

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

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PERMANENTE CAP DE CUNÉN, QUICHÉ,
GUATEMALA, AÑO 2017
TESIS DE GRADO

SILDA ISABEL BOTÓN GALICIA
CARNET 15134-10

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

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

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PERMANENTE CAP DE CUNÉN, QUICHÉ,
GUATEMALA, AÑO 2017
TESIS DE GRADO

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

POR
SILDA ISABEL BOTÓN GALICIA

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

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DECANO: DR. EDGAR MIGUEL LÓPEZ ÁLVAREZ
SECRETARIA: LIC. WENDY MARIANA ORDOÑEZ LORENTE

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. AURA FABIOLA BAUTISTA GÓMEZ

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. ROSARIO YADIRA PUAC CANO DE TUY
LIC. ELUVIA ESPERANZA COYOY NIMATUJ DE DE LEÓN
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

Quetzaltenango, 13 de abril 2018

Lic. Juan Arturo Castillo Lara
Coordinador Área de Enfermería
Facultad de ciencias de la Salud
URL/ Campus de Quetzaltenango

Respetable Licenciado:

Por este medio le informo que he finalizado la asesoría de tesis del estudiante de la carrera de Licenciatura en Enfermería: **Silda Isabel Botón Galicia**, con carné No.1513410, de la tesis titulada:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PERMANENTE -CAP- DE CUNÉN, DEPARTAMENTO DE EL QUICHÉ, GUATEMALA. FEBRERO A NOVIEMBRE 2017.

Trabajo de investigación realizado como requisito previo a obtener el título de Licenciada en Enfermería

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente


Licda. Aura Fabiola Bautista Gómez
Asesora



cc. Archivo



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
No. 09950-2018

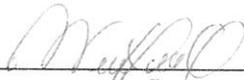
Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante SILDA ISABEL BOTÓN GALICIA, Carnet 15134-10 en la carrera LICENCIATURA EN ENFERMERÍA, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 09290-2018 de fecha 29 de mayo de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN PERMANENTE CAP DE CUNÉN, QUICHÉ, GUATEMALA, AÑO 2017

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 30 días del mes de mayo del año 2018.


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.....	4
3.1 Satisfacción.....	4
3.2 El usuario.....	10
3.3 Enfermería.....	10
3.4 Teoría de enfermería de Hildergard Elizabeth Peplau.....	12
3.5 Contextualización Geográfica de Cunén.....	14
IV. ANTECEDENTES.....	15
V. OBJETIVOS.....	21
VI. JUSTIFICACIÓN.....	22
VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
7.1 Tipo de estudio.....	23
7.2 Sujetos de estudio.....	23
7.3 Contextualización geográfica y temporal.....	24
VIII. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS.....	26
8.1 Selección de los sujetos de estudio.....	26
8.2 Identificación de los sujetos.....	27
IX. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	28
9.1 Descripción del proceso de digitación.....	28
9.2 Métodos estadísticos y plan de análisis de datos.....	28
9.3 Aspectos éticos.....	28
X. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	29
XI. CONCLUSIONES.....	43
XII. RECOMENDACIONES.....	44

XIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	45
XIV.	ANEXOS.....	48

Resumen

Título del estudio: Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería, en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché, Guatemala.

La satisfacción del usuario es un aspecto importante en la prestación de los servicios de salud, revela la calidad del cuidado que se está proporcionando, que debe ser libre de riesgos, lo que es un requisito fundamental para el usuario y meta para el programa.

El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché.

El estudio es cuantitativo, descriptivo, y de corte transversal, los sujetos de estudio fueron 103 usuarios que asisten a consulta en el Centro de Atención Permanente, del municipio del Cunén, El Quiché. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario, que se administró al usuario mediante una entrevista.

Se encontraron los siguientes hallazgos: Los usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía: Manifestaron que le llamaron por su nombre, respetaron su privacidad, le proporcionaron trato amable, le orientaron en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, le resolvieron dudas. Aunque también un número están insatisfechos en cuanto a que nos les brindan charlas educativas, el tiempo de espera a veces no es el adecuado, tuvieron problemas en la anotación de próxima cita, no les brindaron privacidad durante su atención.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad del servicio es: Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados, para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del usuario y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción de los usuarios con el proceso. (1)

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad. La satisfacción del usuario influye en su comportamiento y es considerada una meta muy valiosa para todo programa.

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

Para enfermería, la entrega del cuidado debe ser siempre centrada en el usuario, y es por esto que la comprensión cultural que logre la disciplina es de vital importancia para una atención integral. Además, la cultura para enfermería es el medio más amplio y holístico de conceptualizar, entender y ser eficaz en el cuidado que se entrega a las personas. Para entender este concepto es importante recordar que los seres humanos son inseparables de su trasfondo cultural y su estructura social, son indivisibles. Así empleando recursos para el cuidado como elementos culturales y estructuras sociales la prevención y el cuidado en el proceso salud – enfermedad va

a lograr ser más familiar para el paciente, y él va a reconocer en este proceso elementos que le son propios y forman parte de su realidad.

Teoristas de enfermería como: Hildegart Peplau, Martha Rogers, Dorothea Orem y Virginia Henderson se refieren al cuidado como parte fundamental de la práctica de enfermería, a la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar: A la visión de totalidad o integridad que implica el cuidado cuando éste se da en continuo salud – enfermedad y al cuidado que da enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin. (2)

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario de la atención que presta el personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP, municipio de Cunén, departamento del Quiché, analizando los elementos que producen satisfacción. Es un estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal, los sujetos de estudio fueron los pacientes que asisten al centro de Atención Permanente.

Las conclusiones refieren que los pacientes están satisfechos con la atención que les proporcionan, respetan su individualidad, les brinda confianza, el trato es amable, les proporcionan orientación en cuanto a medicamentos y cuidados. Sin embargo, en mínimos porcentajes manifestaron insatisfacción debido a deficiencias en su atención.

Las recomendaciones fueron enfocados a la constante capacitación en conocimientos, habilidades y muy importante las actitudes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario expone, que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los usuarios, si no se da una atención de enfermería con calidad hay problemas de insatisfacción ante la atención recibida. El usuario asiste a un centro asistencial en busca de ayuda, comprensión y sobre todo de atención y en varios servicios no lo consiguen.

El personal de enfermería se aleja de la esencia del que hacer, no se integra a la calidad y el cuidado para lograr la satisfacción del usuario, por diversidad de actividades y la falta de identidad con la profesión.

En varias ocasiones el usuario no manifiesta su insatisfacción de la atención recibida, por temores a algunas consecuencias, sin embargo, la asistencia del usuario a estas instituciones no proporciona los resultados esperados, perdiendo la confianza y la credibilidad en los servicios de salud.

En el Centro de Atención Permanente (CAP) del municipio de Cunén, departamento de Quiché no se ha realizado un estudio que evalúe la atención que brinda el personal de enfermería y que demuestre si hay o no satisfacción en el usuario de la atención que recibe.

Por lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la satisfacción de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente (CAP) municipio de Cunén el Quiché, 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, 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, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, 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. (3)

3.1.1 Satisfacción de la atención

Es indiscutible que las necesidades de cada usuario varían de una persona a otra. La satisfacción del usuario en la atención hospitalaria ha sido y seguirá siendo de mucho interés y preocupación para el personal de enfermería, así como todo el personal involucrado en los cuidados de los usuarios porque de la satisfacción de la atención que se les brinde dependerá el grado de confianza y aceptabilidad de los servicios de salud.

La evaluación de la satisfacción del usuario ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado con la calidad de la atención recibida, con el cual se adquieren informaciones que benefician la organización de los servicios. (4)

3.1.2 Factores de satisfacción:

a) Con respecto a la información

Disponibilidad: Obligación que tiene un trabajador de acudir a cumplir funciones labores en el momento en que así se exija.

Costo: Se debe de trabajar con el personal estrictamente necesario y el mínimo de insumos para que la calidad no vaya en deterioro del buen servicio que debe prestar la institución

Calidad: Conjunto de propiedades que satisfacen necesidades o la percepción que el usuario tiene del mismo para satisfacer sus necesidades.

Accesibilidad: Se utiliza para nombrar al grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura. (3)

b) Con respecto al usuario

Madurez y experiencia del usuario: Es un estado que se alcanza cuando el desarrollo físico está completo y es capaz de analizar factores y elementos positiva o negativamente hacia dicho servicio.

Especialización del usuario: Es la generalización para trabajar en donde cada empleado realiza una diversa gama de actividades de trabajo y cada trabajador tiene un rol determinado.

Conocimiento: Es un conjunto de representaciones inciertas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos a través de la observación.

Idioma: Se refiere a la manera particular de hablar o expresarse, de acuerdo a la ocasión. (3)

3.1.3 Principales diferencias de satisfacción

- a. La satisfacción contiene componentes tanto efectivos como cognitivos y representa una evaluación del consumidor respecto a una transición específica y a una experiencia de consumo.
- b. La satisfacción está basada en la experiencia con el servicio mientras que la calidad del servicio percibida no está basada necesariamente en la experiencia.

3.1.4 Elementos de medición de la satisfacción.

Establecimiento bien situado: El servicio de salud varía en tamaño y en elementos disponibles con los que cuentan. Sin embargo, por lo general, deben estar en un lugar donde los usuarios tengan acceso geográfico, acceso a recursos y ofrecen servicios básicos.

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. (5)

3.1.5 Métodos para medir la satisfacción de los usuarios

Paneles de clientes: Herramienta que se utiliza para gestionar todos los recursos y aspectos técnicos del servicio contratado.

Encuestas de satisfacción: Cuestionarios que sirven para medir qué tan satisfechos está el usuario y el nivel de compromiso que tienen hacia el servicio.

Sesiones de grupo: Entrevista de grupo de 6 a 10 miembros, con el fin de obtener información sobre sus sentimientos, necesidades, percepciones y preferencias sobre el servicio.

Encuestas al personal: Es una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información para entregarlo en forma de, gráfica o tabla. (6)

3.1.6 Se entiende por satisfacción del paciente:

Un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones. Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico. Sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción.

3.1.7 Elementos que Influyen en la Satisfacción del paciente

Se ha considerado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, y se ha considerado la comunicación con el paciente como el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible.

Se ha argumentado que la decisión de un paciente de acudir a una consulta médica vendría condicionada por: La necesidad o urgencia de curarse, la calidad profesional y humana que el paciente atribuye al médico, la presión de sus familiares para que busque ayuda médica o para que acuda a esa consulta en concreto, la percepción de control que tiene el paciente y que hace que piense que puede ir, el balance de costes y beneficios que intuye pueden producirse al acudir a la consulta y, finalmente, el nivel de satisfacción cuando se trata de un paciente que ya conoce a ese médico.

Las diferencias en la satisfacción se atribuyen a factores individuales en los pacientes, a sus diferentes actitudes hacia el sistema sanitario, a cómo se organiza el sistema sanitario y se proveen las atenciones médicas y a diferencias entre los proveedores.

3.1.8 Tipos de características de satisfacción en el paciente

a) Características del paciente

Los resultados cuando se ha intentado analizar si la edad, el nivel educativo o los ingresos económicos del paciente condicionan su nivel de satisfacción han sido contradictorios. Existe una ligera tendencia a encontrar una mayor satisfacción en pacientes de edad, y en personas de ingresos económicos medios y superiores, sin embargo, resulta necesario ahondar más en estos aspectos.

b) Características del personal de enfermería

La confianza que inspira la enfermera/o que cuida al paciente es un buen indicador de su grado de satisfacción. La satisfacción de un paciente varía en función de ciertas condiciones, como la relación enfermera/o-paciente. Cuando emplea tiempo apropiado al cuidado, se comunica adecuadamente, inspira confianza, escucha, responde a preguntas, satisface necesidades.

3.1.9 Formas de medir la satisfacción del paciente

Aunque estamos más familiarizados con las encuestas de satisfacción del paciente, esta evaluación se puede realizar de muy diferentes formas: Buzón de sugerencias, o mediante el análisis de las reclamaciones; grupos focales, grupos nominales, u otras técnicas cualitativas; recurriendo a clientes "carnadas" para identificar puntos conflictivos de la prestación, auditorías, o analizando las preferencias de los pacientes a la hora de elegir médico o centro sanitario.

3.1.10 Valoración de la satisfacción del usuario

La valoración de la satisfacción del usuario es clave para medir el éxito alcanzado por cualquier organización que preste servicios, en tanto que de la misma se deriva, habitualmente, una mayor o menor utilización de los mismos y de ello puede depender la propia supervivencia del servicio. Las estrategias de atención a la salud adoptadas en nuestro entorno otorgan un papel relevante a los servicios de Atención Primaria como forma de asegurar tanto la accesibilidad de todos los ciudadanos a los dispositivos sanitarios, exigencia incuestionable en un sistema basado en la equidad, como la eficiencia de los recursos a través de su adecuada utilización. (17)

3.1.11 Motivos de queja más frecuentes entre los pacientes

Diagnóstico y tratamiento: Problemas en el diagnóstico o en el tratamiento, resultados adversos o inesperados, sensación de que no se progresa.

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

Accesibilidad y disponibilidad: Demoras o dificultades para obtener cita, cambios injustificados de cita, no mantener la continuidad del cuidado. (7)

3.1.12 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 las estamos cumpliendo.

3.2 El usuario

Es aquella persona que usa determinado lugar para una función en específico, es necesario que el usuario sepa a ciencia cierta que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso. Ya que si lo está buscando es porque lo necesita.

En enfermería el usuario es el sujeto que recibe los servicios de los profesionales de la salud, (entre ellos enfermera/o), a un tratamiento o a una intervención. (8)

3.3 Enfermería

Es la disciplina del cuidado, de la prevención de la enfermedad, no sólo de la del individuo sino también de la familia. Enfermería es una importante rama de la ciencia ya que tiene que ver con el paso y el establecimiento de hábitos, conductas y cuidados que no sólo cuiden la salud de una persona de manera específica, si no que supongan el mantenimiento de un ambiente comunitaria seguro y saludable para todos sus integrantes.

Enfermería implica todos aquellos cuidados que una enfermera/o, tal como se denomina al profesional que desempeña la actividad, le brinda a un paciente, ya sea para tratar o prevenir alguna enfermedad que esté padeciendo o bien la asistencia que le proporciona al mismo luego que éste haya sido sometido a una práctica quirúrgica.

3.3.1 Cuidados de enfermería

Es la noción del cuidado que está vinculada a la preservación o la conservación de algo o a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo. Se define como la parte fundamental de la práctica de enfermería, la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, y es una experiencia práctica y el conocimiento común.

Los cuidados de enfermería abarcan diversas intervenciones que un enfermero debe dedicar a su paciente. Las características dependerán del estado y la gravedad del sujeto (usuario) ya que a nivel general se monitorea la salud.

3.3.2 Actitudes en la enfermería

Compromiso con el servicio, voluntad para mejoras ante el problema, comunicación y participación, periodicidad en la evolución.

3.3.3 Funciones Principales de Enfermería

Formar parte del equipo interdisciplinario e intersectorial participando en el cuidado integral de las personas, familias y comunidades.

Cuidar la salud del individuo en forma personalizada, integral y continúa respetando sus valores, costumbres y creencias.

Cumplir los principios de asepsia, antisepsia y normas de bioseguridad, según los contextos de desempeño.

Cumplir los principios éticos y legales.

Ejecutar acciones que den solución a los problemas de salud, identificados en el Análisis de la Situación de Salud.

Ejecutar acciones comprendidas en los programas de salud que den solución a los problemas de su comunidad.

Realizar el proceso de Atención de Enfermería, como método científico de la profesión.

Cumplir tratamiento médico.

Identificar signos y síntomas de complicaciones.

Identificar alteraciones en la cifra de los parámetros vitales, comunicarlo y cumplir indicaciones.

Ejecutar la preparación y administración de fármacos por diferentes vías. (9)

3.4 Teoría de enfermería de Hildergard Elizabeth Peplau

La Teoría de Hildergard Peplau se basa en relaciones interpersonales y destaca la importancia de la enfermera o enfermero en el proceso interpersonal definido como terapéutico. La personalidad de la enfermera o enfermero es muy importante tanto, por la influencia que pueda provocar en sí misma como para el paciente.

En su modelo de enfermería psicodinámica, describe las relaciones interpersonales, en la que analiza la relación de enfermera/o-paciente; en que identifica y describe cuatro fases: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. En la fase de orientación el individuo tiene una necesidad y busca ayuda profesional, en la fase de identificación el paciente empieza a responder en forma selectiva a las personas que parecen ofrecerle la ayuda necesaria, en el aprovechamiento refiere a tratar y aprovechar esto al máximo para obtener del cambio los mayores beneficios posibles y la fase de resolución implica un proceso de liberación que, para tener éxito depende de la anterior cadena de acontecimientos.

Esta teoría permite que los profesionales de enfermería dejen de centrarse en la atención biofísica de la enfermedad, y acercarse a los sentimientos y los comportamientos frente a la enfermedad, ellos pueden ser explorados e incorporados a las intervenciones de enfermería. Conseguiremos, que surja una relación entre

enfermera/o - paciente que permita afrontar los problemas que aparezcan de manera conjunta. Integró en su modelo las teorías psicoanalíticas, el aprendizaje social, la motivación humana y el desarrollo de la personalidad, al mismo tiempo que el crecimiento de la teoría enfermera era relativamente novedoso.

Peplau define al paciente como un ser humano, como una persona o cliente. Define enfermería como un proceso interpersonal terapéutico. Este funciona cooperativamente con otro proceso humano que hace posible la salud para individuos y comunidades. Enfermería es un instrumento educativo cuyo objetivo es asistir al paciente para que esté consciente y solucione los problemas que interfieren en su vida diaria, el paciente y la enfermera contribuyen y participan en la promoción de la interacción que se descubre entre ellos. Ambos son concebidos como seres humanos, cada uno con percepciones constituidas por sentimientos, pensamientos, deseos, pre suposiciones, expectativas y actividades. La interacción de estos es el centro del proceso de enfermería; se caracteriza por ser una comunicación de carácter lingüístico y terapéutico.

Para la autora, la comunicación humana, las actitudes profesionales, la información son los elementos centrales del cuidado puesto que la enfermera es un profesional, con conocimiento, competencia que se traduce en servicios que los pacientes requieren o necesitan dada su condición, para los cuales la enfermera puede proporcionar intervenciones adecuadas, y es fructífera cuando el método de comunicación significa que se está trabajando en la situación.

Supuestos:

- a). Persona: Es considerada como un organismo que vive en un equilibrio inestable.
- b). Salud: Implica un movimiento hacia delante de la personalidad y otros procesos humanos, en dirección de una vida creativa, constructiva, productiva, tanto a nivel personal como comunitario.
- c). El entorno: Las fuerzas que existen fuera del organismo y en el contexto de la cultura, y de las cuales se adquieren gustos, costumbres y creencias.

d). Enfermería: Proceso terapéutico interpersonal, que se realiza a través de la relación entre el individuo y la enfermera. Se ocupa de las necesidades de salud, de individuos y grupos de la comunidad. (2)

3.5 Contextualización Geográfica de Cunén

Cunén es un municipio del departamento del Quiché, Guatemala. Está ubicado en la Sierra de los Cuchumatanes a una altura de 1827 msnm. El municipio tiene una extensión de 168 km² y una población de 30,332 habitantes. La mayoría de la población es de origen maya k'iche'. Colinda con los municipios de San Miguel Uspantán al este, Santa María Nebaj al noroeste, San Juan Cotzal al norte, Sacapulas al suroeste, y San Andrés Sajcabajá al sur.

Cunén cuenta con el Centro de Atención Permanente, el cuál tienen más de 25 años de funcionamiento y en otras comunidades existen puestos de salud, tal es el caso de las siguientes comunidades: la Hacienda, Chutuj, Chiul, los que atienden las 24 horas del día con consultas médicas de primeros auxilios para los habitantes de dicha comunidad. Las aldeas cuentan con centros de convergencia en donde se facilitan consultas una vez al mes, la O.N.G. encargada de dar estos servicios es llamada COTONEB. (Cooperativa todos nebajenses). El Centro de Salud cuenta con una ambulancia, equipo completa para brindar primero auxilios, tres técnicos, 1 Médico 1 enfermera, 7 auxiliares en enfermería, 1 laboratorista, 2 guardianes, 1 conserje.

Cartera de servicios: Consulta general, Emergencia, Planificación Familiar, Laboratorio, Atención de Partos, Inmunización, Espacios Amigables, Saneamiento Ambiental, Programa de Tuberculosis y Programa de VIH

IV. ANTECEDENTES

Estudio titulado: “Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico Perú (HMGP)-2003”, se presenta un trabajo de tipo observacional, descriptivo, transversal que tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico. Se realizó un muestreo estratificado con fijación proporcional en función del peso relativo de los usuarios de cada uno de los estratos. Se aplicaron 400 encuestas, siendo 400 sujetos de estudio, utilizados en cinco formatos diferentes para ser aplicados a usuarios nuevos y continuadores antes y después de la consulta, para evaluar infraestructura, la información y capacitación que ofrece el servicio mediante videos y charlas”. Dentro de las conclusiones más importantes destacan que, en promedio, el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho con el servicio de Consulta Externa. En lo que se refiere a los recursos y al trato recibido, se consideran medianamente satisfechos. Sobre las condiciones de limpieza, privacidad, asientos, ventilación, iluminación y sanitarios se consideran completamente satisfechos. La única esfera en la que se encuentran insatisfechos es en el tiempo de espera. La mayor parte de los que aprueban los servicios tienen una instrucción secundaria mientras los que tienen primaria no refieren deficiencia alguna. (10)

Estudio titulado: “Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada – Red de Salud II Cajamarca Perú, 2000”. El estudio consistió en un trabajo prospectivo, exploratorio con el objetivo de medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca, utilizando como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales; siendo 280 los sujetos de estudio. Las revisiones de los trabajos de investigación permitieron analizar las metodologías planteadas por los autores para el abordaje del problema relacionado con la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de la atención de salud y el análisis de las variables de estudio sirvió como referencia para la construcción del instrumento de recolección de datos. Las conclusiones identificadas en este estudio fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1%

revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutive del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros. (11)

Estudio titulado: "Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, Lambayeque Perú, 2004". El autor planteó como objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión, su relación con las características de la población, y las determinantes de la atención en el acto médico. El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal utilizándose como instrumento el cuestionario, los sujetos de estudio fueron 320 usuarios. Los resultados mostraron que existe un grado de satisfacción significativo del 80,9%, sin embargo, la dimensión de accesibilidad y conveniencia tuvo los más altos niveles de insatisfacción con un 60,9%, reflejando de esta manera la gran dificultad que tuvieron los usuarios para acceder a la consulta médica en dicho establecimiento. (12)

Estudio titulado: "Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo Perú, marzo 2004", estudio de tipo descriptivo de corte transversal, el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo y los factores que influyen en la utilización de los servicios del Centro de Salud, José Leonardo Ortiz de Chiclayo. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificado para los servicios de salud, la muestra estuvo conformada por 199 usuarios seleccionados aleatoriamente. Conclusiones: El 12% de los usuarios externos estuvo satisfecho. Los datos mostraron que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ($x=0,84$), mientras que la dimensión de seguridad (o inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró mayor satisfacción ($x=0,49$). (13)

Estudio titulado: “Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla Perú-2002”, durante los meses de abril-junio del año 2002. Abordan las cinco dimensiones de la calidad de la atención expresado en la satisfacción del usuario: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidades de respuesta, seguridad y empatía, sustentadas en la aproximación teórica del instrumento SERVQUAL modificado de tipo escalar de 36 ítems válidos. Este trabajo de investigación de naturaleza cuantitativa, descriptivo, de corte transversal tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario ambulatorio en la Posta Médica Naval de Ventanilla, con una muestra conformada por 205 usuarios, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. Los resultados demostraron que el 56,6% de los encuestados se encontraron satisfechos respecto a la calidad de atención que brinda el personal, medianamente satisfechos el 33,7% y el 9,8% insatisfechos. (14)

Estudio titulado: “Satisfacción de atención brindada por el profesional de salud a los usuarios externos en el área de emergencia en el Hospital San Vicente de Paul de Colombia”. Durante el periodo noviembre 2009 a agosto 2010. Utilizando el método de estudio de tipo observacional, descriptivo y prospectivo no experimental en 300 usuarios. Tuvo como objetivo identificar la satisfacción de la atención dada por el profesional de salud, percibida por los usuarios externos, llegando a la siguiente conclusión: La eficiencia e impacto del servicio en la satisfacción de su necesidad de atención es cuestionable ya que un 43% manifiesta que debe regresar nuevamente para ser atendidos, sin embargo de ello la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente por un mal servicio, pero el 57% restante admite que la satisfacción de atención es rápida y oportuna. La atención de los profesionales de salud lo hace con la mayor calidad y calidez humana. (15)

Estudio titulado: “Satisfacción de la atención prestada por el personal médico del servicio de emergencia del Hospital del Niño J.M. de los Ríos de Venezuela”. Utilizando el método cuantitativo descriptivo y de campo, se aplica una muestra probabilística del 30% de usuarios ingresados durante el periodo de estudio siendo

304 usuarios. Tuvo como objetivo. Describir la satisfacción de atención brindada por el personal médico que labora en el servicio de emergencia del Hospital, llegando a la siguiente conclusión. Se encontró que el 97.8% de los usuarios del servicio de emergencia percibe una buena calidad de atención brindada por el personal médico y el 100% de los usuarios regresarían al servicio en caso necesario, no fue relevante el tiempo de espera y el 71.43% considera que la estructura física del servicio es buena. (16)

Estudio titulado: “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios” realizado en el año 2000. Estudio fue transversal, comparativo, comparativo y analítico, en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México, mediante la opinión que manifiestan los usuarios. La muestra compuesta por 9,936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las conclusiones relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es; que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios. (17)

Estudio titulado: “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios” México-2001. El objetivo de este trabajo fue el de describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en los servicios de salud en México y analizar su relación con algunas características pre disponentes y habilitadoras de la población usuaria. La información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II del año 1994 en 3,324 usuarios que acudieron a

los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Conclusiones: Se encontró que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18,8% mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23,2%) y la percepción de la mejoría en su salud (11,7%); en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron: Los largos tiempos de espera (23,7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11,7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social percibieron 2,6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios la calidad estuvo representada por las características del proceso de atención (44,8%), del resultado (21,3%), de la estructura (18,0%) y de la accesibilidad (15,7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: No lo atendieron bien (18,2%) y los largos tiempos de espera (11,8%). Las conclusiones de este estudio expresan, también que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para una mejor calidad de la atención de salud. (18)

Estudio titulado: “Evaluación de la satisfacción en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo de abril a junio de 2011, en El Salvador”. Utilizando el método descriptivo de carácter evaluativo, se encuestó a usuarios y personal de emergencia por el lapso de 5 días en los distintos horarios de atención, siendo un total de 80 usuarios equivalente al 15% de la demanda y 28 trabajadores que laboran en el servicio de emergencia. Conclusión: La unidad de emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad, pero el servicio es accesible para la población. En relación a la satisfacción técnica existe el 90% de cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, lo que hace que los pacientes consulten constantemente. La dimensión de la continuidad de los servicios brindados, el 82% se ha visto alterada por las relaciones interpersonales no apropiadas de los trabajadores lo que se dificulta en la atención. Los usuarios internos y externos expresan que el 94% de la infraestructura es mala y 86% de los encuestados refieren demora de 15 a 30

minutos al igual que de 0 a 15 minutos, lo que genera muchas veces abandono y atraso en el proceso asistencial. (19)

V. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

Determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché.

5.2 Objetivos específicos

1. Caracterizar socio-demográficamente a los sujetos de estudio.
2. Describir la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería.

VI. JUSTIFICACIÓN

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, está relacionada con el bienestar que la salud e intenta promoverla; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la atención, que consiste en prestar servicios de calidad que influye en la utilización y continuidad de dichos servicios y sobre todo en el comportamiento terapéutico, es decir, la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento. En ocasiones los usuarios manifiestan no sentirse satisfechos de la atención que reciben y no mejoran su problema de salud.

De allí la importancia de esta investigación porque permitió conocer la satisfacción del usuario y los factores que influyen positivamente o negativamente en el personal de enfermería que presta servicios de salud, así mismo de acuerdo a los resultados contribuirá al cambio o desarrollo de estrategias que fortalezcan a la satisfacción del usuario.

VII. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

7.1 Tipo de estudio

Cuantitativo, Descriptivo y de Corte transversal

7.2 Sujetos de estudio

Los sujetos de estudio fueron 103 usuarios que asisten a consulta en el Centro de Atención Permanente, del municipio del Cunén, El Quiché.

El estudio se realizó en el Centro de Atención Permanente (CAP), del municipio de Cunén, departamento del Quiché de febrero a noviembre 2017.

7.3 Definición de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Escala de medición	Ítems
Caracterización socio-demográfica de los usuarios.	Es el conjunto de características biológicas, sociales, culturales y económicas que están presentes en la población sujeta a estudio teniendo en cuenta las que pueden ser medibles. (20)	Son las características individuales que diferencian a una persona de otra y que la hacen única.	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Grado de escolaridad. • Estado civil 	Nominal	1 – 4
Satisfacción del usuario	Es la razón, acción o modo con que se calma y responde totalmente a una	Grado de relación entre las expectativas del usuario sobre la atención	Opinión sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Enfermera-Paciente 	Nominal	5,6,7 y 8 9 a la 16

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Escala de medición	Ítems
	queja, sentimiento o razón contraria. (3)	demandada y la percepción de la atención recibida del personal de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Enfermera/o-Paciente • Satisfacción de la atención de enfermería. 		5 a la 16

VIII. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

8.1 Selección de los sujetos de estudio

Usuarios de consulta externa que asistieron al Centro de Atención Permanente (CAP) del municipio de Cunén, departamento del Quiché.

8.1.1 Criterios de inclusión

Usuarios que asistieron al Centro de Atención Permanente, encontrándose en los rangos de edad de 10 a 44 años o más.

8.1.2 Criterios de exclusión

Usuarios que no desearon participar en la investigación.

8.1.3 Cálculos estadísticos de la muestra

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población (600 usuarios)

O: Desviación estándar 0.05

Z: Valoración de confianza 1.96%

E: Limite aceptable 0.01

n: $N * O^2 * Z^2$

$$\frac{O^2 (N - 1) E^2 + O^2 * Z^2}{}$$

n: $600 * 0.05^2 * 1.96^2$

$$\frac{0.05^2 (600 - 1) + 0.05^2 * 1.96^2}{}$$

n: 576.24

$$\frac{576.24}{5.591} = 103$$

8.2 Identificación de los sujetos

Los sujetos de estudio fueron los que recibieron atención en el Centro de Atención Permanente, se entrevistaron al azar para llenar la encuesta.

8.2.1 Métodos utilizados para la recolección de datos

Se asistió al Centro de Atención Permanente, para contactar a los usuarios y se les entrevistó llevando el orden de las preguntas de la encuesta. Dicha entrevista se realizó al finalizar la visita a la institución, en un lugar adecuado, para responder el instrumento administrado, explicando el motivo del estudio y proporcionando el consentimiento informado.

8.2.2 Elaboración y descripción de los instrumentos para la recolección de datos

El instrumento fue un cuestionario administrado el cual consta de dos secciones: La primera de 4 preguntas, para obtener las características sociodemográficas de los sujetos de estudio y la segunda de 12 preguntas, dirigidas a la satisfacción de usuario, con respuestas cerradas, las mismas fueron contestadas en la entrevista a los usuarios que asistieron al Centro de Atención Permanente -CAP-, del municipio de Cunén, departamento del Quiché.

8.2.3 Validación de los instrumentos para recolectar datos

El instrumento se validó con 3 usuarias que asistieron al Centro de Atención Permanente de Sacapulas, el Quiche. No se realizaron modificaciones.

IX. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

9.1 Descripción del proceso de digitación

La digitación de la información obtenida se realizó de forma manual para ello se utilizaron los programas Word y Excel 2010

9.2 Método estadístico y Plan de análisis de datos

Se ordenaron las encuestas, los datos se tabularon de manera manual, se vaciaron en una matriz de procesamiento, luego se cuantificaron las respuestas. Se realizaron gráficas, tablas y porcentajes que detallan los resultados del cuestionario realizando un análisis.

9.3 Aspectos éticos

Para este estudio se tomó en cuenta lo siguiente: Autonomía, Justicia, Beneficencia, Veracidad y Consentimiento informado.

X. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Sección I Características Sociodemográficas

Tabla núm. 1

	Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Edad de los usuarios	10 a 19 años	31	30%
	20 a 29 años	37	36%
	30 a 39 años	20	19%
	40 a mas	15	15%
	Total	103	100%
Sexo	Femenino	76	74%
	Masculino	24	26%
	Total	103	100%
Escolaridad	Primaria	25	24%
	Básico	28	27%
	Diversificado	25	24%
	Universitario	5	5%
	Ninguna	20	20 %
	Total	103	100%
Estado civil	Casado	66	64%
	Soltero	37	36%
	Total	103	100%

Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

Entre las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Centro de Atención Permanente, están: Edad, el 30% pertenecen a las edades de 10 a 19 años, el 36% entre 20 y 29 años, el 19% entre 30 a 39 años y el 15% a 40 a más años.

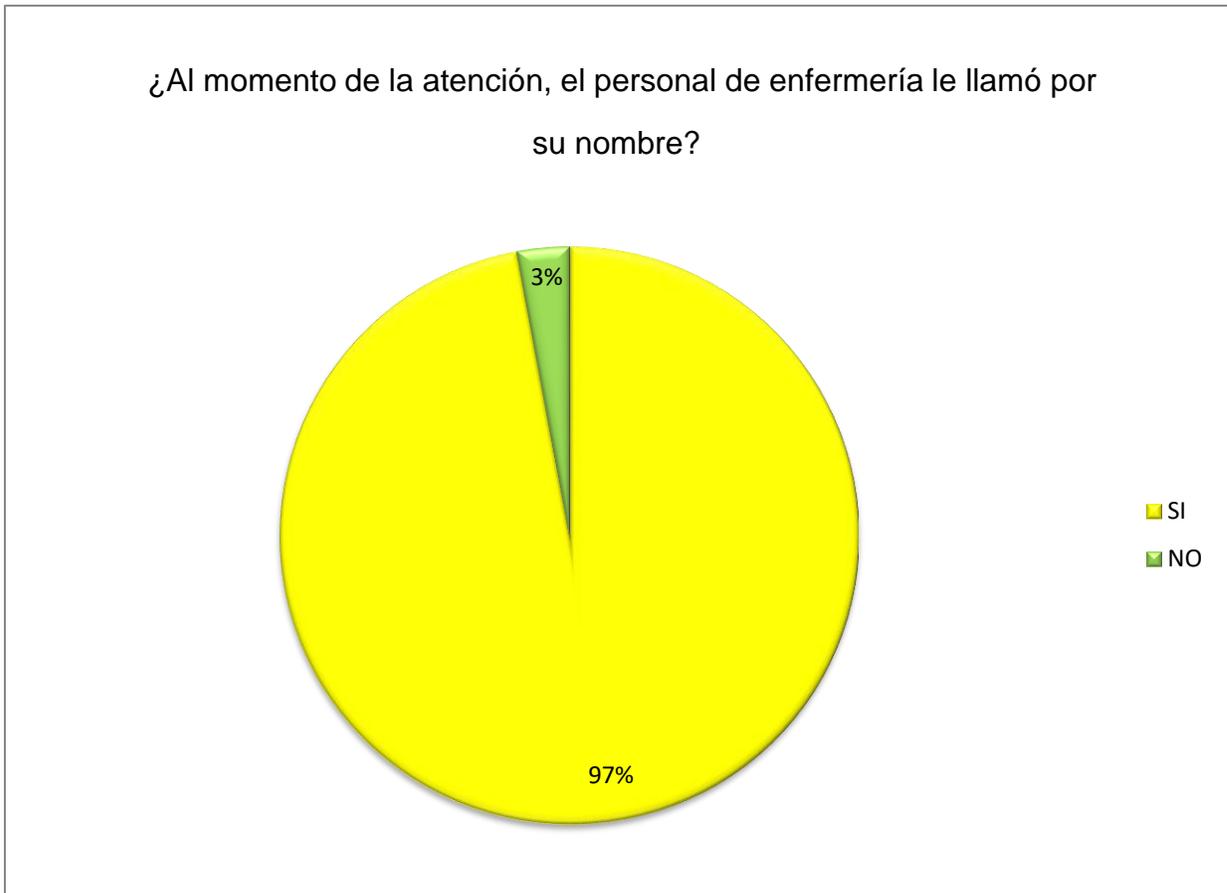
En cuanto al sexo, el femenino corresponde al 74% y el masculino al 26%, se puede mencionar que el sexo femenino es el que más frecuentemente visita el servicio de salud.

Respecto a la escolaridad, cuentan con el nivel primario el 24%, con el básico el 27%, con el nivel diversificado el 24%, con el universitario el 5% y sin escolaridad el 20%.

En cuanto al estado civil, son casados el 64% y solteros el 36%. Se puede observar que una cantidad considerable posee pareja.

Sección II Satisfacción de la atención que recibe del personal de Enfermería

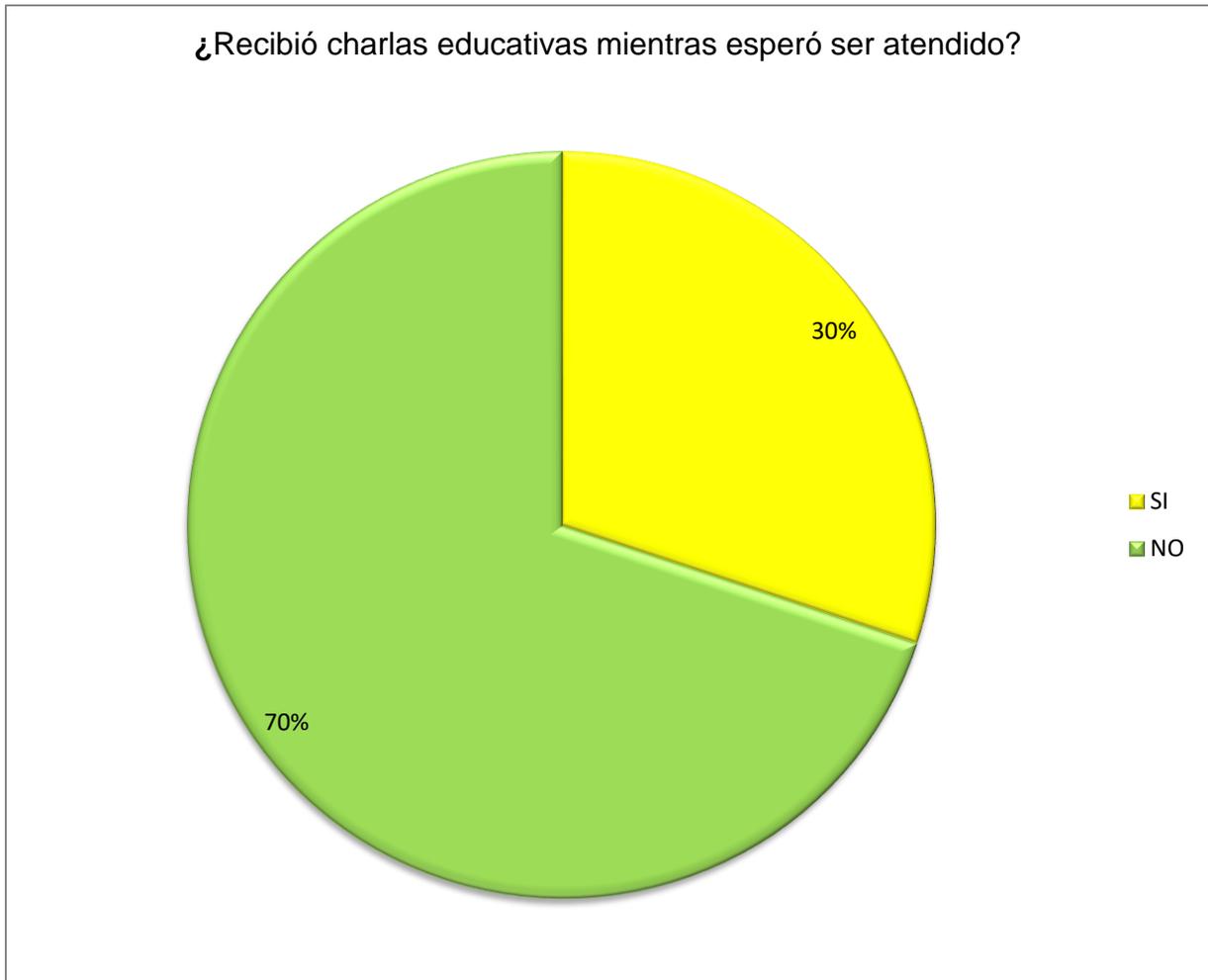
Gráfica núm. 1



Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En la gráfica se puede observar que a los usuarios que asisten al centro de atención permanente, un 97% del personal de enfermería los llaman por su nombre y un 3% no son llamados por su nombre. El llamar a la persona por su nombre es respetar su individualidad, y un principio de relación enfermera-paciente.

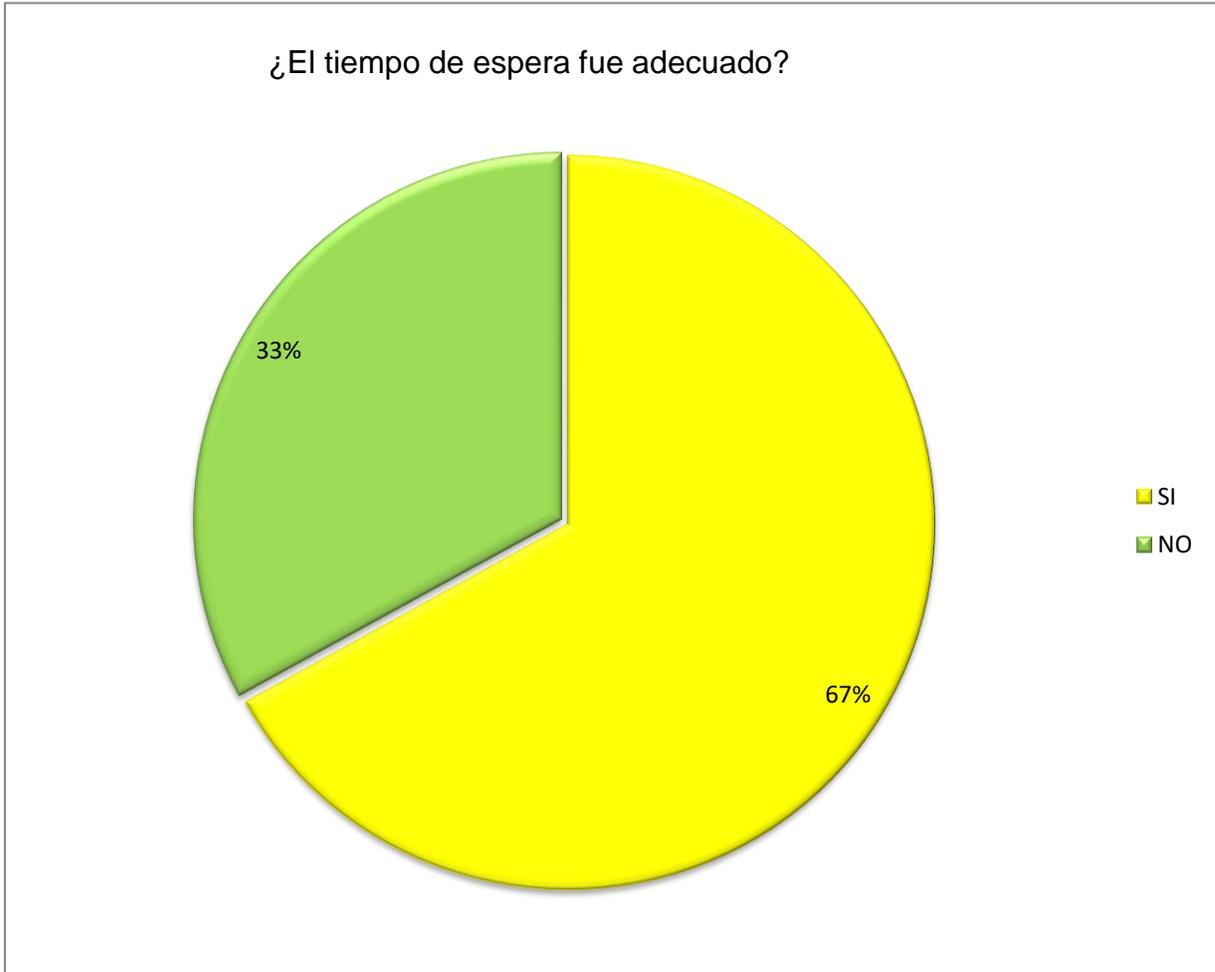
Gráfica núm. 2



Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En la gráfica se puede observar que los usuarios en un 30% recibieron charlas educativas mientras esperó ser atendido y un 70% opina que no recibieron plática alguna. La educación es importante para promocionar la salud, prevenir enfermedades y complicaciones en los asistentes, lo que produce satisfacción en el usuario.

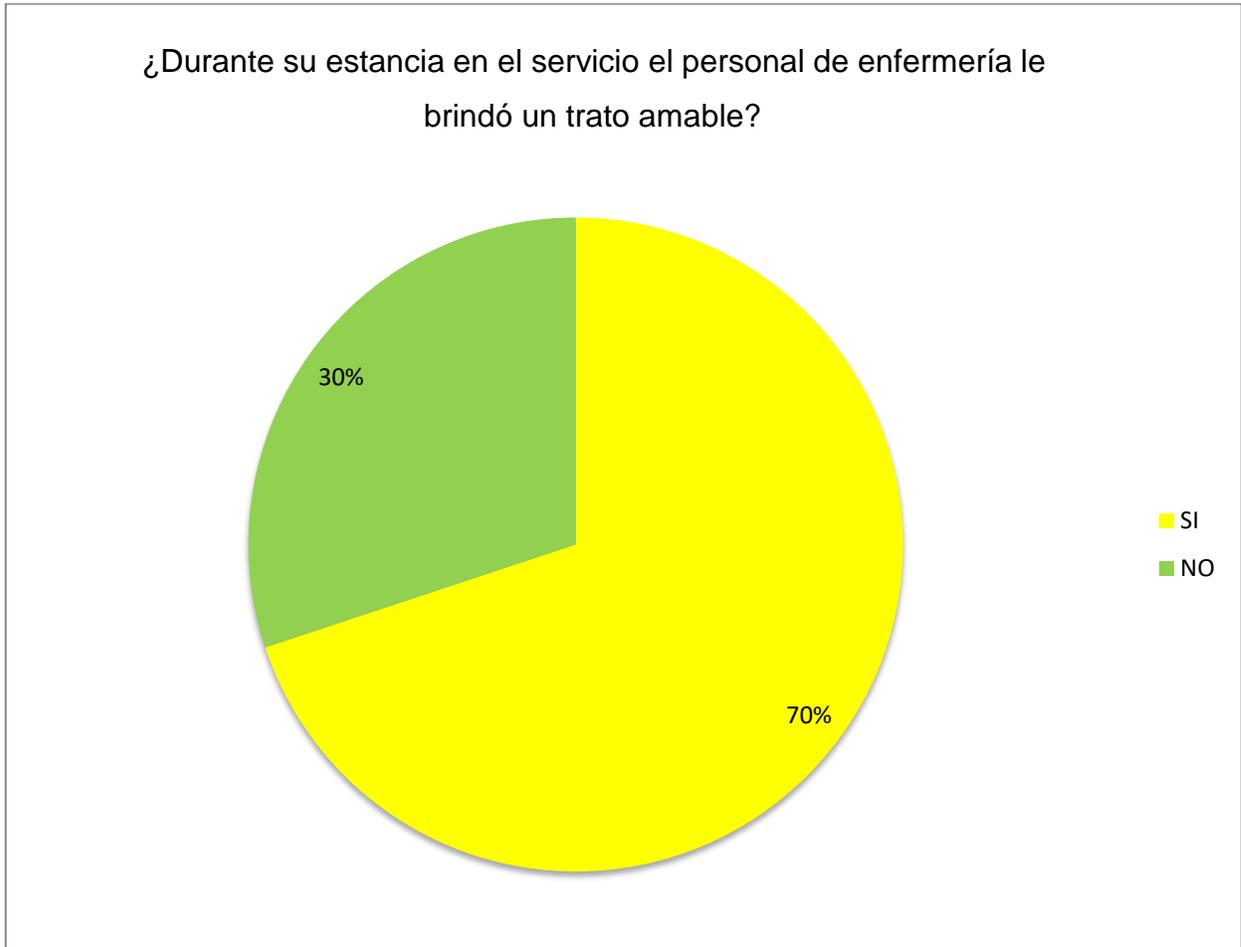
Gráfica núm. 3



Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En cuanto, a si el tiempo de espera para ser atendidos es adecuado, un 67% responden que es adecuado y un 33% opina que no, que es demasiado lo que se espera. Se observa que un porcentaje alto está de acuerdo con el tiempo de espera, por lo tanto, están satisfechos, pero también se encuentran usuarios que presentan insatisfacción pues lo consideran inadecuado.

Gráfica núm. 4

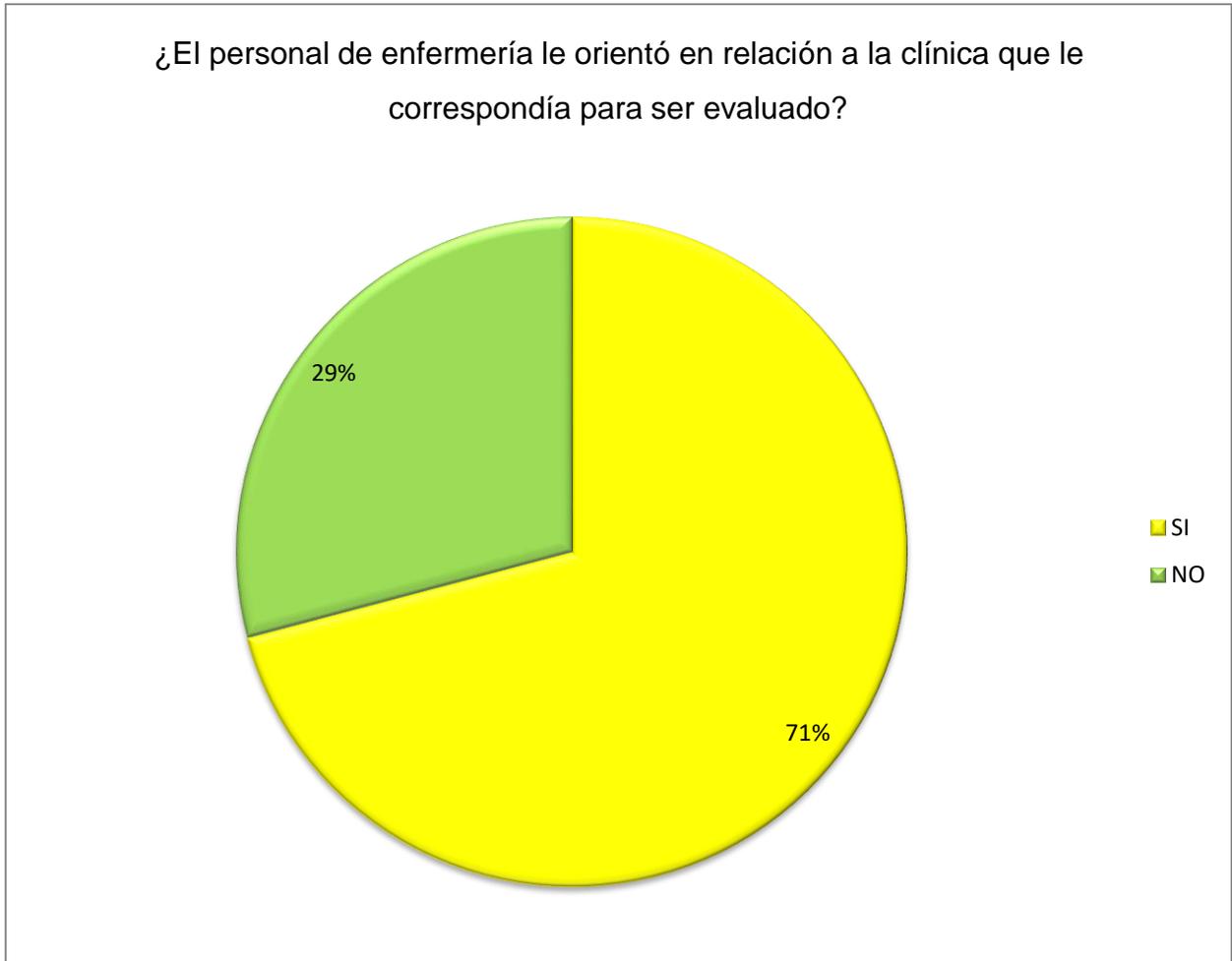


Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En la gráfica se puede observar que los usuarios opinan, en un 70% que el personal de enfermería les brindó un trato amable y un 30% no les brindó un trato amable.

El trato cordial hace que una persona evidencie los valores que posee y gracias a ésta, puede brindar un trato agradable hacia las personas que se encuentran a su alrededor, valor importante para proporcionar cuidado de enfermería.

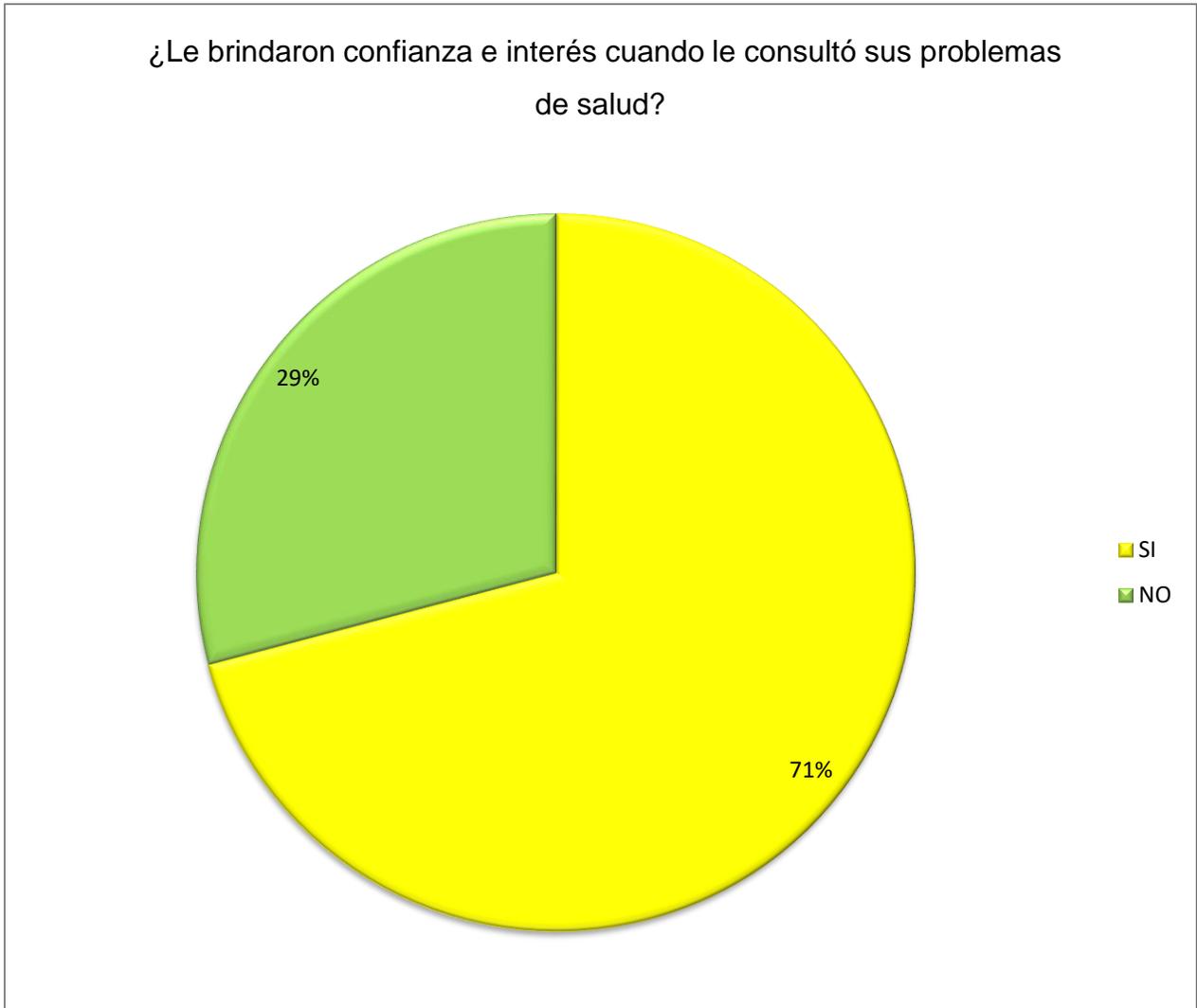
Gráfica núm. 5



Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En la gráfica se puede observar que los usuarios que asisten al Centro de Atención Permanente opinan en un 71% que el personal de enfermería si les orientó a la clínica donde debían llegar para ser atendido y un 29% opinan que no les orientan debido a que conocen las clínicas a donde deben de abocarse. Es una actividad positiva que realiza el personal de enfermería, evita demoras en la atención, aunque se debe seguir fortaleciendo en las reuniones para que el porcentaje de satisfacción sea mejor.

Gráfica núm. 6

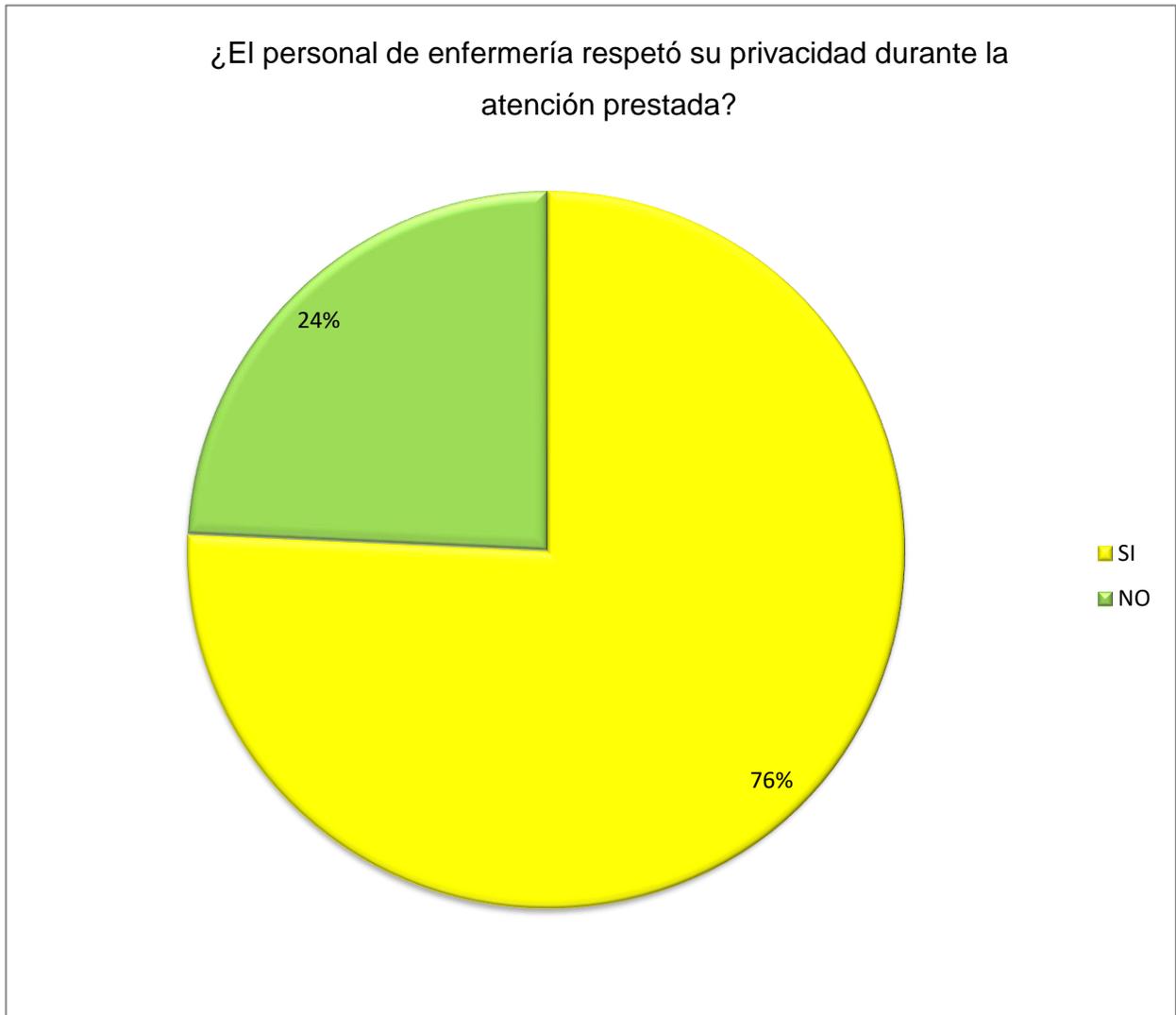


Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En lo que corresponde a si el personal de enfermería le brindó confianza al contarle sus problemas, los usuarios opinan: Un 71% que el personal de enfermería si le brindo confianza y un 29% que no le brindó confianza.

La confianza que inspira la enfermera/o que cuida al paciente es un buen indicador de su grado de satisfacción. La satisfacción de un paciente varía en función de ciertas condiciones, como la relación enfermera/o-paciente.

Gráfica núm. 7

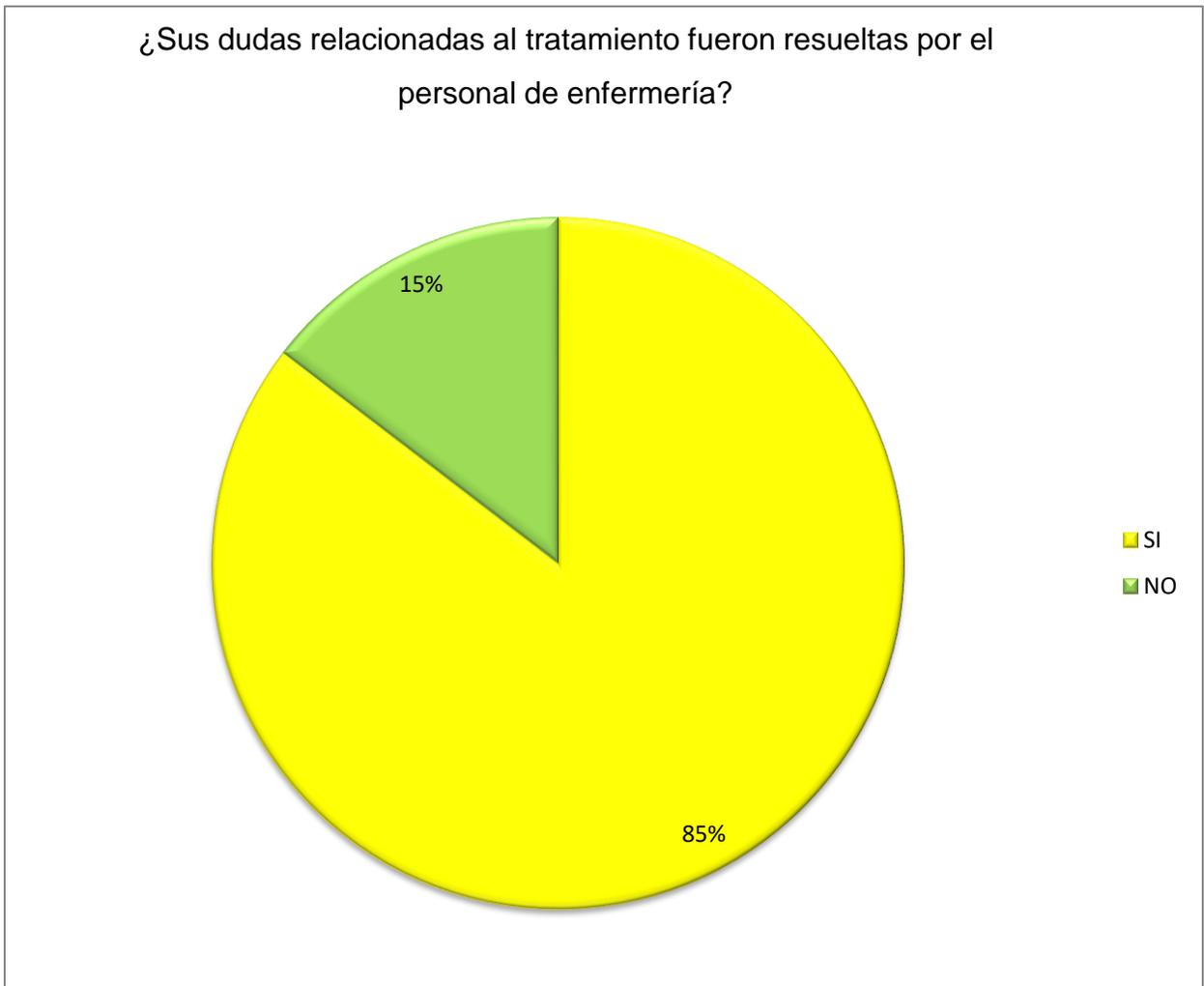


Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En lo que corresponde a si se guarda la privacidad durante la atención prestada, el 76% responde que, se guardó la privacidad durante la atención prestada y el 24% manifiesta que el personal de enfermería no tuvo privacidad con el usuario.

El guardar la privacidad es un principio fundamental de enfermería, es calidad profesional y humana que el paciente atribuye al personal de enfermería, y actitud que hace que acuda nuevamente a la consulta, y finalmente origina nivel de satisfacción.

Gráfica núm. 8

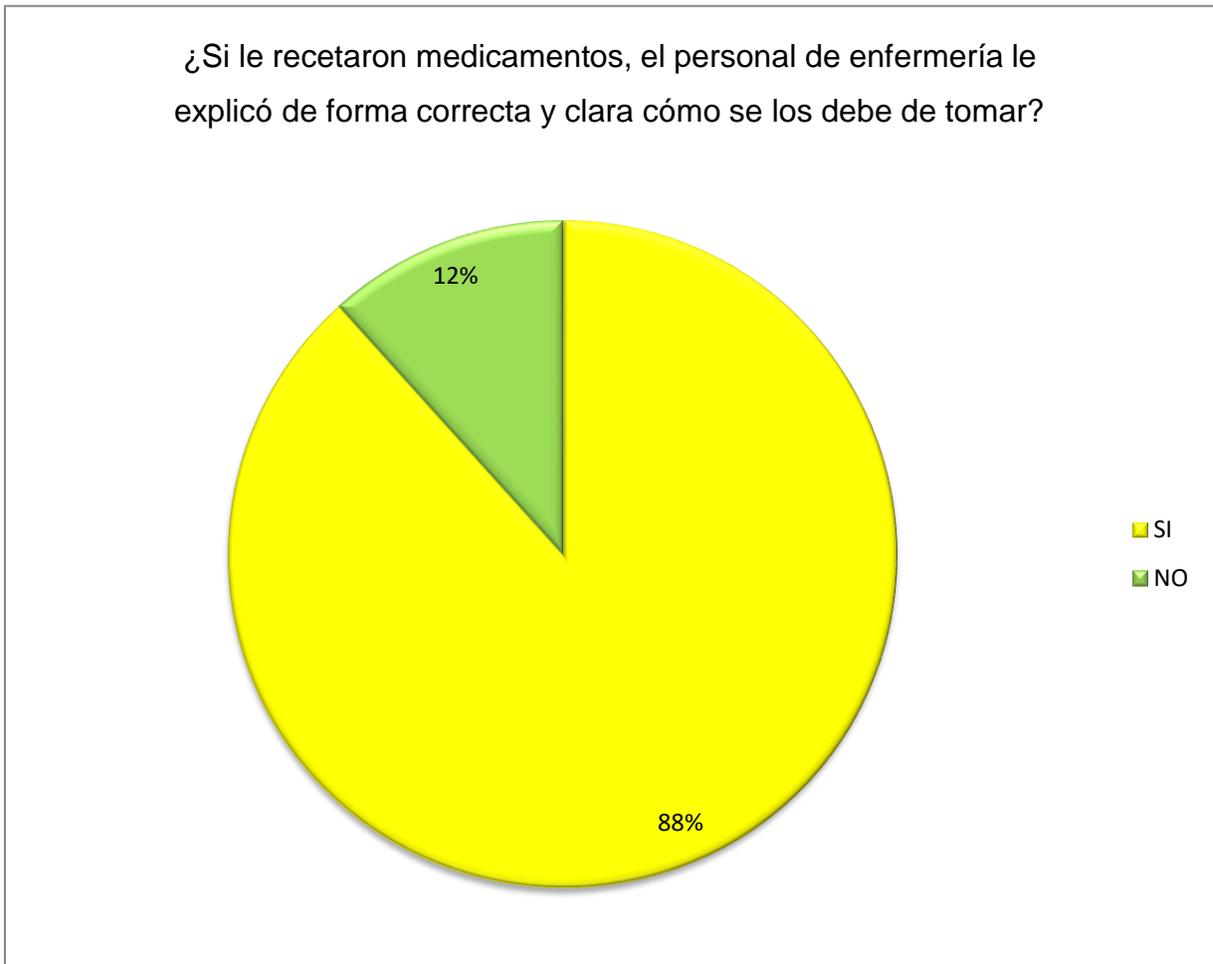


Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En la gráfica se puede observar que los usuarios opinan, en un 85% que el personal de enfermería resuelve dudas relacionadas al tratamiento y un 15% opinan no resuelve dudas.

Cuando el personal de enfermería emplea tiempo apropiado al cuidado, se comunica adecuadamente, inspira confianza, escucha, responde a preguntas, satisface necesidades, son evidencias de apoyo al paciente. Cada usuario tiene un problema diferente y merece una respuesta específica para ese problema.

Gráfica núm. 9

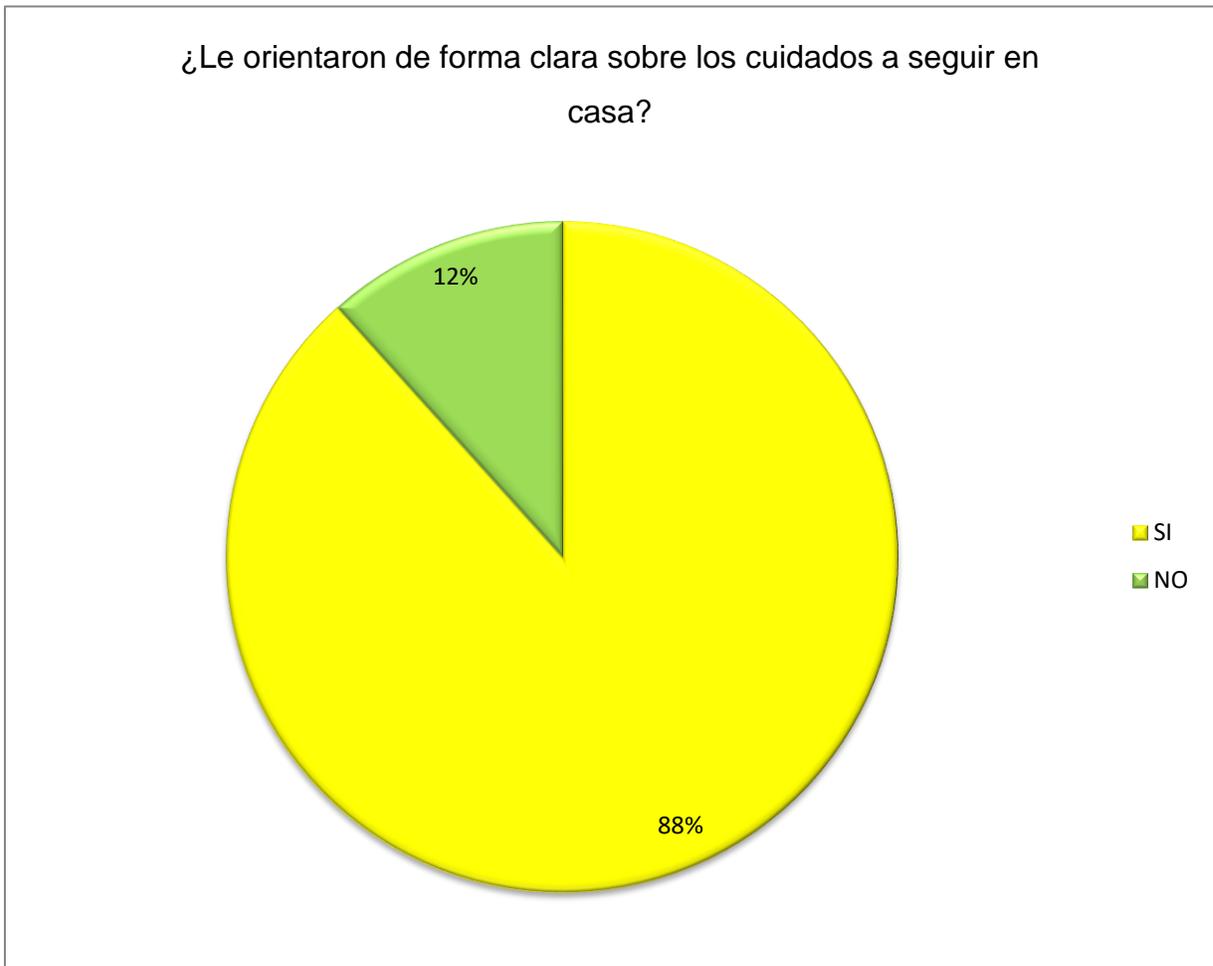


Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

De acuerdo a la presente pregunta, en la gráfica se puede observar que un 88% de los usuarios, responden que, les explicaron de forma correcta, cómo deben tomarse los medicamentos, pero un 12% de los usuarios opinaron que no, pudiendo ocasionar problemas o complicaciones.

Los cuidados de enfermería abarcan diversas intervenciones que el personal de debe dedicar al paciente, y la explicación es una acción que da solución a los problemas de salud.

Gráfica núm. 10

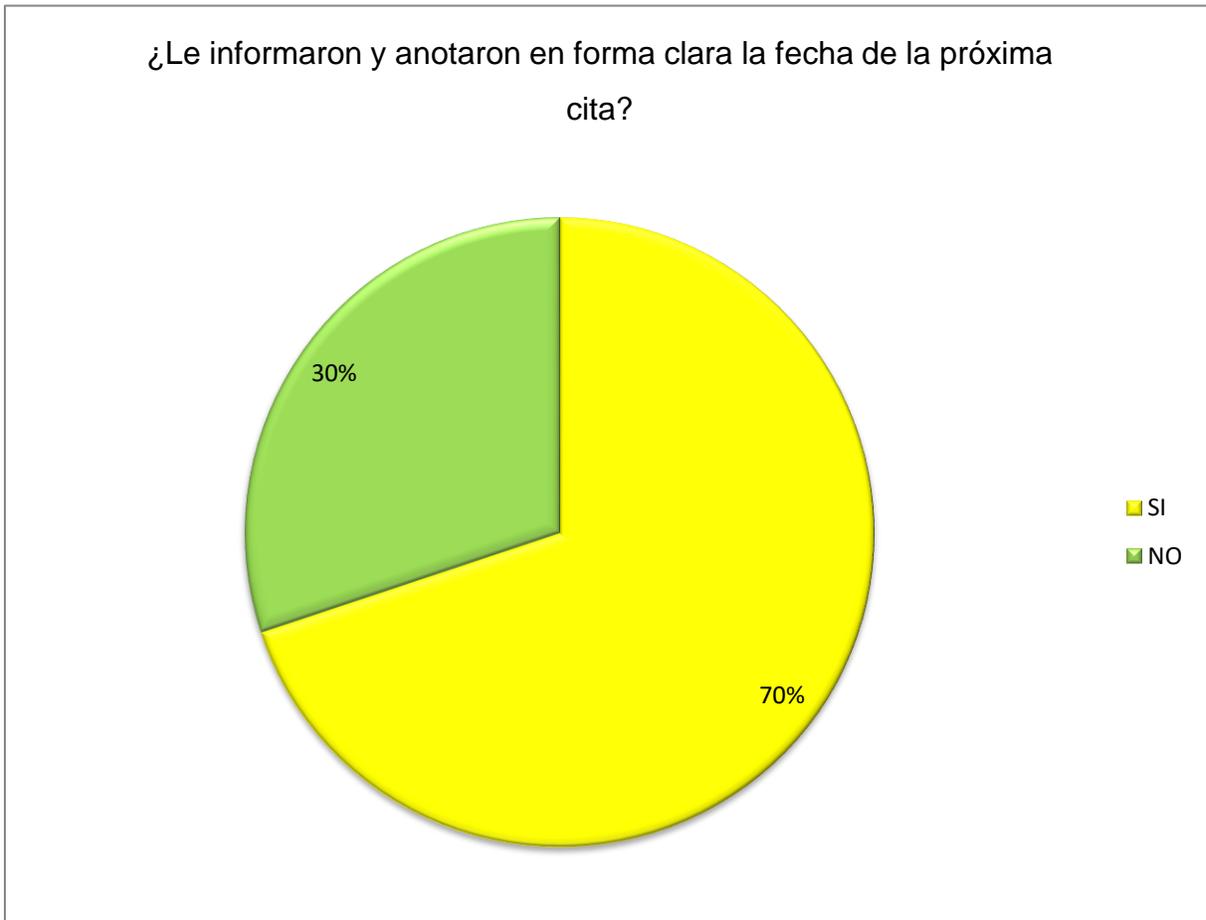


Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En la gráfica se puede observar que en los resultados un 88% de los usuarios respondieron que les orientaron de forma clara como seguir los cuidados en casa y en un 12% opinaron que no.

La orientación de forma clara sobre los cuidados es fundamental en los servicios de salud ya que a través de una buena información el usuario logra su autocuidado de forma eficiente.

Gráfica núm. 11

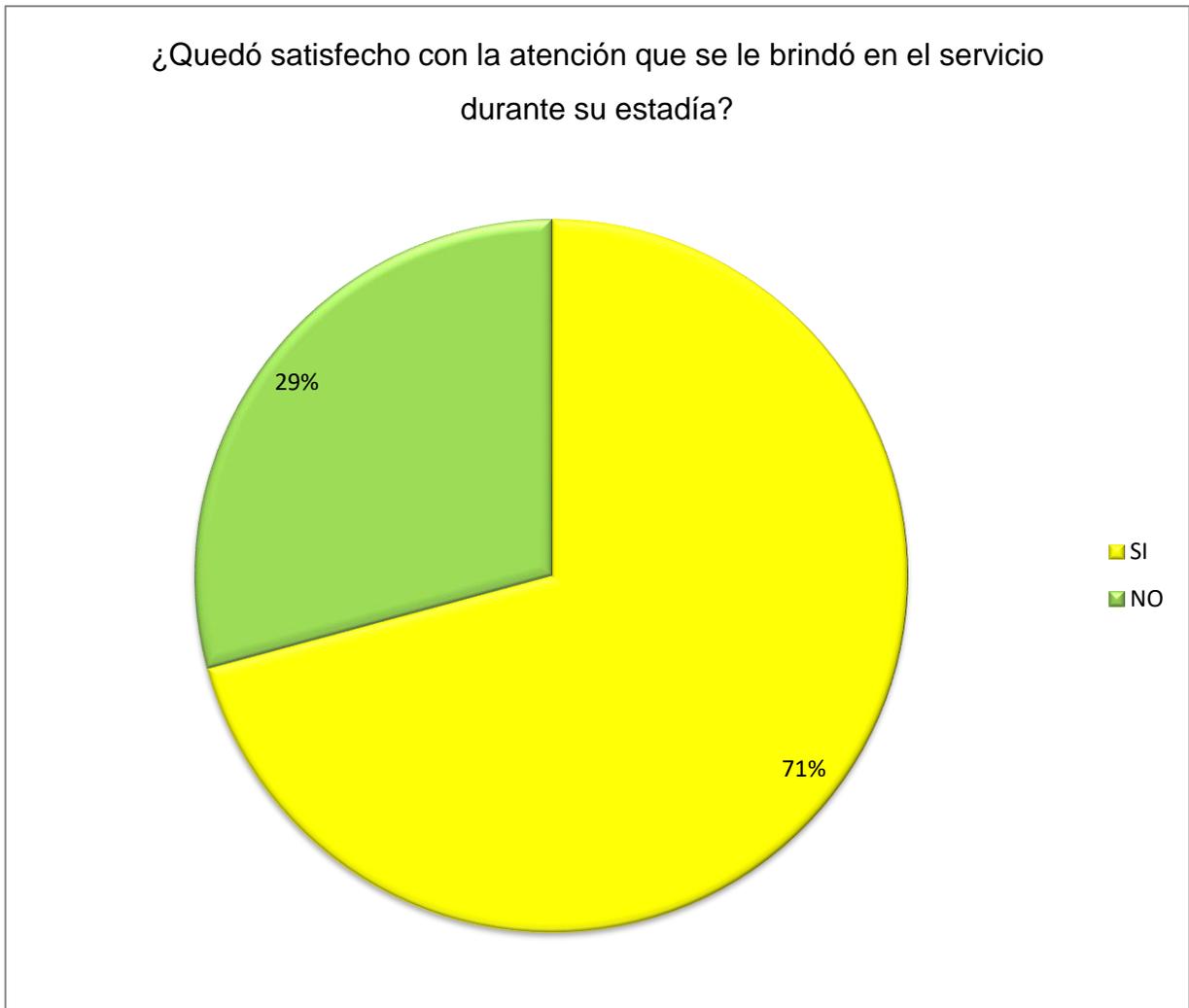


Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En la gráfica se puede observar que en un 70% el personal de enfermería, responde les informaron y anotaron la fecha de la próxima cita y en un 30% los usuarios indicaron que no.

Es una responsabilidad del personal de enfermería, informar en una forma clara y correcta la periodicidad en sus citas al servicio de salud.

Gráfica núm. 12



Fuente; Resultados de encuestas dirigidas a usuarios del Centro de Atención Permanente, Cunén, El Quiché. Noviembre 2017.

En cuanto a la presente gráfica se observa, que un 71% opinaron que, están satisfechos con la atención que brinda el personal de enfermería, y un 29% opinaron que no están satisfechos. Por lo que se puede decir que 7 de cada 10 pacientes quedó satisfecho y 3 no están satisfechos ante la atención que se le brinda en el servicio.

La satisfacción es sentirse cómodo y contento con la atención recibida, dado solución a las necesidades de salud.

XI. CONCLUSIONES

Las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Centro de Atención Permanente son: Edad, se encuentran entre 20 a 29 años, la edad mínima fue de 10 y la máxima 40 años o más. Evalúa una demanda mayor de mujeres. En cuanto a escolaridad, tienen un nivel educativo de primaria, básico, diversificado, y universitaria, un 20% no cuenta con escolaridad. En relación al estado civil, la mayor cantidad son casados/as y un 26% son solteros/as.

Con respecto a la satisfacción del usuario, se encuentran porcentajes altos de satisfacción en los elementos: Le llaman por su nombre, el tiempo de espera es adecuado, le proporcionaron trato amable, se le orientó a la clínica, le brindaron confianza a la hora de consultar sus problemas de salud, respetaron su privacidad durante la atención, resolvieron las dudas de sus problemas de salud, le explicaron de forma clara y correcta cómo tenía que tomar sus medicamentos, le orientaron sobre los cuidados a seguir en casa, le informaron y anotaron en forma clara la próxima cita, quedaron satisfechos durante la atención que le prestaron durante su estadía.

Dentro de la atención que se le brinda al usuario que asiste al Centro de Atención Permanente, el 29% no están satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería. Siendo un porcentaje minoritario dentro de la investigación, pero se le debe de prestar atención.

XII. RECOMENDACIONES

Tomar en cuenta las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al Centro de Atención Permanente, para proporcionar la atención adecuada de acuerdo a peculiaridades como edad, sexo, escolaridad, resolviendo así sus problemas de salud para su satisfacción de la atención recibida.

Dar a conocer el estudio a las autoridades de Centro de Atención Permanente para que fortalezcan en el personal de enfermería las actitudes favorables en la atención de enfermería manifestadas en el estudio, tomando en cuenta los elementos que intervienen en la relación enfermera-paciente, para optimar la aceptación del servicio en la población.

Brindar capacitaciones al personal de enfermería, para actualizar, modificar y reforzar, conocimientos y actitudes de atención basadas en un buen trato, información clara y correcta, y los componentes de una adecuada comunicación y educación. Así mismo establecer periódicamente instrumentos de opinión para monitorear la satisfacción del usuario de la atención que se brinda, mejorando así las expectativas del paciente.

XIII. BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. Planificación Familiar. [En línea] 15 de Mayo de 2013. [Citado el: 12 de Abril de 2017.] [http://www.who.int/factsheets/fs351/es/..](http://www.who.int/factsheets/fs351/es/)
2. Tomey, Ann Marriner. Modelos y Teorías de Enfermería. Barcelona, España : ELSEVIER, 2011. 978-84-8086-716.
3. Gonzales Calva, Juan José. Satisfacción del Usuario: La Investigación sobre las Necesidades de Información. México : Investigación 11, 2009. ISBN: 978-607-02-0575-0.
4. Lupaca Layme, Pedro Sebastian. Percepción del Usuario sobre la Calidad de Atención en el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional dos de Mayo. 2014.
5. Eunuco Marlen, Gonzales Alén. Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario. s.l. : Investigaciones Europeas, 2006. ISSN: 1135-2523.
6. Moraleda, Enrique Sánchez Maroto. Encuesta de Satisfacción de los Usuarios con los Servicio de Atención Primaria. Madrid : Paseo de la Dirección, 2009. ISBN: 84-351-0367-6.
7. Mira, José Joaquín, Aranaz Jesús. La Satisfacción del Paciente como una Medida del Resultado. México : s.n., 2000.
8. Torres Pique, Ana María y otras. Experiencia de Conceptualización en Enfermería. s.l. : Primera Edición, 2001.
9. Torres Esperon, Jhon Manuel, Definición de Funciones de Enfermería por niveles de Formación. Propuesta para el sistema de Salud Cubano. La Habana, Cuba : s.n., 2009.
10. Ramirez-Sanchez T, Nagera-Aguilar P y Nigenda-Lopez G. Percepción de la Calidad de Atención de Servicios de Salud. Cuernavaca, México : s.n., 2003.
11. Rojas, Estuardo. Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría. Lima, Perú : s.n., 2004.
12. Fernandez, Emma. Grado de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de Consultorios Externos del Hospital Militar Geriátrico. Lima, Perú : s.n., 2003.

13. Esperon Alva, Barrera Kathia y Chucos Yuri. Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Que Brinda en la Posta Naval de Ventanilla. Lima, Perú : s.n., 2002.
14. Urquiaga, Daniel. Medición de la Calidad de Servicio al Usuario Externo en el Centro de Salud Encañada Real de Salud II, Cajamarca. Lima, Perú : s.n., 2002.
15. Huaman Quiña, Bran Salomon. Percepción de la Satisfacción de la Atención. Colombia : s.n., 2014.
16. Solares, Fernando. Satisfacción de la Atención prestada por el Personal Médico del Servicio de Emergencia del Hospital del Niño J:M. Venezuela : s.n., 2007.
17. Ortiz Robert, Muñoz Silvio, Lechuga Densell y Torres Elissa. Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Hidalgo, México : s.n., 2003. 134229238.
18. Espinoza, Jhony. Satisfacción del Usuario de la Consulta Externa del Centro de Salud, Chiclayo. Lima, Perú : s.n., 2004.
19. Amaya, Estela Y. Evaluación de la Satisfacción de la Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe. Salvador : s.n., Junio de 2011.
20. Ariza, Claudia. Medir la Satisfacción del Cliente, Hospital San Ignacio. Perú : s.n., 2006.
21. Jaramillo Jaramillo, Nini Johanna, Pescado. Nivel de Satisfacción Laboral. Pereira : s.n., 2010.
22. Navarro Fuentes, Silvia María.
Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad. Quetzaltenango : s.n., 2012.
23. Chang Marise, Chang Maribe y Aleman Milena. Ibarra. Satisfacción de los Pacientes con la Atención Médica. Cuba : Medicina General Integral. 1999-15 (5) 541-7.
24. Koziereer, Bárbara. Fundamentos de Enfermería . Madrid, España : Mc Graw Hill Interamericana, 1999.
25. Proyectos de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Gestión de Calidad. Lima, Perú : UNMSM, 2005.

26. González Bolea, Lorenzo IAT, Carmona Calvo, Miguel Ángel, IAT y Rivas Zapata, Miguel Ángel, IAT. Guía para la Medición Directa de la Satisfacción de los Clientes. s.l. : EGONDI ARTES GRÁFICAS S.A., 2008. SE-5143-2008.
27. Segovia López, Virginia. Un Estudio de Satisfacción. México : s.n., 2013. ISBN 978-607-02-4099-7.
28. Quispe Ninantay, Ángela María. Opinión de los Pacientes del Servicio de Medicina General sobre la Calidad e Atención de la Enfermera en el Hospital Arzobispo Loaiza. Lima, Perú : UNMSM, 2005.
29. Gonzáles Martínez Karina Esther, Fernández Leguinza Felicita, Vargas Marín Clarisa Elizabeth, Ramírez Duarte Lucia. Como Perciben los Usuarios la Calidad de Atención Recibida del Personal de Enfermería del Consultorio externo del Hospital Distrital de Minga Guazú. Minga Guazú : s.n., 2010. S.N..
30. Dueñas, Osvaldo. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Colombia. [En línea] 16 de Octubre de 2006. [Citado el: 20 de Abril de 2017.] <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>.
31. Ponce Guevara, Juan Fernando. Calidad de la Atención a Partir de la Percepción de Usuarios (as) y los (as) prestadores (as) de Salud en la Unidad de Salud "Dr. José María Ochoa" Comayagua, Honduras. [En línea] 23 de Enero de 2011. [Citado el: 20 de Abril de 2017.] <http://www.buzoneo.info/diccionario-,arqueting/diccionario-marketing-s-php>.

XIV. ANEXOS

Consentimiento informado

Soy estudiante de la carrera de licenciatura en enfermería de la Universidad Rafael Landívar, Campus Quetzaltenango. Estoy realizando un estudio denominado: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

El objetivo del estudio es: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Atención Permanente (CAP), del Municipio de Cunén, a fin de dar información a la institución para mejorar el servicio. Por lo cual le invito a que participe. Su decisión de contestar la encuesta es libre y voluntaria

El estudio consiste en llenar un cuestionario de satisfacción con 16 preguntas, el tiempo que le tomará contestarlo es de aproximadamente 20 minutos, la información proporcionada será estrictamente confidencial y su nombre no será utilizado o publicado por ningún medio.

Usted tiene el derecho de terminar la entrevista en cualquier momento y retirar su consentimiento sin ningún problema. El estudio no conlleva ningún tipo de riesgo, no recibe ningún beneficio, ni compensación por participar.

Altamente agradecida.

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Cuestionario

Boleta Núm. _____

Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- Cunén, El Quiché.

Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente .CAP- de Cunén, departamento de El Quiché.

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.

Sección I

Características demográficas

1. Edad _____ años

2. Sexo: Masculino Femenino

3. Escolaridad

Primaria Básico Diversificado Universitario Ninguna

4. Estado civil: Soltero (a) Casado (a)

Sección II Satisfacción de la atención que recibe del personal de Enfermería

No.	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIONES
5	¿Al momento de la atención, el personal de enfermería le llamó por su nombre?			
6	¿Recibió charlas educativas mientras esperó ser atendido?			
7	¿El tiempo de espera fue adecuado?			
8	¿Durante su estancia en el servicio el personal de enfermería le brindó un trato amable?			
9	¿El personal de enfermería le orientó en relación a la clínica que le correspondía para ser evaluado?			
10	¿Le brindaron confianza e interés cuando le consultó sus problemas de salud?			
11	¿El personal de enfermería respetó su privacidad durante la atención prestada?			
12	Sus dudas relacionadas			

No.	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIONES
	al tratamiento fueron resueltas por el personal de enfermería			
13	¿Si le recetaron medicamentos, el personal de enfermería le explicó de forma correcta y clara cómo se los debe de tomar?			
14	¿Le orientaron de forma clara sobre los cuidados a seguir en casa?			
15	¿Le informaron y anotaron en forma clara la fecha de la próxima cita?			
16	¿Quedó satisfecho con la atención que se le brindó en el servicio durante su estadía?			

GRACIAS POR RESPONDER