analizar la ayuda a crear una cultura para mejorar. Un sistema de gestión es una herramienta que debería de permitir recopilar y analizar información con el objeto de identificar oportunidades de mejoras. En realidad, la finalidad del servicio es más ayudar al usuario a conseguir sus objetivos que cumplir los propios del que brinda el servicio. Por lo tanto, hay que preguntarles sobre sus necesidades y sobre su percepción del grado en que se está cumpliendo. (19)

3.9 Evaluación de la satisfacción

En consecuencia, al evaluar la satisfacción antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso, habrá que tener en cuenta los siguientes objetivos: evaluar el nivel de grado de los usuarios con los servicios de salud que brinda la institución, identificar cuáles elementos de la atención determinan dicha satisfacción o insatisfacción de los usuarios, evaluar el grado de complacencia de los proveedores de los servicios de salud con su trabajo e identificar cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral. (11)

3.10 Contextualización Geográfica

El municipio de San Pedro, Sacatepéquez San Marcos, está ubicado el centro médico Emmanuel, ubicado en la 6ª. Avenida 2-71. Zona 2, con más de 20 años de funcionamiento, este centro atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana, contando con tres médicos de turno alterándose aleatoriamente, cuenta con 9 auxiliares de enfermería y 3 enfermeras profesionales, realizan turnos de 24 por 48, el centro médico es de dos niveles, en el segundo nivel cuenta con 18 habitaciones para pacientes hospitalizados, central de enfermería, sala de operaciones y sala de partos, cuarto para la esterilización de material médico quirúrgico, se cuenta con un ginecólogo, un médico odontólogo y un pediatra, en el mismo nivel se encuentra ubicado un centro de laboratorio, donde tienen a su cargo 5 personas y la licenciada, alternándose para atender las 24 horas. (20)

IV. ANTECEDENTES

Estudio titulado: “Estudio de la satisfacción de paciente y profesionales en un servicio de urgencias Hospitalizado” realizado en España, en el año de 2015, el tipo de estudio fue descriptivo transversal. Los sujetos de estudio son pacientes y acompañantes, siendo un total de 285 personas, el instrumento que se utilizó fue; Cuestionario de Incentivos Laborales de Herzberg, Escala General de Satisfacción, Maslach Burnout. Los resultados de la investigación muestran que la satisfacción de los pacientes y acompañantes del servicio de urgencias es elevada, en un puntaje de 7,6 lo que indican que los pacientes recomiendan el servicio de urgencias a un familiar o amigo. Los factores asociados a la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias han sido la edad, el sexo, el optimismo, el tiempo de espera percibido hasta la visita médica y el control del dolor. Sin embargo, la satisfacción laboral de los profesionales del servicio de urgencias es baja, siendo una ponderación de 6,7 siendo el agotamiento emocional y la realización personal los factores asociados a la satisfacción. (21)

Estudio titulado:” Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería de una institución de primer nivel de atención en salud”, realizado en Bogotá, Colombia, febrero- abril de 2009. El tipo de estudio descriptivo, transversal. Los sujetos de estudio fueron pacientes atendidos en el servicio de urgencias, siendo un total de 20. El instrumento utilizado fue un cuestionario con la escala CARE-Q diseñada por Patricia Lanson, constituida por 46 preguntas cerradas, la técnica a utilizar fue la entrevista. Resultados: de la población encuestada el 60% de los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es relativamente bajo. Con esto podemos concluir que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería. (22)

Estudio titulado: “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval, Callao.”, realizado en Lima, Perú de octubre- diciembre 2003. El tipo de estudio cuantitativa, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Los

sujetos de estudio fueron usuarios que asistieron a la consulta externa, específicamente militares en actividad siendo un total de 260 usuarios. El instrumento utilizado fue una encuesta de opinión que respondieron los usuarios que acudían a la consulta externa entre los meses de octubre-diciembre 2003, la validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de Spearman-Brown, Rulon-Guttman y Alfa de Cronback. Los resultados del estudio indican: que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15% medianamente satisfechos el 16,15% e insatisfechos el 6,92%. Las conclusiones muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa. (23)

Estudio titulado: “Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima”, realizado en Lima Perú, en el año del 2013, el tipo de estudio es descriptivo observacional y transversal; los sujetos de estudio son pacientes asegurados de la clínica Virgen de la Mercedes, siendo un total de 105 pacientes, el instrumento que se empleó fue un cuestionario semiestructurado. Los resultados del estudio fueron: El 52,4% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción respecto a la atención recibida durante su hospitalización en esta clínica; seguido de 25,7% con satisfacción baja, mientras que el 21,9% manifestó satisfacción alta, el nivel de satisfacción general referido por los pacientes respecto a la atención recibida en la clínica es medio, siendo la dimensión más influyente el trato brindado por el equipo de salud, seguido de la infraestructura y la alimentación. (24)

Estudio titulado: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta”, realizado en Chimbote-Perú, en el año 2015. El tipo de estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, los sujetos de estudios son pacientes adultos. La cantidad de pacientes fueron: 217. El instrumento que se utilizó fueron dos cuestionarios: una sobre nivel de calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario. La técnica a utilizar fue las encuestas. Resultados del estudio fueron: que el 93 % calidad del cuidado de enfermería bueno y el 7 % regular, el grado de satisfacción el 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el 1 % insatisfecho. En la relación de ambas

variables el 77,1 % presentó la calidad del cuidado bueno y grado de satisfacción del usuario, y el 1,4 % el grado de satisfacción del usuario insatisfecho y la calidad del cuidado de enfermería bueno y regular en el servicio de emergencia del Hospital. (25)

Estudio titulado: "Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría", realizado en Ecuador en junio de 2016. El tipo de estudio es no experimental con un diseño descriptivo de corte transversal, los sujetos de estudio son madres de familia, quienes fueron 123 madres de familia. El instrumento utilizado fue un cuestionario que respondieron las madres del servicio de pediatría del Hospital general Latacunga. La técnica a utilizar dentro de este estudio fue la encuesta. Resultados: de 123 madres de familia que representan el 100%. El 39% correspondiente a 65 madres de familia quienes expusieron que si se encuentran satisfechos con la atención de enfermería que se la ha brindado a su hijo, mientras que el 53% corresponde a 48 madres de familia señala que no están satisfechos con la atención amables y no les atienden y el 8% que corresponde a 10 madres de familia señalan que en parte están satisfechos, y a veces no porque están de mal humor o les tratan mal y después no alcanzan atender a los demás. (8)

Estudio titulado: "Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el Hospital Padre Alberto Bufonni del cantón Quinde-Esmeraldas", realizado en Riobamba, Ecuador en los periodos de mayo a octubre de 2015, el tipo de estudio es una investigación descriptivo-transversal con abordaje cuantitativo, los sujetos de estudio fueron pacientes hospitalizados, el cual se tomó en cuenta a 96 pacientes hospitalizados. el instrumento utilizado es un cuestionario, así como una guía de observación lista de cotejo. Resultados del estudio: que apenas el 14% de usuarios atendidos en el Hospital Padre Alberto Bufonni se encuentran satisfechos con los cuidados brindados, mientras que un importante 86% de usuarios hospitalizados se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería. (26)

Estudio titulado: "Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería", realizado en Veracruz, en el año 2014, el tipo de estudio cualitativo-descriptivo-transversal, los sujetos de estudio fueron usuarios con más

de 72 horas de estancia. El número de sujetos de estudio fueron 21 usuarios. El instrumento utilizado dentro de este estudio denominado con el nombre "Patient Satisfaction Instrument (PSI). Éste evalúa 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. Resultados del estudio: en la evaluación general, considerando la frecuencia de los puntajes, se encontró una media de satisfacción de 81.7 y una mediana de 85 lo que sugiere que el usuario presenta "satisfacción" con el cuidado brindado por el personal de enfermería, tomando en cuenta que de acuerdo al instrumento utilizado una calificación por arriba de 75 significa "satisfacción" con la atención recibida. (12)

Estudio titulado: "Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería", realizado en México, en el año de 2010, el tipo de estudio fue comparativo, correlacional, prospectivo y transversal. Los sujetos de estudio son pacientes hospitalizados, el cual se toman en cuenta a 286 pacientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL con una escala de respuesta tipo Likert, dando un valor mínimo de 1 y máximo de 7. La técnica a utilizar fue es el cuestionario. resultados: el 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería; se asocia más con la fiabilidad. Los hombres están más satisfechos que las mujeres. La mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez. (27)

Estudio titulado: "Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS", realizado en Guatemala, Guatemala 2010. El tipo de estudio descriptivo, prospectivo, Los sujetos de estudio fueron 120 usuarios, el instrumento utilizado fue un cuestionario utilizando la escala de Likert. Los resultados fueron: los pacientes que utilizan los servicios privados contratados por la Unidad de Policlínica Central del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social fue una población de predominio urbano, de grupos etarios comprendidos entre los 0 a 15 años y de 31 a 45 años, predominando el sexo femenino, de grupo étnico ladino, cuyo estado civil, predominantemente, fue soltero y con presencia de algún grado de escolaridad

siendo muy bajo el grupo de no escolaridad. La adquisición de los servicios de salud privados, contratados para estudios y /o procedimientos, según los usuarios que asisten a la Unidad de Policlínica Central del Seguro Social llenan sus expectativas. (28)

V. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Determinar la satisfacción de los pacientes que asisten al Centro Médico Emmanuel San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, Guatemala. Año 2020.

5.2. Objetivos Específicos

5.2.1. Caracterizar socio demográficamente a los sujetos de estudio.

5.2.2. Describir la satisfacción de los pacientes que son atendidos en el Centro Médico Emmanuel.

VI. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario establece un parámetro, que está relacionado con la calidad del servicio que se brinda en el momento oportuno al ser solicitado por el usuario, atención que es brindada, por los diferentes integrantes del equipo de salud, para lograr esta satisfacción obviamente la atención debe ser con excelencia en cada uno de los servicios, por lo tanto todos los servicios, médico, enfermería y de apoyo deben, de perseguir un mismo fin que va dirigido al usuario, y que es la razón de ser de un servicio de salud. Por lo tanto, todos los esfuerzos de la institución deben de ir encaminados a mantener esa calidad y lograr la satisfacción en los consultantes.

Esta evaluación se realizará mediante la medición del nivel de satisfacción que reciben los usuarios, el interés que se tiene en saber la opinión de los usuarios, es el objetivo principal de esta investigación, y que a través de los resultados se evidencie que tan satisfechos están los usuarios del servicio que reciben, en este servicio de salud.

Uno de los factores de mayor importancia vinculados no solo a la intensidad en el uso de los servicios de salud, está relacionado con la satisfacción que el usuario manifiesta del servicio recibido; si bien es cierto está asociada con la calidad que se percibe del servicio otorgado es importante identificar los factores que determinan la satisfacción o insatisfacción del usuario al recibir la atención del personal que le atiende, al solicitar ser atendido en el Hospital Centro Médico Emmanuel, y que esto permita que él regrese las veces que necesite para ser atendido.

La investigación es importante porque los pacientes y sus familias son la razón de ser del personal de salud, y ellos tienen derechos que se deben respetar y cumplir, cuando son atendidos en los servicios de salud.

Es una investigación que llena las condiciones de viabilidad para recolectar datos, así mismo para implementar acciones concretas que sean necesarias al finalizar la investigación.

VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

7.1 Tipo de estudio:

Descriptivo cuantitativo y de corte transversal.

7.2 Sujetos de estudio:

Los sujetos de estudio fueron los usuarios que asisten al Centro Médico Emmanuel.

7.3 Contextualización geográfica y temporal:

Estudio se realizó en Hospital Centro Médico Emmanuel, San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, durante el mes de septiembre del año 2020.

7.4 Definición de variable:

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición	Ítems
Caracterización socio demográfica	Son las características de las personas desde las dimensiones, biológicas, psicológicas, sociales y espirituales es la que los hace diferentes de una persona a otra.	Son las características individuales y personales que hace diferente a una persona de otra.	-Edad. -Sexo. - Escolaridad. - Estado Civil - Ocupación	Nominal	Pregunta 1 al 5
Satisfacción de los pacientes.	La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor en la satisfacción de las necesidades de los pacientes. (11)	La satisfacción del paciente es una experiencia que puede describirla de acuerdo a como fue atendido durante su estadía en el hospital.	Son las opciones de respuesta del sujeto en la encuesta de opinión. Nada satisfecho, poco satisfecho, parcialmente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.	Nominal	Pregunta 5 al 22

VIII. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

8.1 Selección de los sujetos de estudio

8.1.1 Criterios de inclusión

Pacientes que sean mayores de 18 años, hombres y mujeres, que sean hospitalizados en el Centro Médico Emmanuel.

8.1.2 Criterios de exclusión

Pacientes que no quieran participar en la investigación.

8.1.3 Población

Se trabajó con una población de 50 usuarios, en un periodo de un mes.

8.1.4 Cómo será la identificación de los sujetos a incluir en la muestra

Se llevo a cabo por el libro de ingresos y egresos que se manejan en el sanatorio, así también por los kárdex de los pacientes internados.

8.2 Recolección de datos

8.2.1 Método utilizado para la recolección de datos

Se solicito el permiso correspondiente a las autoridades del Centro Médico Emmanuel, se busco el momento apropiado, y se le explico al usuario, como llenar el instrumento, previo a entregar el consentimiento informado. A través de la técnica administrada y auto administrada.

8.2.2 Elaboración y descripción del instrumento para la recolección de datos

El instrumento que se utilizó para el estudio fue un cuestionario que consta de dos secciones: Sección I Características sociodemográficas, sección II preguntas relacionadas con la satisfacción de la atención recibida.

8.2.3 Validación del instrumento

El instrumento fue validado con 5 pacientes de un hospital privado, el Centro Médico Nueva Vida, ubicada en San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, que tienen similares características, después de validarlo, no fue necesario hacer ningún cambio en su contenido.

IX. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

9.1 Descripción del proceso de digitación

El proceso de digitación de los resultados se procesó a través de los programas de Microsoft Word y Excel, lo que apoyo para la tabulación de los datos recolectados representados en gráficas y tablas para su respectiva interpretación.

9.2 Métodos estadísticos y Plan de análisis de datos

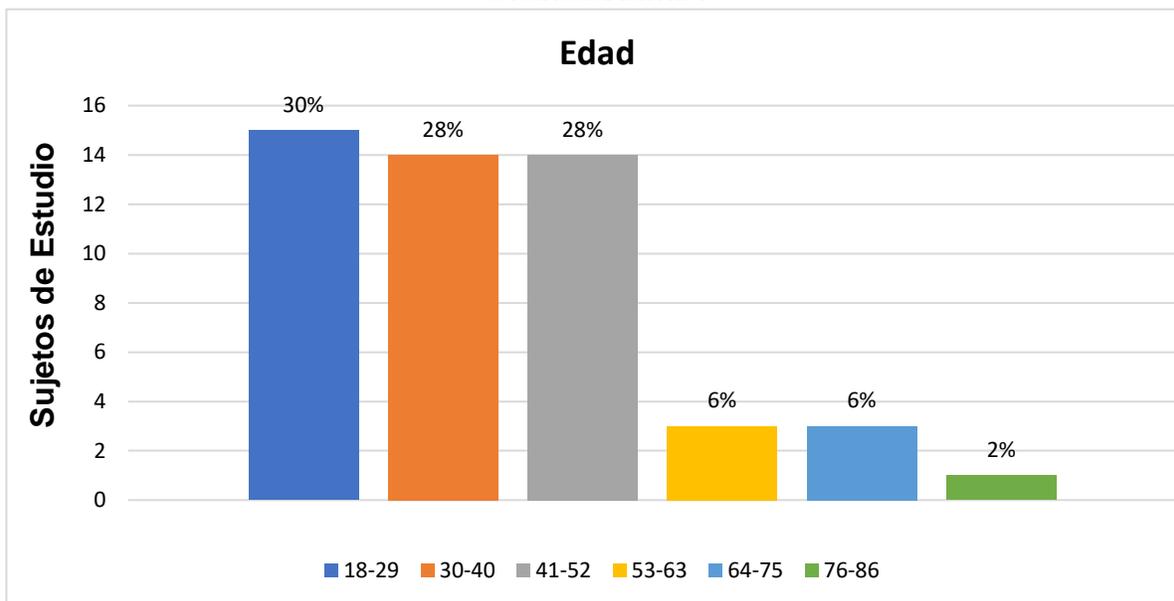
Para el procesamiento y análisis de los resultados fue necesario generar tablas que permitieran la fácil descripción de los resultados en función de los objetivos de la investigación para facilitar el proceso. para su interpretación y su respectivo análisis.

9.3 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se tomó en consideración los principios de: autonomía, no maleficencia, beneficencia, justicia, y los valores de respeto, honradez y confidencialidad.

X. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

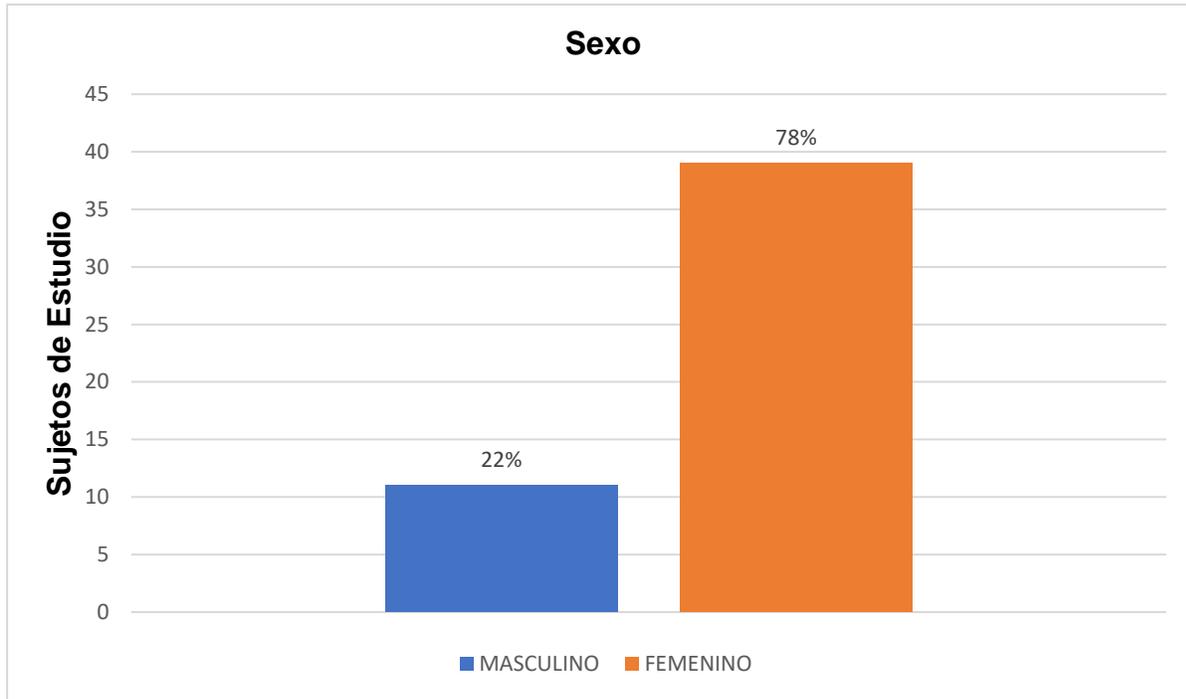
Gráfica Núm. 1



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos, según los grupos etarios obtenemos que el 30% de la población, corresponde al rango de edades de 18-29 años, el 28% es el grupo de 30-40 años, el 28% para el grupo de 41-52 años.

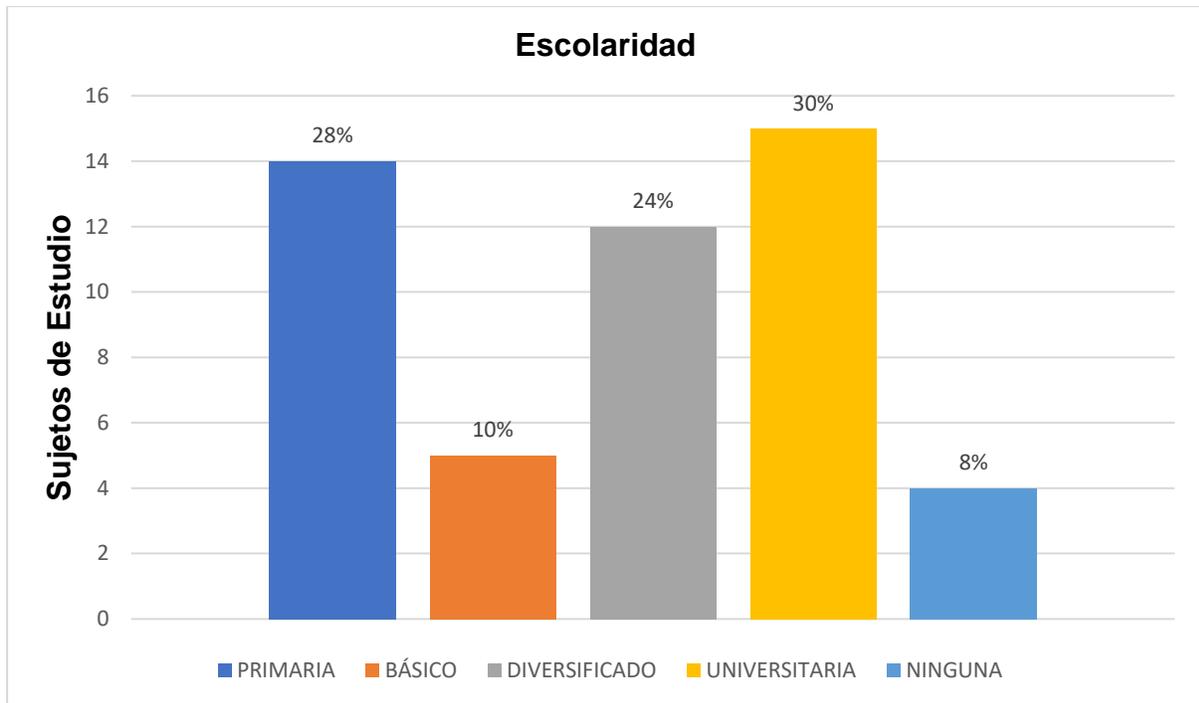
Gráfica Núm. 2



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Según los resultados, las usuarias de sexo femenino son un 78%, mientras que el 22% corresponde al sexo masculino. Es evidente que el hospital es más frecuentado por pacientes mujeres.

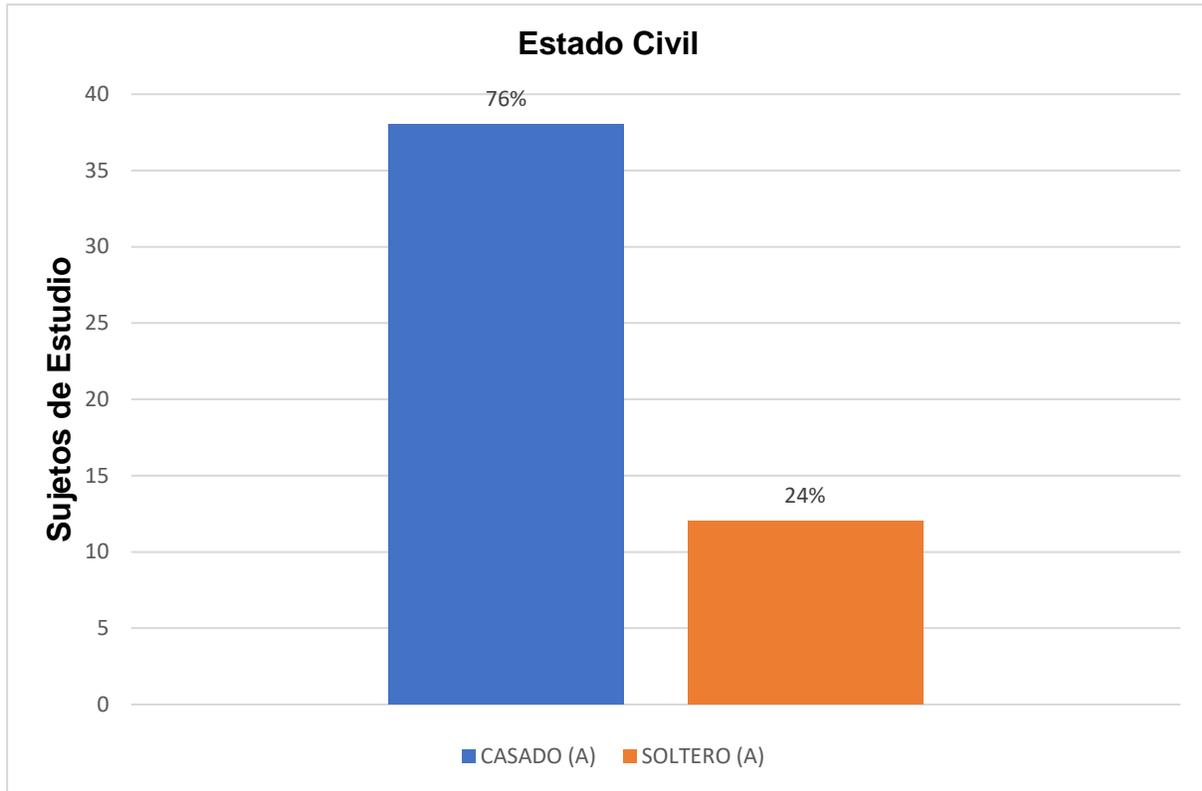
Gráfica Núm. 3



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

En relación a la escolaridad los resultados reflejan que el 28% corresponde a personas que solo cursaron la primaria, el 10% corresponde a personas que cursaron el nivel básico, el 24% corresponde a personas que cursaron el diversificado, las 30 personas que han cursado un nivel universitario, y un 8% que corresponde a personas que no tuvieron ningún estudio.

Gráfica Núm. 4



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la población sujeto de estudio, el estado civil con mayor porcentaje es de 76% que corresponde a personas casadas, mientras que el 24% corresponde a personas solteras.

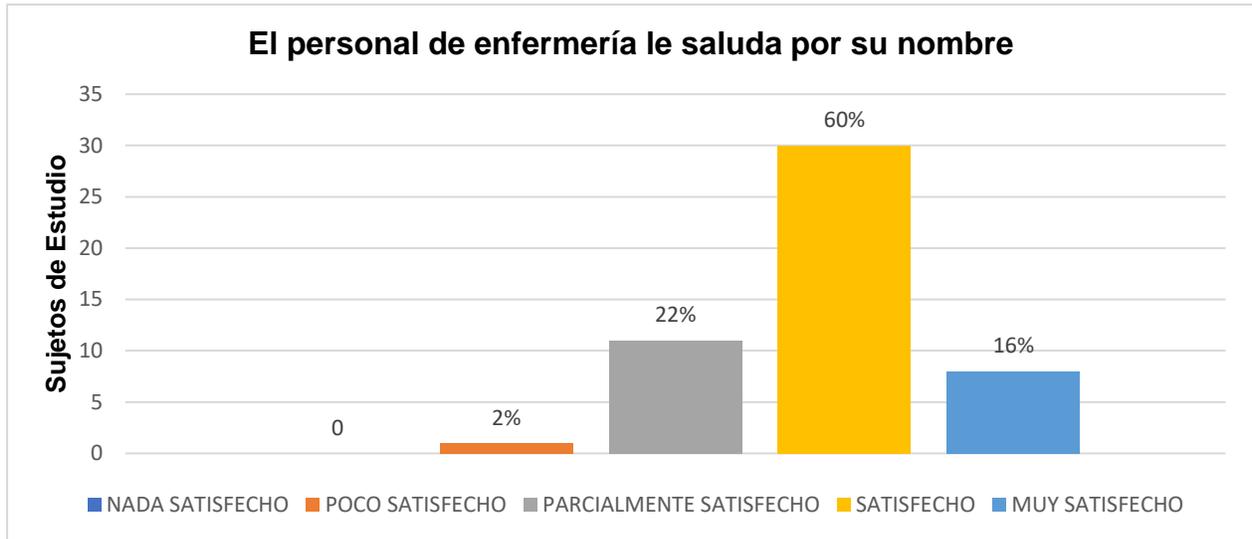
Tabla Núm. 1

OCUPACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	3	6%
AMA DE CASA	18	36%
INGENIERA AMBIENTAL	1	2%
AUDITORA	1	2%
OFICIOS DOMESTICOS	5	10%
ESTUDIANTE	7	14%
COMERCIANTE	6	12%
MÉDICO	1	2%
MAESTRA	1	2%
ABOGADA	1	2%
PASTOR	1	2%
ALBAÑIL	2	4%
PERITO CONTADOR	2	4%
SECRETARIA	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Los resultados evidencian en relación a la ocupación, el 36% son amas de casa, un 14%, un 12% son comerciantes, y el resto de los usuarios tienen diversas ocupaciones.

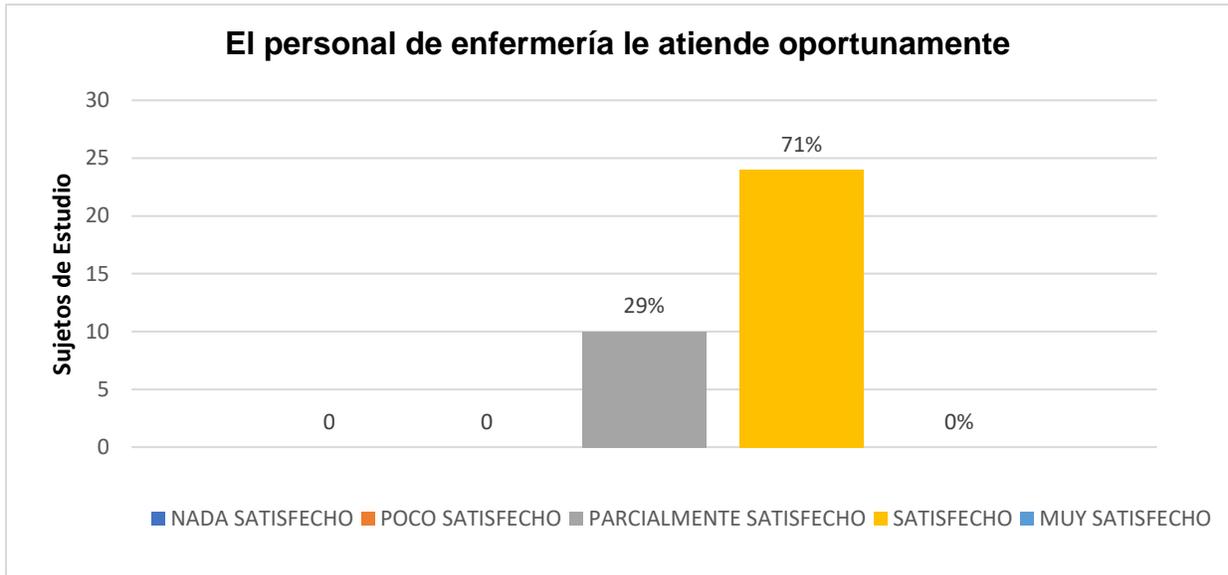
Gráfica Núm. 5



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

La relación a los resultados si saludan al usuario por su nombre el 60% está satisfecho, el 22% respondió parcialmente adecuado, el 16% muy satisfecho y 2% poco satisfecho. En general se evidencia que los pacientes al saludarlos les mencionan el nombre, en esto se cumple uno de los principios básicos de enfermería.

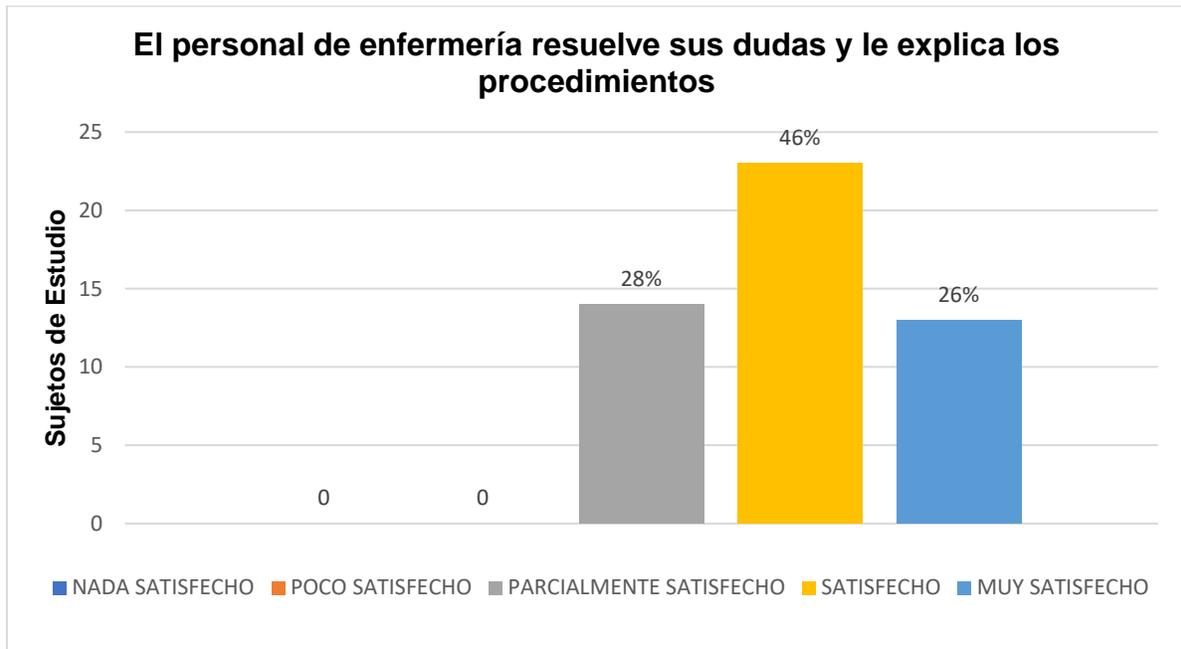
Gráfica Núm. 6



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Según los resultados si enfermería, atiende oportunamente el 29% está parcialmente satisfecho, el 71% en satisfecho, es evidente que enfermería atiende oportunamente al usuario en cuanto a sus necesidades. Lo que fortalece la relación enfermera-paciente, aspecto importante para la satisfacción placentera.

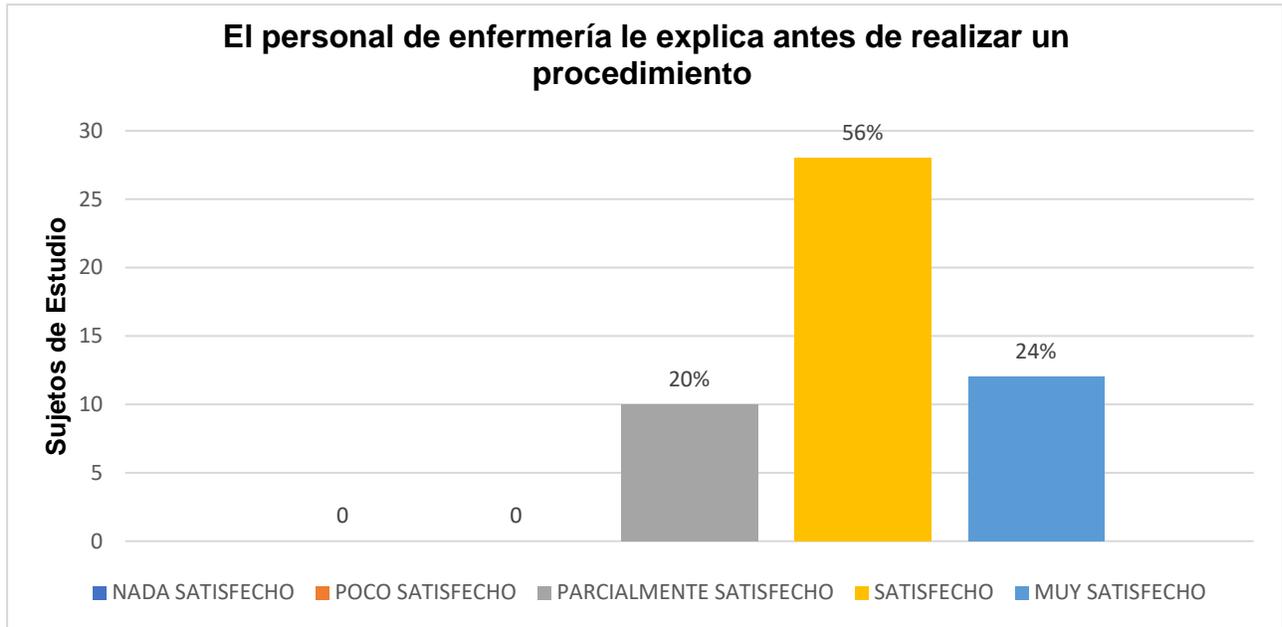
Gráfica Núm 7



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Los resultados obtenidos en relación si los usuarios tienen dudas sobre su tratamiento el 46% está satisfecho, el 28% respondió en parcialmente adecuado y el 26% muy satisfecho, los datos reflejan que los usuarios están satisfechos, pero siempre hay que mejorar y mantener la calidad del servicio.

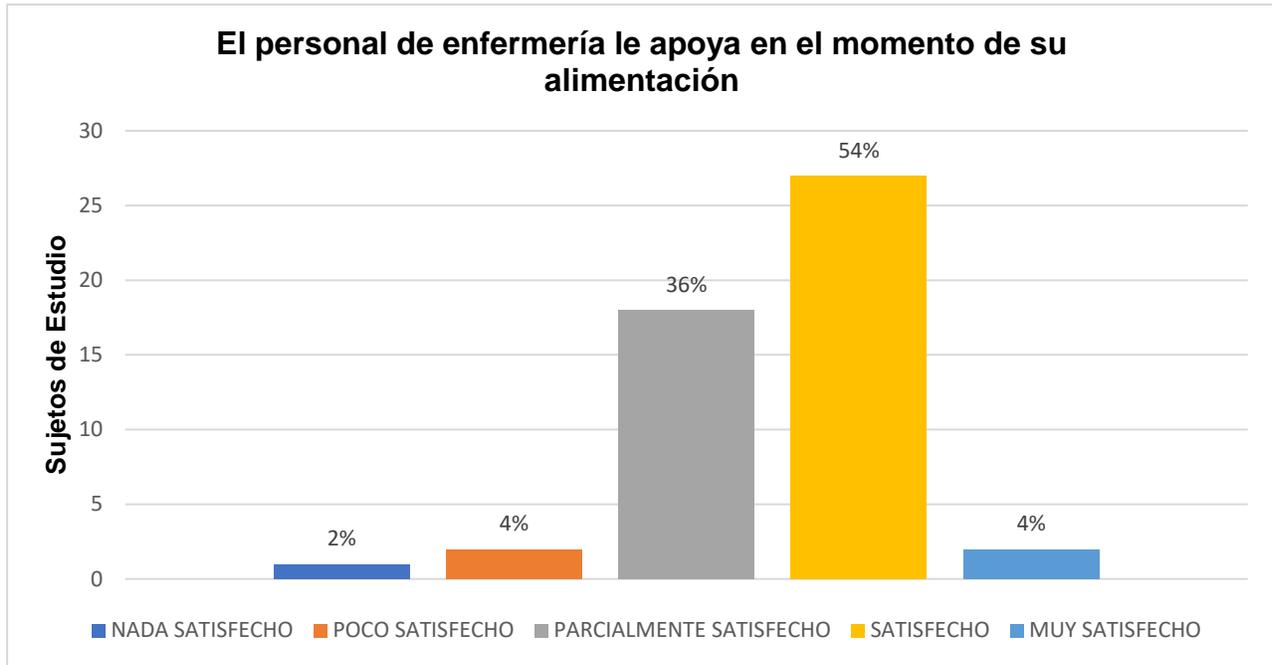
Gráfica Núm. 8



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Según los resultados el 56% está satisfecho de la explicación recibida, el 24% muy satisfecho y el 20% respondió en parcialmente satisfecho, en algún momento no ha recibido la explicación como debe de ser.

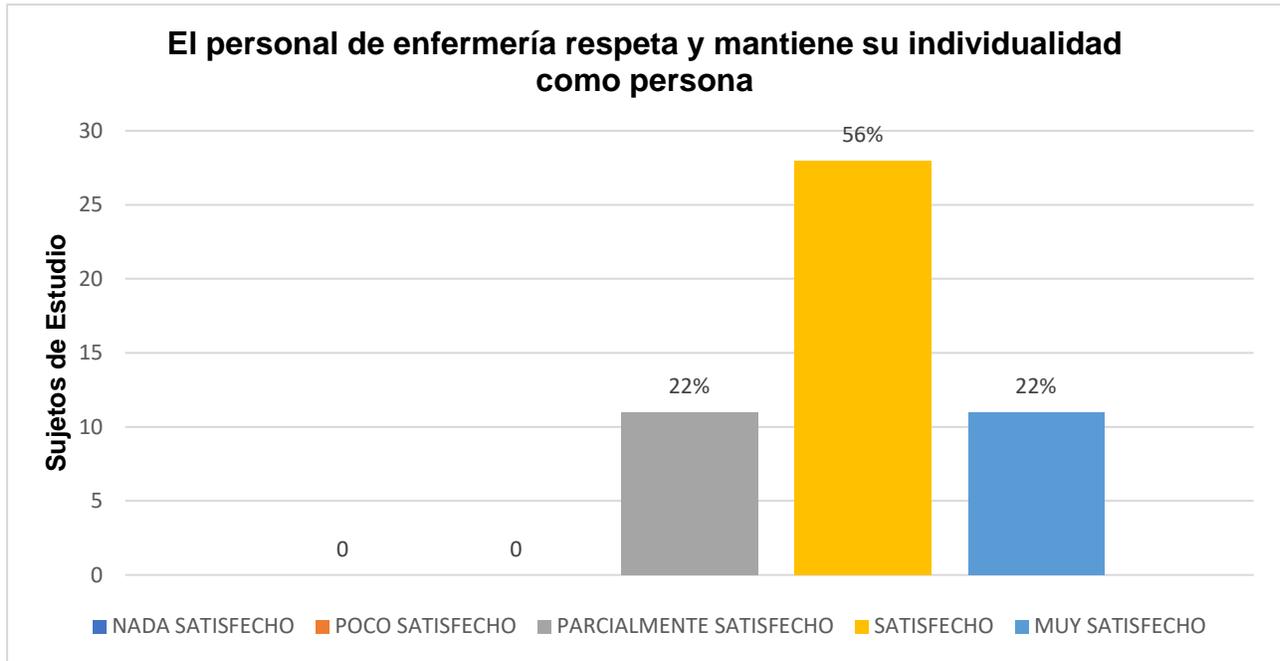
Gráfica Núm. 9



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Se evidencia en cuanto al apoyo durante la alimentación el 54% está satisfecho, el 36% parcialmente satisfecho y el 4% muy satisfecho, 4% poco satisfecho y el 2% nada satisfecho. Los últimos dos porcentajes mencionados respectivamente llaman la atención, identificando pacientes inconformes en el personal de enfermería hacia el apoyo en la alimentación.

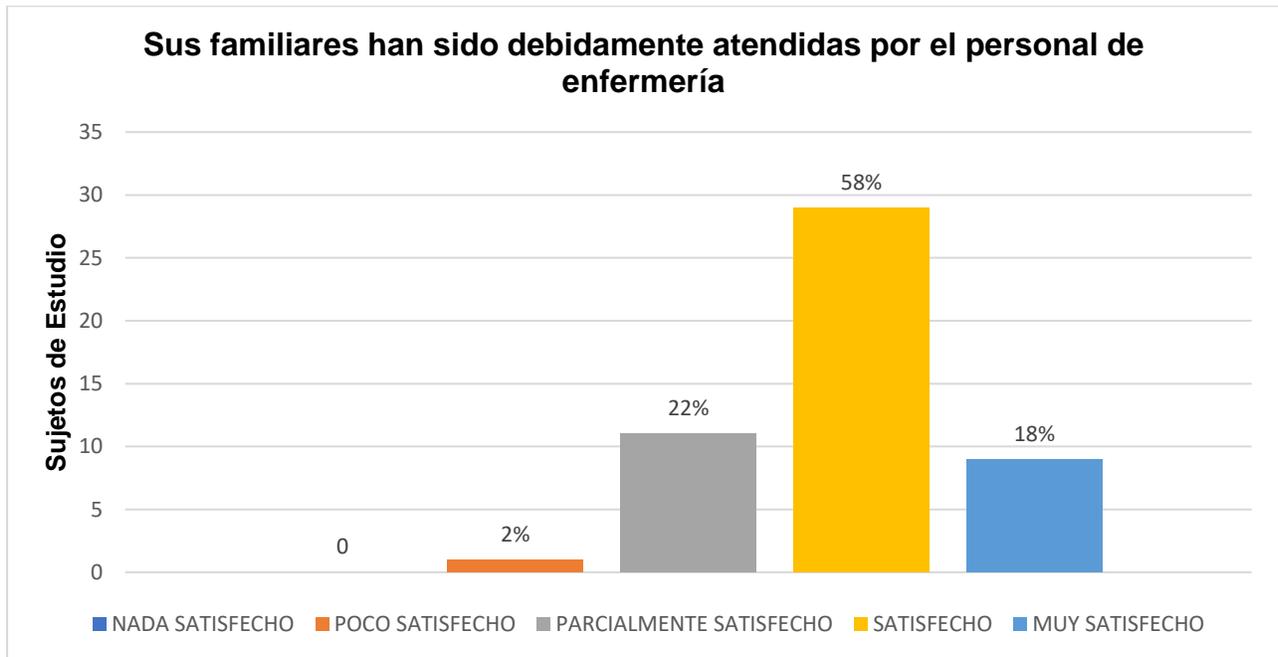
Gráfica Núm. 10



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

En mantener la individualidad del usuario, un 56% está satisfecho, un 22% muy satisfecho, un 22% parcialmente satisfecho, lo que se evidencia que el personal aplica los principios de enfermería para los pacientes que son atendidas.

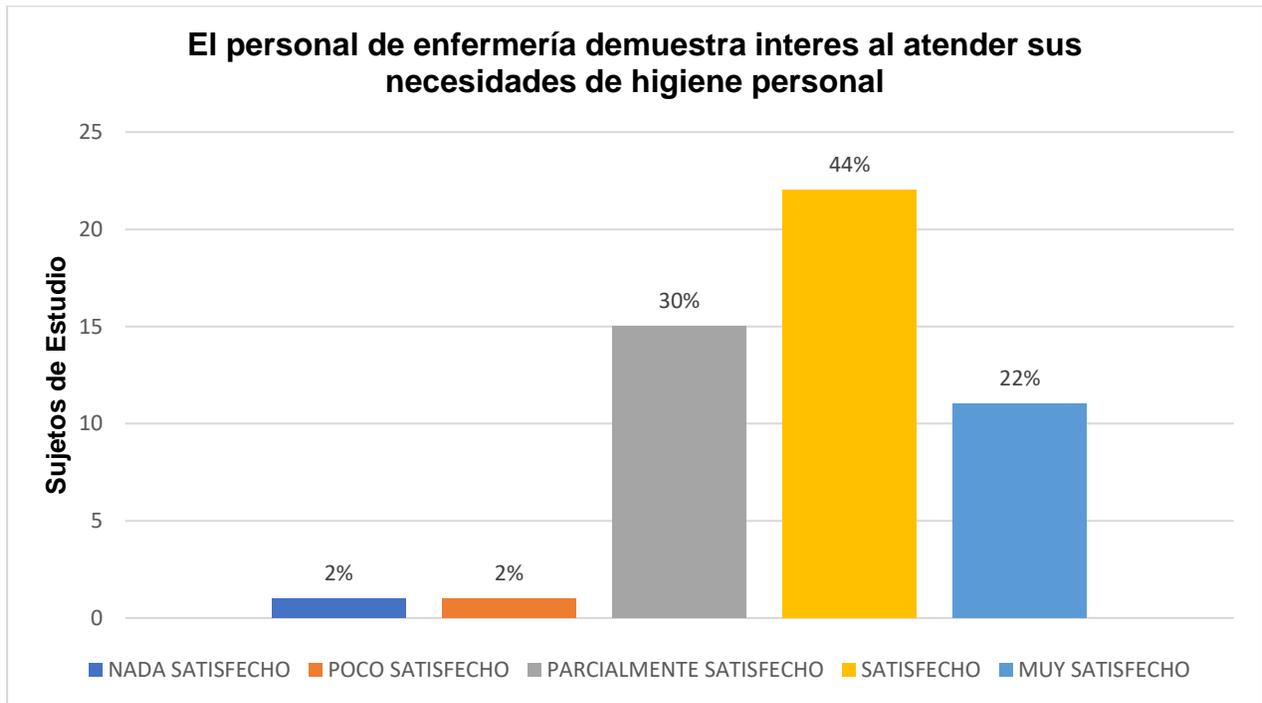
Gráfica Núm. 11



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos el 58% está satisfecho, el 18% muy satisfecho, el 22% respondió parcialmente satisfecho y el 2% poco satisfecho. Es evidente que la familia que no es atendida debidamente, siempre manifiesta malestar, sobre todo porque es la que está viviendo la experiencia como familiar del paciente hospitalizado

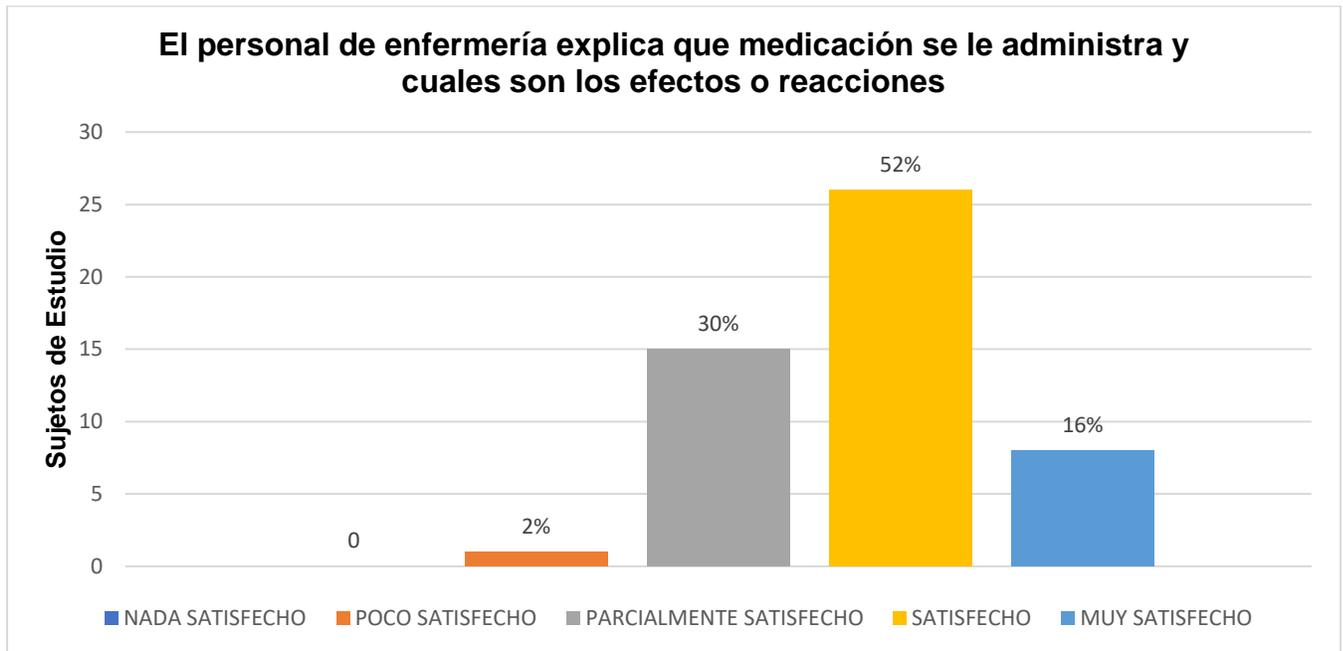
Gráfica Núm. 12



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Según los resultados el 44% está satisfecho por el interés de enfermería, el 22% muy satisfecho, el 30% parcialmente satisfecho, un 2% poco satisfecho y por último en nada satisfecho corresponde al 2%, los datos estadísticos muestran que tan satisfecho quedo el paciente durante su hospitalización, en cuanto a sus necesidades básicas. En cumplimiento al segundo principio fundamental de enfermería, siendo el satisfacer las necesidades fisiológicas del paciente.

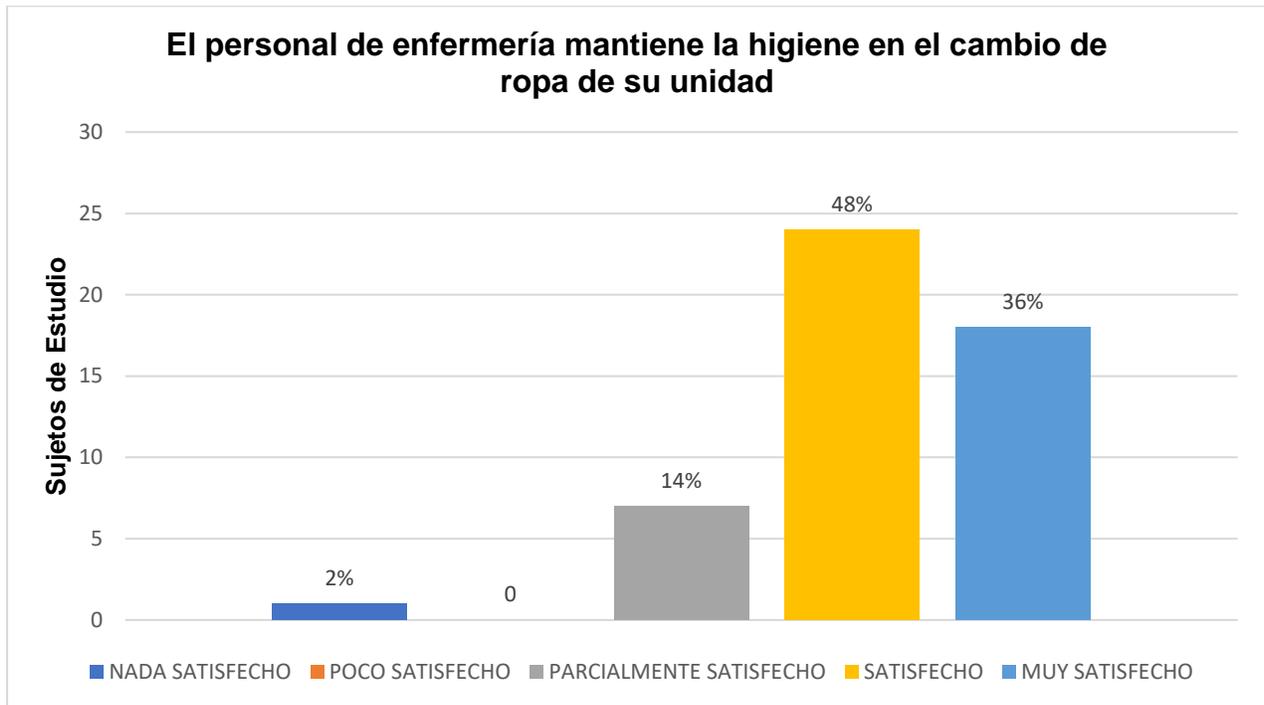
Gráfica Núm. 13



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Los resultados obtenidos en la siguiente gráfica afirman en relación a que si enfermería explica la medicación que se le administra y cual sería los efectos o reacciones en donde el 30% afirma en parcialmente satisfecho, el 52% satisfecho, con un 16% en muy satisfecho, y el 2% poco satisfecho. Es notorio que el personal de enfermería explica la medicación al momento de su administración y sus efectos a pacientes que están internados en el centro médico de una manera satisfactoria.

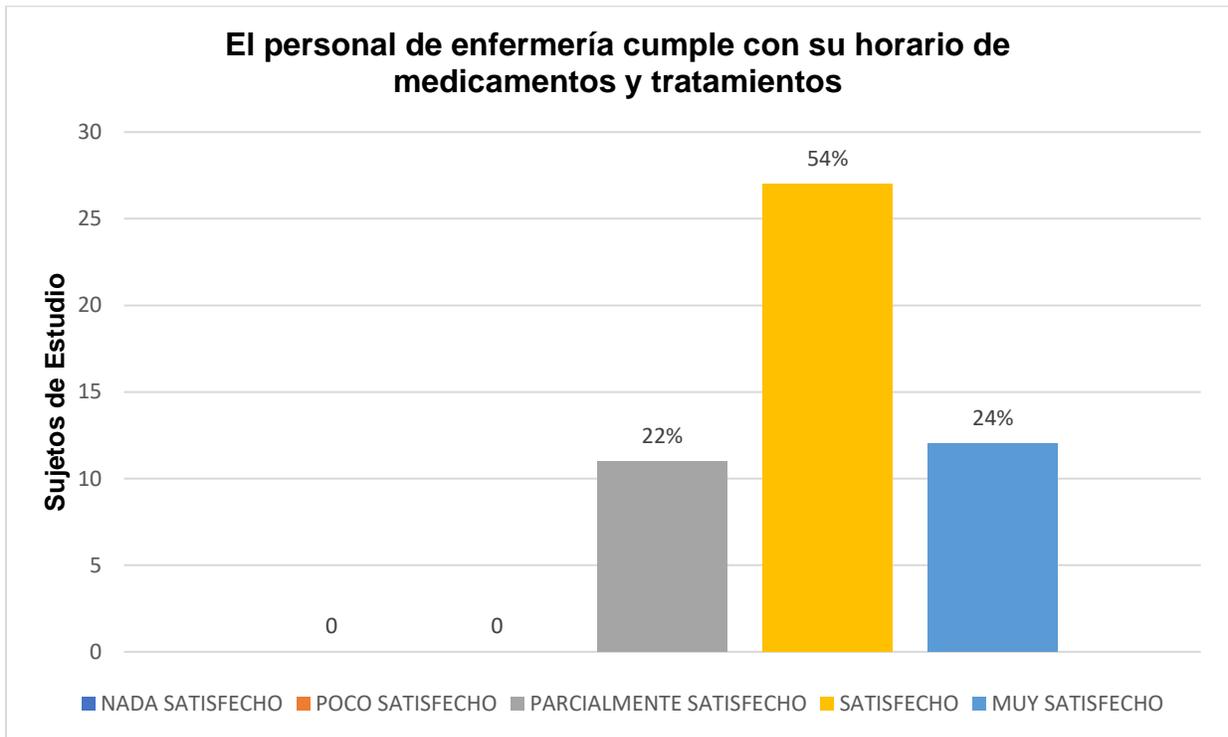
Gráfica Núm. 14



Fuente: Cuestionario que respondieron usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Según los resultados el 14% respondió en parcialmente satisfecho, en relación al cambio de ropa de su unidad, el 48% esta satisfecho y el 36% muy satisfecho. Por lo que es evidente que los pacientes están satisfechos con la frecuencia del cambio de ropa.

Gráfica Núm. 15

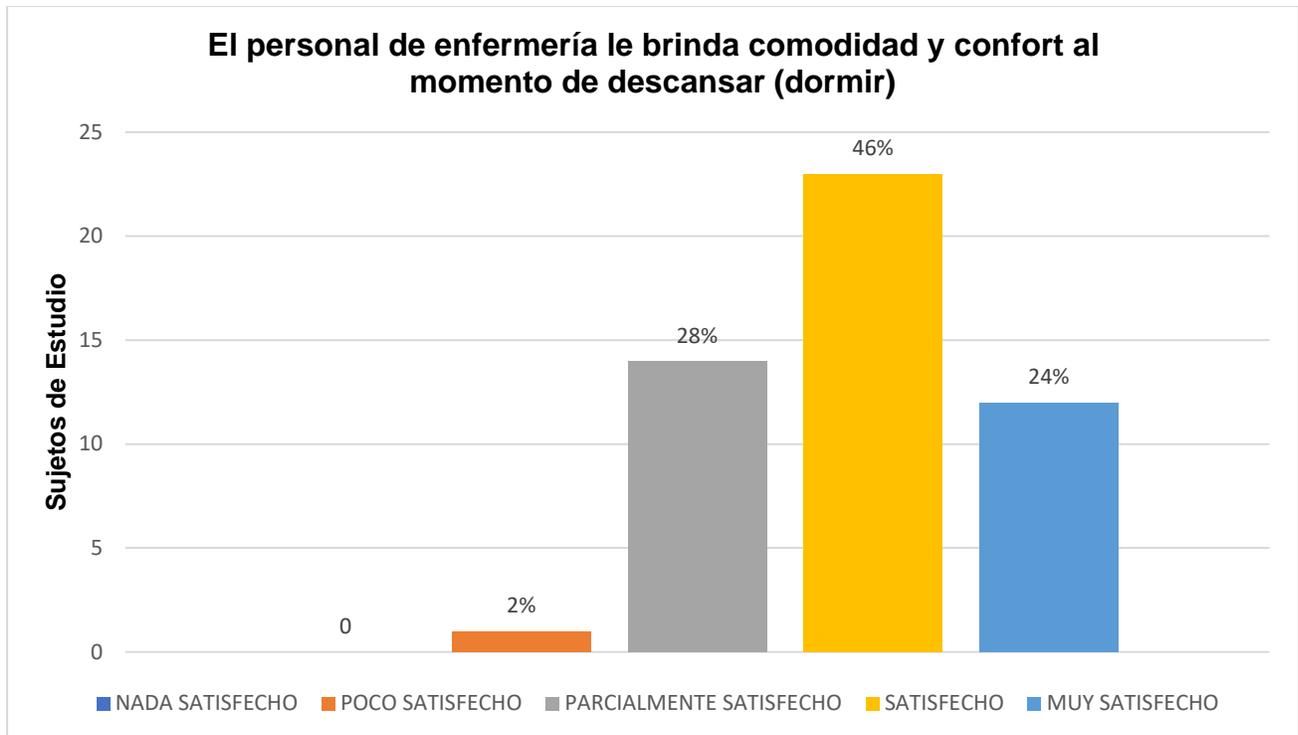


Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos tenemos, con un 54% lo califican como satisfecho y un 24% muy satisfecho, un 22% parcialmente satisfecho.

Donde es evidente que el personal de enfermería cumple con horario de medicamentos y tratamientos de una manera satisfactoria, favoreciendo al paciente con la disminución de la gravedad de la enfermedad, así como también reducir los días de estancia en el centro médico.

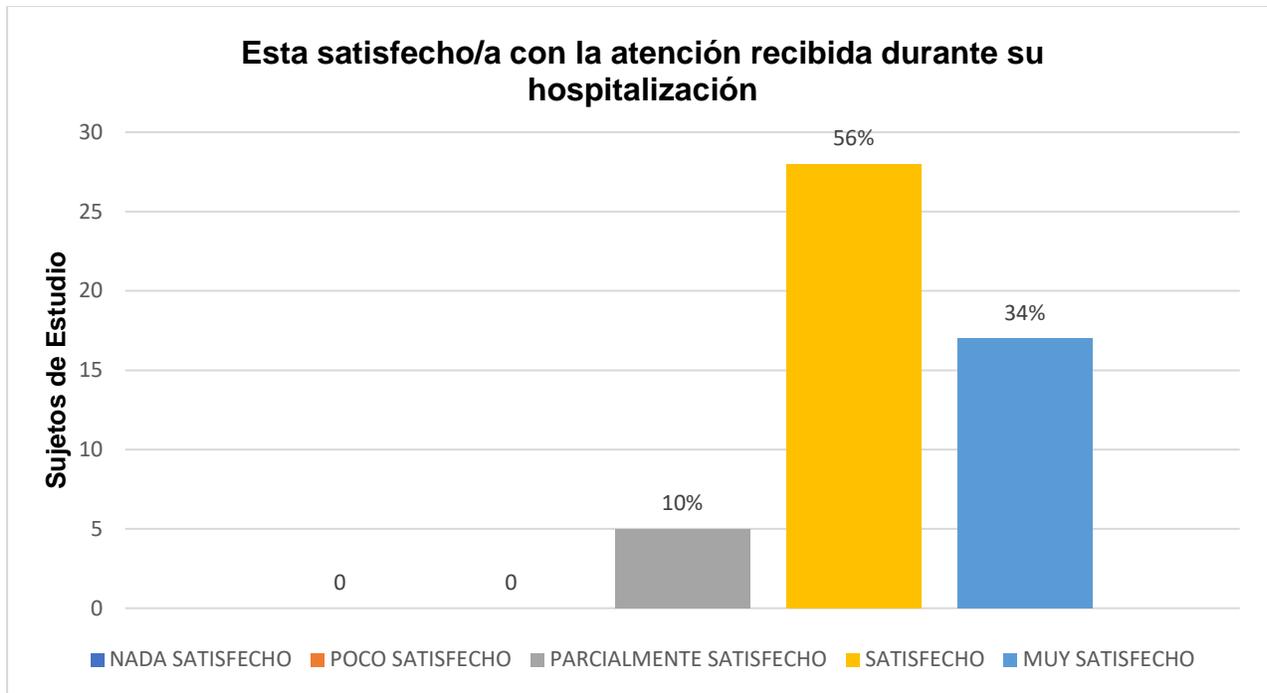
Gráfica Núm. 16



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

En relación a que, si enfermería brinda comodidad y confort, se evidencia que, 46% están en satisfecho, el 24% en muy satisfecho y el 28% parcialmente satisfecho. Por lo que es indudable que los usuarios están satisfechos en que enfermería les brinda comodidad y confort al momento del descanso. Sin embargo, hay que prestarle atención a este último porcentaje.

Gráfica Núm. 17



Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios que asistieron al Centro Médico Emmanuel, San Pedro, San Marcos, Guatemala, septiembre 2020.

Por último, se evidencian los siguientes resultados en relación a la satisfacción durante su hospitalización obteniendo un 56% usuarios satisfechos y un 34% pacientes muy satisfechos, obteniendo un 10% parcialmente satisfecho. Por lo que es evidente que los pacientes que asisten a dicha institución están satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería durante su hospitalización.

XI. CONCLUSIONES

De acuerdo a las características sociodemográficas los resultados son los siguientes: los sujetos de estudio oscilan entre las edades de 18 a 86 años; el género dominante es el femenino, con un nivel educativo de primaria, básico, diversificado, universitario siendo el mayor porcentaje, y con un bajo porcentaje del 8% que no cuentan con escolaridad, el estado civil en mayor porcentaje es casado/a, con un 76% y un 24% son solteros/as. en relación a la ocupación encontramos varios oficios siendo la más altas: ama de casa, estudiantes y comerciantes.

Con respecto a la atención del usuario se encuentran porcentajes altos de satisfecho y muy satisfecho en los criterios: los pacientes se encuentran satisfechos cuando le saluda por su nombre, le atiende oportunamente, le explican de su tratamiento si hay duda, le explican antes de realizar un procedimiento, le apoyan en el momento de la alimentación, mantienen el respeto en la individualidad como persona, familiares han sido debidamente atendidos, demostración de interés al atender la necesidades de higiene personal, explicación de la administración de medicamentos y los efectos o reacciones de los mismos, pacientes muy satisfechos en la higiene en el cambio de ropa en la unidad, cumplimiento con horario en la administración de medicamentos y tratamientos, brinda comodidad y confort al momento del descanso.

Sin embargo, hay un promedio de 5 a 15 pacientes que respondieron, en todos los criterios, parcialmente satisfechos, lo que significa que no están satisfechos en su totalidad, dato muy relevante que nos orienta a que dichos pacientes no han sido atendidos en este centro asistencial con un nivel de satisfacción alta, promedio muy elevado que no se sabe si regresaran, para ser atendidos nuevamente.

XII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados tomar en cuenta las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Centro Médico Emmanuel, para proporcionar la atención adecuada de acuerdo a su edad, sexo, escolaridad, resolviendo así sus problemas de salud, tomando en consideración su diagnóstico médico, y estar satisfecho de la atención recibida por el personal de enfermería.

Que las autoridades de este centro médico, tanto de enfermería y médico, implementen un programa permanente en el personal de manera, que se mantengan actualizados y permita fortalecer los conocimientos en los diferentes procedimientos que participa enfermería, al brindar los cuidados a los usuarios, y mantener la calidad en la atención.

Realizar con cierta frecuencia las encuestas de opinión para saber cuál es el nivel de satisfacción del usuario, luego de recibir la atención en este centro asistencial, y mantenerse en constante evaluación y mejora los servicios que presta el personal de enfermería

Dar a conocer el estudio a las autoridades del Centro médico Emmanuel, y en base a los resultados, puedan actuar de manera correctiva, a través de planes de intervención y que permitan mantener la calidad del servicio a los usuarios que buscan ser atendidos, y mantener esa empatía enfermera-paciente para satisfacer las necesidades básicas, durante su hospitalización.

XIII. BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [En línea] 15 de febrero de 2018. ISSN: 2018;96:799..
2. Infantes Gómez, Francisco Mercedes. Calidad de Atención y grado de Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención. Perú : Revista peruana de Medicina Integrativa, 2016. ISSN: 2415-2692.
3. Begazo Aspillaga, Denisse, y otros. Cuidado de Enfermería. Servicio de emergencias. [En línea] 2015. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/653>. ISSN: 1130-6343.
4. Puch Ku, Gladis Faustina, y otros. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. No. 2, México : Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida., 2016, Vol. I. ISSN: 129-36.
5. Hernández Vásquez, Akram. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Perú : Revistas Peruanas de Medicina Experimental y Salud Pública., Noviembre de 2019, Vol. XXXVI.
6. Cozin, Sheila Kátia y Turrini, Ruth Natalia Teresa. Evaluación de los productos y servicios en una biblioteca de enfermería: Satisfacción del usuario. No. 4, Brasil : Scielo., 2008, Vol. 16. ISSN: 1518-8345.
7. Bóton Galicia, Silda Isabel. Satisfacción del usuario. Satisfacción del usuario. [En línea] Universidad Rafael Landívar, mayo de 2018. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>.
8. Barahona Vimos, Jessica Paola y Calapiña Lema, Inés Alexandra. Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital Padre Alberto Bufonni. Ciencias de la Salud. Ecuador : Universidad Nacional de Chimborazo, 2015. tesis de la licenciatura de enfermería.
9. Fernández Fernández, María luz. Bases históricas de Enfermería. Modelo Concepcional . [En línea] Universidad de Cantabria, Enero de 2005. <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema12.pdf>.
10. V., Villalobos y Emma. Aportes desde la Teoría de Jean Watson a la Investigación. No. 10, Colombia : Ecolombia, 2007, Vol. I.

11. Pérez, Coralia Massip, y otros. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. No. 2, Cuba : Publicaciones Scielo, 2008, Vol. I. ISSN 1561-3127.
12. Álvarez de la Rosa, Alma Elizabeth, y otros. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. No. 2, México : Instituto Nacional de Cardiología., 2010, Vol. 11. ISSN: 68-7212.
13. Putnam, M. y Samuel, H. Wolf Matthew. La escala de satisfacción de la entrevista médica: Desarrollo de una escala para medir al paciente. No. 4, Estados Unidos : Revista de Medicina del comportamiento, 2010, Vol. I. ISBN: 0160-7715.
14. Martínez, y otros. La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL. No. 1, España : Dialnet, 2010, Vol. XXI. ISSN: 1130-2399.
15. Quispe Fernandez, Gabith Miriam y Ayaviri Nina, Victor Dante. Medición de la Satisfacción del cliente. Medición de la Satisfacción del cliente. [En línea] 12 de Abril de 2016. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>. ISSN: 2691-458.
16. Vélez Granda, Byron. Herramientas empresariales. Herramientas empresariales. [En línea] Mayo de 2017. <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/%C2%BFComoevaluarlasatisfacciondelcliente.aspx>.
17. Rodriguez Pérez, Ana Isabel y Do Muíño, Manuel. Análisis de las reclamaciones de los usuarios de un área de Atención Primaria. No. 24, España : Calidad Asistencial, 2009, Vol. 17. ISSN: 15-704.
18. Jiménez y Villegas, María del Carmen, y otros. [ed.] Ignacio Chávez. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. No 2, México : Instituto Nacional de Cardiología, mayo de 2013, Vol. XI, pág. 60. ISSN: 10-1016.
19. Fernández, Miriam, Sangopanta, Gladis y Espinosa, Lorena. Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pedritría. No. 2, Ecuador : Universidad Técnica De Ambato, Junio de 2016, Vol. I, págs. 86-90. ISSN: 2477-9172.
20. Centro Médico Emmanuel, Informe Educativo. Organización Hospitalaria. Guatemala, San Marcos. : Departtamento de Enfermería., 2019.

21. Fontova Almató, Aurora. Estudio de la satisfacción de pacientes. Semantic Scholar. [En línea] Agosto de 2015. <https://pdfs.semanticscholar.org/d40e/29f2a7d3387696ebe616f2bcb0b9b115250c.pdf>.
22. Morales Gonzalez, Cristhian Giovanni. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería de una institución de primer nivel de atención en salud Mistrato. Colombia : Pontificia Universidad Javeriana, 2009, Vol. I. ISSN: 1054-978.
23. Huiza Guardia, Gladys Asunta. Satisfacción del Usuario externo. Lima, Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2003.
24. Medina Lezama, María y Esquicha Medina, Antonio. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. No. 2, Perú : EsSalud, 2013, Vol. I.
25. Urrutia Mundaca, Silvia y Cantuarias Noriega, Nélica. Ciencias de la Salud. Calidad de Atención de Enfermería. [En línea] In Crescendo, 2015. [Citado el: 6 de Junio de 2018.] file:///C:/Users/Pablo/Downloads/1426-4671-1-PB.pdf. ISSN: 119-129.
26. Blázquez Morales, Ma. Sobeida L. y Quezada Díaz, Arturo Alí. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. No. 14, Veracruz : Universidad Veracruzana, 10 de Junio de 2014, Vol. I. ISSN: 301-9012.
27. Aguilar Carrera, Herbert Antonio. Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínicas central IGSS. Guatemala : Universidad de San Carlos., 2010.
28. Estudio de la satisfacción del paciente hospitalizado en los hospitales públicos de las Illes Balears. Sans Tous, O. y Vicens Gómez, J.M. 3, España : Medicina Balear, 2014, Vol. 26, págs. 46-54. ISSN: 1579-5853.
29. Organización Mundial de la Salud. Relación entre la Satisfacción del paciente con el sistema sanitario y la experiencia. [ed.] Emre Özaltın & Christopher JL Murray Sara N Bleich. 87, Guatemala : Boletín de la Organización Mundial de la Salud., Abril de 2009.
30. Hernández Salazar, Patricia. La importancia de la satisfacción del usuario. No. 34, México : UNAM, 2011, Vol. III, págs. 349,350. ISSN: 0210-4210.

31. Alligood, Martha Raile y Tomey, Ann Marriner. Modelos y teorías en enfermería. séptima. España : Elsevier, 2011. pág. 56. ISBN: 978-84-8086-716-0.
32. Rey Martin, Carina. La Satisfacción del usuario: un concepto en Alza. No. 3, España : Documentación de las Ciencias de la Salud., 25 de Abril de 2015, Satisfacción del Usuario: un concepto en alza, Vol. I, págs. 139,140. ISSN: 0210-4210.

ANEXOS

Fecha: _____

Número de boleta. _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través de la firma de este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada: “Satisfacción del servicio que reciben los pacientes que asisten al Centro Médico Emmanuel San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, Guatemala. Año 2020”

Responsable: E.P. Leidy Anazeth Orozco Orozco

Quien me ha explicado claramente que me entregará un cuestionario para que lo responda. Comprendo que las respuestas serán de carácter confidencial y de forma voluntaria, además puedo retirarme del estudio en cualquier momento, lo cual no afectará de ninguna manera mi trabajo este servicio de salud.

Ya enterada/o de todo, respecto a este estudio, acepto voluntariamente participar.

Gracias

(f). _____

Firma del participante.

(f). _____.

Firma del investigador.

Fecha: _____

Boleta Núm. _____

CUESTIONARIO

Objetivo: Determinar la satisfacción de los pacientes que asisten al Centro Médico Emmanuel San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, Guatemala.

Responsable: Estudiante de la licenciatura de enfermería, Leidy Anazetn Orozco Orozco.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas, las cuales se le solicita responder con una X según la respuesta que considere correcta. La información proporcionada será confidencial y utilizada con fines de estudio.

I. SERIE I

Datos sociodemográficos:

Edad: _____ años

1. Sexo: Masculino Femenino

2. Escolaridad:

Primaria:___ Básico:___ Diversificado:___ Universitaria:___ Ninguna:___

3. Estado civil.

Soltero (a). Casado(a).

4. Ocupación: _____

SERIE II:
Satisfacción del usuario.

Enunciado		Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
6	El personal de enfermería le saluda por su nombre					
7.	El personal de enfermería le atiende oportunamente.					
8.	El personal de enfermería resuelve sus dudas y le explica los procedimientos.					
9.	El personal de enfermería le explica antes de realizar un procedimiento					
10	El personal de enfermería le apoya en el momento de su alimentación.					
11	El personal de enfermería respeta y mantiene su individualidad como persona					
12	Sus familiares han sido debidamente atendidas por el personal de enfermería.					
13.	El personal de enfermería demuestra interes al atender sus necesidades de higiene personal.					
14.	El personal de enfermería explica que medicación se le administra y cuales son los efectos o reacciones					
15.	El personal de enfermería mantiene la higiene en el cambio de ropa de su unidad.					
16.	El personal de enfermería cumple con su horario de medicamentos y tratamientos					
17.	El personal de enfermería le brinda comodidad y confort al momento de descansar (dormir)					
18.	Esta satisfecho/a con la atención recibida durante su hospitalización.					