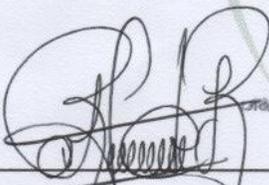


UNIVERSIDAD MESOAMERICANA
FACULTAD DE MEDICINA
LICENCIATURA EN MEDICINA Y CIRUGÍA

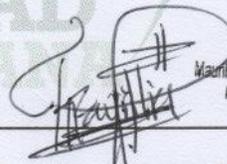
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL DISTRITO DE
SALUD DEL MUNICIPIO DE CANTEL QUETZALTENANGO EN EL PERIODO
COMPRENDIDO DEL MES DE AGOSTO AL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2019



Vo. Bo. Dra. Rosa Ralda

Asesor

UNIVERSIDAD
MESOAMERICANA



Vo. Bo. Dra. Teresa Gramajo

Revisor

LUZ JANETH DE JESÚS RODRIGUEZ GRAMAJO

201416029

R696

Quetzaltenango, 21 de enero 2021

**AUTORIDADES UNIVERSIDAD MESOAMERICANA
CONSEJO DIRECTIVO**

Dr. Félix Javier Serrano Ursúa	Rector
Mgtr. Luis Fernando Cabrera Juárez	Vicerrector
Mgtr. Ileana Carolina Aguilar Morales	Tesorero
Mgtr. María Teresa García Kennedy-Bickford	Secretaría
Mgtr. Juan Gabriel Romero López	Vocal I
Mgtr. José Raúl Vielman Deyet	Vocal II
Mgtr. Luis Roberto Villalobos Quesada	Vocal III

CONSEJO SUPERVISOR

Dr. Félix Javier Serrano Ursúa	Rector
Mgtr. José Raúl Vielman Deyet	Director General
Mgtr. Miriam Verónica Maldonado Reyes	Directora Académica
Mgtr. Ileana Carolina Aguilar Morales	Directora Financiera
Mgtr. Carlos Mauricio García Arango	Decano Facultad de Arquitectura
Mgtr. Juan Estuardo Deyet	Director del Departamento de Redes y Programas
Dra. Alejandra de Ovalle	Consejo Supervisor

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE MEDICINA

Mgtr. Juan Carlos Moir Rodas	Decano Facultad de Medicina
Mgtr. Jorge Antonio Ramos Zepeda	Coordinador Área Hospitalaria



Satisfacción del usuario en la atención prestada en los servicios de salud

Estudio de tipo descriptivo prospectivo sobre la satisfacción del usuario en la atención prestada en el distrito de salud del municipio de Cantel Quetzaltenango en el periodo comprendido del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

Introducción: La satisfacción del usuario hace referencia al nivel de conformidad de la persona hacia el servicio obtenido, se basan en la diferencia entre las expectativas del usuario y la experiencia de los servicios que ha recibido.

Métodos: estudio descriptivo prospectivo en el periodo comprendido del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019, se incluyeron 225 usuarios encuestados.

Resultados: el estudio sugiere que 219 usuarios estuvieron satisfechos con el servicio recibido, y solo 6 usuarios estuvieron insatisfechos, 222 usuarios volverían a utilizar el servicio, el horario donde más acuden a dicho distrito es en el horario matutino, el servicio que tuvo más afluencia de usuarios fue el de consulta con un total de 151 usuarios, la procedencia de los usuarios con más frecuencia fue del centro de Cantel.

Análisis y discusión: la satisfacción se basa en la evaluación de la atención prestada a los usuarios, que lleva varios aspectos y factores importantes, que influyen a la calificación por parte del usuario, los cuales ayudan a evaluar la calidad, la calidez y la eficacia del servicio de salud, para así obtener la satisfacción del usuario en la atención prestada en dicho distrito.

Palabras claves: satisfacción, atención, servicio.

Quetzaltenango, 21 de enero 2021

Dr. Juan Carlos Moir Rodas, Decano.

Dr. Jorge Antonio Ramos Zepeda, Coordinador Hospitalario

Facultad de Medicina

Universidad Mesoamericana

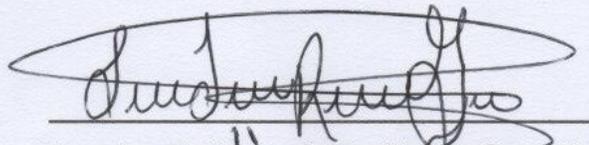
Ciudad.

Respetables doctores:

YO, Luz Janeth de Jesús Rodríguez Gramajo, estudiante de la Facultad de Medicina de la Universidad Mesoamericana, me identificó con el carné número 201416029, de manera expresa y voluntaria manifiesto que soy la autora del trabajo de investigación denominado **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL DISTRITO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CANTEL QUETZALTENANGO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL MES DE AGOSTO AL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2019**, el cual presento como requisito previo para obtener el Título de Médica y Cirujana, en el grado de Licenciada. En consecuencia, con lo anterior, asumo totalmente la responsabilidad por el contenido del mismo, sometiéndome a las leyes, normas y disposiciones vigentes.

Sin otro particular

Atentamente



Luz Janeth de Jesús Rodríguez Gramajo

201416029

Quetzaltenango, 21 de enero 2021

Dr. Juan Carlos Moir Rodas, Decano.

Dr. Jorge Antonio Ramos Zepeda, Coordinador Hospitalario

Facultad de Medicina

Universidad Mesoamericana

Ciudad.

Respetables doctores:

De manera atenta me dirijo a ustedes para hacer de su conocimiento que asesoré el trabajo de investigación designado con el título **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL DISTRITO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CANTEL QUETZALTENANGO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL MES DE AGOSTO AL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2019**, realizado por la estudiante Luz Janeth de Jesús Rodríguez Gramajo, quien se identifica con el carné número 201416029, como requisito previo para obtener el Título de Médica y Cirujana, en el grado de Licenciada, por lo que considero que el mismo reúne la calidad científica, teórica y técnica requerida por la Universidad Mesoamericana, y me permito emitir DICTAMEN FAVORABLE para que se le pueda dar el trámite correspondiente.

Sin otro particular

Atentamente


Dra. Rosa Angélica Ralda Lepe
Asesora del Trabajo de Investigación

Dra. Rosa Angélica Ralda Lepe
MÉDICO Y CIRUJANO
COLEGIADO (n.º 18.000)

Quetzaltenango, 21 de enero 2021

Dr. Juan Carlos Moir Rodas, Decano.

Dr. Jorge Antonio Ramos Zepeda, Coordinador Hospitalario

Facultad de Medicina

Universidad Mesoamericana

Ciudad.

Respetables doctores:

De manera atenta me dirijo a ustedes para hacer de su conocimiento que revisé el trabajo de investigación designado con el título “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL DISTRITO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CANTEL QUETZALTENANGO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL MES DE AGOSTO AL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2019**”, realizado por la estudiante Luz Janeth de Jesús Rodríguez Gramajo quien se identifica con el carné número 201416029 como requisito previo para obtener el Título de Médica y Cirujana, en el grado de Licenciada, por lo que considero que el mismo reúne la calidad científica, teórica y técnica requerida por la Universidad Mesoamericana, y me permito emitir DICTAMEN FAVORABLE para que se le pueda dar el trámite correspondiente.

Sin otro particular

Atentamente



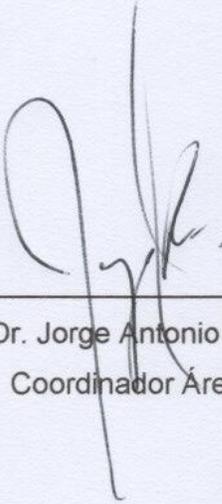
Maurilia María Teresa Gramajo Silva
MÉDICA Y CIRUJANA
Col. 14714

Dra. Maurilia María Teresa Gramajo Silva
Revisora del Trabajo de Investigación

El trabajo de investigación con el título: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL DISTRITO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CANTEL QUETZALTENANGO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DEL MES DE AGOSTO AL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2019**, presentado por la estudiante Luz Janeth de Jesús Rodríguez Gramajo, se identifica con el carné número 201416029, fue aprobado por el Comité de Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Mesoamericana, como requisito previo para obtener el Título de Médica y Cirujana, en el grado de Licenciada.

Quetzaltenango, 21 de enero 2021

Vo.Bo.



Dr. Jorge Antonio Ramos Zepeña
Coordinador Área Hospitalaria

Vo. Bo.



Dr. Juan Carlos Moir Rodas
Decano
Facultad de Medicina



Índice

Resumen.....	i
Autoridades de la universidad.....	ii
Cartas de aprobación.....	iii
I. Introducción	1
II. Planteamiento del problema.....	3
A. Definición del problema.....	3
B. Delimitación del problema.....	5
C. Pregunta de investigación.....	5
III. Justificación.....	6
IV. Marco Teórico	8
A. Satisfacción de atención	8
1. Usuario.....	8
2. Satisfacción	8
a. Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios	8
b. Factores de la satisfacción	9
□ Disponibilidad	9
□ Costo.....	9
□ Calidad.....	9
□ Acceso	9



□	Accesibilidad.....	10
□	Eficiencia.....	10
3.	Satisfacción del paciente.....	10
a.	Calidad técnica.....	10
b.	Calidad funcional.....	11
c.	Expectativas.....	11
d.	Valor percibido.....	11
e.	Confianza.....	11
4.	Madurez y experiencia.....	11
5.	Especialización.....	12
6.	Conocimiento.....	12
7.	Idioma.....	13
8.	Diferencias entre la satisfacción y la percepción.....	13
9.	Elementos que influencia en la satisfacción del paciente.....	14
a.	Atención Interactiva.....	14
b.	Cuidar la Primera Impresión.....	14
c.	El Tiempo es valioso.....	15
d.	Experiencia de Familiares y Amigos.....	15
e.	Incluir la Tecnología.....	15
10.	Métodos de medición de satisfacción.....	16



a.	Escala de satisfacción de LIKERT.....	16
b.	Escala de satisfacción de CSAT.....	16
c.	Escala de medición Max-Diff	16
11.	La atención centrada en el cliente	17
12.	Pilares fundamentales de la satisfacción.....	18
a.	Calidad	18
b.	Calidez.....	18
c.	Eficacia.....	18
B.	Marco legal de salud en Guatemala.....	18
1.	Artículo 1-4, 93, 94 y 95 de la Constitución política de la república de Guatemala.....	19
a.	Artículo 1º. Protección a la persona	19
b.	Artículo 2º. Deberes del Estado.....	19
c.	Artículo 3º. Derecho a la vida	19
d.	Artículo 4º. Libertad e igualdad.....	19
e.	Artículo 93º. Derecho a la salud	20
f.	Artículo 94º. Obligación del Estado sobre salud y asistencia social.....	20
g.	Artículo 95º. La salud, bien público	20
2.	Artículo 1-4, 8 y 9 del Código de salud de la República de Guatemala.....	20
b.	Artículo 1º. Del derecho a la salud.....	20



c.	Artículo 2º. Definición	21
d.	Artículo 3º. Responsabilidad de los ciudadanos	21
e.	Artículo 4º. Obligación del Estado	21
f.	Artículo 8º. Definición del sector salud	22
g.	Artículo 9º. Funciones y responsabilidades del sector, inciso A	22
C.	Servicio de Salud	23
1.	Niveles de atención en salud	23
a.	Primer nivel.....	23
□	Funciones	23
b.	Segundo nivel.....	24
□	Funciones	24
c.	Tercer nivel de atención.....	24
□	Funciones	25
D.	Misión del Distrito de Cantel, Quetzaltenango	25
E.	Visión del Distrito de Cantel, Quetzaltenango.....	25
F.	Monografía del Municipio de Cantel	25
1.	Demografía	26
a.	Por Edad.....	26
b.	Por Género.....	27
c.	Por área Urbana y Rural	27



2.	Coordenadas	27
a.	Colindancias.....	28
b.	Orografía	28
3.	División Política Administrativa del Municipio.....	28
4.	Clima y precipitación pluvial.....	28
5.	Recursos Naturales	29
6.	Flora y fauna.....	30
7.	Fundamento del que Hacer Municipal	30
a.	Competencias Administrativas.....	31
b.	Competencias Normativas.....	31
c.	Competencias de Planificación.....	32
d.	Competencias Político – Coordinador	32
8.	Servicios Básicos y su Infraestructura	32
9.	Salud.....	33
a.	Centro de salud	33
b.	Puesto de salud.....	34
c.	Centro de atención permanente (CAP)	34
10.	Prioridades en salud.....	35
a.	Seguridad Alimentaria y Nutricional.....	35
b.	Salud Integral de la Mujer y Salud Reproductiva	35



c.	Agua y Saneamiento.....	35
d.	Infecciones de Transmisión Sexual, particularmente VIH/SIDA.....	35
e.	Dengue, Malaria y Tuberculosis	36
f.	Salud Integral de la Niñez y de la Adolescencia	36
g.	Género e Interculturalidad	36
11.	Educación	37
12.	Atención integral.....	37
13.	Atención integrada.....	37
14.	Atención continua	38
15.	Finalidad del modelo	38
a.	Ámbitos operativos del modelo.....	39
	<input type="checkbox"/> Individual.....	39
	<input type="checkbox"/> Familiar	39
	<input type="checkbox"/> Comunitario	39
b.	Enfoques del modelo	40
	<input type="checkbox"/> Red integrada	40
	<input type="checkbox"/> Equidad de género	40
	<input type="checkbox"/> Pertinencia cultural	41
16.	Fundamento del modelo.....	41
V.	Objetivos	43



A.	Generales.....	43
B.	Específicos.....	43
VI.	Métodos, Materiales y Técnicas a emplear.....	44
A.	Tipo de estudio.....	44
B.	Universo.....	44
C.	Población.....	44
D.	Muestra.....	44
E.	Criterios de inclusión y de exclusión.....	44
1.	Criterios de inclusión.....	44
2.	Criterios de exclusión.....	44
F.	Variables.....	45
G.	Proceso de investigación.....	49
H.	Aspectos éticos.....	50
VII.	Resultados.....	51
A.	Gráfica No. 1.....	51
B.	Gráfica No. 2.....	52
C.	Gráfica No. 3.....	53
D.	Gráfica No. 4.....	54
E.	Gráfica No. 5.....	55
F.	Gráfica No. 6.....	56
G.	Gráfica No. 7.....	57
H.	Gráfica No. 8.....	58
I.	Gráfica No. 9.....	60



J.	Gráfica No. 10	61
K.	Gráfica No. 11	63
L.	Gráfica No. 12	64
M.	Gráfica No. 13	65
N.	Gráfica No. 14	66
O.	Gráfica No. 15	67
P.	Gráfica No. 16	68
VIII.	Análisis y discusión de resultados	69
IX.	Conclusiones	73
X.	Recomendaciones	75
XI.	Bibliografía	76
XII.	Anexos	85
A.	Boleta de Datos.....	85
B.	Conocimiento informado	89
C.	Cronograma	90
D.	Cartas de autorización	¡Error! Marcador no definido.



I. Introducción

Se realizó un estudio descriptivo prospectivo, el cual demuestra la satisfacción del usuario al utilizar los diferentes servicios del distrito de salud, evaluando distintos aspectos que influyen en la consideración de la satisfacción, los cuales mencionamos los siguientes; si el servicio fue gratuito, si el personal se presentó con puntualidad, el tiempo de espera para obtener el servicio, si el trato fue amable y con respeto, si se contó con charlas de educación, si hubo explicación del diagnóstico, tratamiento y seguimiento por el cual consultó, todos estos aspectos influyen a la satisfacción del usuario encuestado.

Dicho estudio se llevó a cabo en el Municipio de Cantel Quetzaltenango, con la población que asistió en los meses de agosto a noviembre del año 2019, para obtener un servicio de los que cuenta dicho distrito que son; crecimiento y desarrollo haciendo énfasis en control de talla y peso, pre-consulta, consulta, post-consulta, planificación familiar, enfermería, nutrición, vacunas, y saneamiento ambiental, atendidos por personal capacitado para cada servicio de dicho distrito.

La satisfacción del usuario hace referencia al nivel de conformidad de la persona hacia el servicio obtenido, se basan en la diferencia entre las expectativas del usuario y la experiencia de los servicios que ha recibido, para así brindar una opinión concreta sobre el nivel de satisfacción de la atención prestada.

La calidad, la calidez y la eficacia son pilares fundamentales para la satisfacción del usuario en la atención prestada de los servicios de salud de dicho distrito, de igual manera existen elementos que influyen en la satisfacción del usuario, los cuales son:

- Atención interactiva
- Cuidar de la primera impresión



-
- El tiempo es valioso
 - Experiencia de familiares y amigos
 - La tecnología

También se cuenta con métodos de medición de satisfacción, los cuales se mencionan; la escala de satisfacción de LIKERT, la escala de satisfacción de CSAT y la escala de medición de Max-Diff. En la presente investigación se utilizó de guía una mezcla de los primeros dos métodos de medición antes mencionados.

En los servicios que presta el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, se basan en forma integral, para brindar una experiencia satisfecha hacia los ojos de los usuarios que asisten, para lograr que dicho distrito sea exitoso.

En esta investigación se observó que 219 personas del total encuestado están satisfechas con la atención recibida, de los cuales 102 usuarios fueron atendidos por el médico a cargo del distrito.



II. Planteamiento del problema

A. Definición del problema

Las características del servicio de salud según la Organización Mundial de la Salud O.M.S. son la accesibilidad, eficiencia y satisfacción en los usuarios, siendo este último un derecho fundamental de todo ser humano. La satisfacción en salud es la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. (OMS, 2009).

Según un estudio avalado por la OMS, la experiencia de los pacientes estaba relacionada de forma significativa con la satisfacción con el sistema de atención de salud y explica que el 10,4% de la variación de la satisfacción. Otros factores, como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de inmunización, también se revelaron como factores predictivos relevantes de la satisfacción con el sistema de salud; sin embargo, globalmente explica sólo un 17,5% de la variación observada, lo que lleva a pensar que hay otros factores sociales más generales que determinarían en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción con el sistema de atención de salud. (Bleich, Özaltın, & Murra, 2009)

En Guatemala existen distintos niveles atención en salud, cada uno de ellos se diferencia por estructura, medicamentos y personal más capacitado dependiendo del nivel que sea, pero más que todo por medicina preventiva, de curación y de rehabilitación, cada usuario acude a estos servicios de ellos por distintas sintomatologías, sin embargo, los puestos de salud siendo el primer nivel de atención, son los que tienen el primer contacto con la comunidad donde se atienden patologías simples e incluso seguimientos de algunos



pacientes que han estado hospitalizados, también se le da importancia a mujeres embarazadas, para poder referirlas oportunamente, además de vacunación, crecimiento y desarrollo, esto hace que generalizar la satisfacción del usuario sea complejo, debido a que en cada nivel se atienden distintas complicaciones de cada patología si se habla del pueblo de Guatemala en la realidad que se vive en cada servicio público, donde hay falta de medicamentos, falta de personal y no siempre se cuenta con instalaciones adecuadas, esto hace que la concepción de la atención en salud no siempre tenga la mejor aceptación por parte de la población, esto puede derivarse de la falta de presupuesto y apoyo por el gobierno al sistema de salud, y por ello Guatemala tiene una satisfacción incompleta, pero con la esperanza de que mejore con el paso del tiempo.

La satisfacción del usuario se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Algunos aspectos que son necesarios tomar en cuenta se basan en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio, es decir valoran la cortesía, interés genuino por el paciente y actitud de servicio y atención a sus necesidades. Por medio de esta investigación y de la recolección de datos basados en la información brindada por los usuarios, se puede contribuir a conocer que servicios dentro del distrito no generan satisfacción en el usuario y así mismo elaborar estrategias que sirvan para mejorar y brindar calidad de atención, representar un servicio de experiencia y excelencia en la atención para beneficio de los pacientes que acuden a la institución.



B. Delimitación del problema

La investigación se llevó a cabo encuestando a los usuarios de ambos sexos que recibieron atención en el Distrito de Salud del Municipio de Cantel Quetzaltenango, en el periodo comprendido del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

C. Pregunta de investigación

¿La atención prestada en el distrito de salud del Municipio de Cantel Quetzaltenango, en el periodo de agosto a noviembre del año 2019 satisface al usuario que solicita el servicio?



III. Justificación

La atención sanitaria en Guatemala cuenta con los distintos servicios de salud que son: consulta, control de talla y peso, enfermería, planificación familiar, nutrición, saneamiento ambiental y vacunas que brindan atención a la comunidad, y cada uno de ellos debe de ser evaluado para garantizar la calidad hacia todos los pacientes, por eso, es importante conocer la perspectiva de los usuarios en cuanto al servicio que solicitan, de manera que estos deben expresar calidad en la atención prestada; los parámetros que utiliza para evaluar el desempeño laboral del personal de salud, son los siguientes: calidad, calidez y eficacia, por lo tanto, es importante brindar una adecuada atención porque esto mejora la percepción del usuario que acude frecuentemente al uso de los servicios de salud, esto garantiza una adecuada atención, mejorando la relación médico paciente.

La calidad de un servicio de atención en salud tiene distintos puntos de vista, uno es el del personal capacitado que labora en él y otro el de los pacientes que acuden a prestar el servicio, por eso para los usuarios, contar con un consuelo a sus necesidades es la satisfacción que desean encontrar por lo que deben situarse en un ambiente que sea cómodo, donde puedan tener confianza y de esa forma poder calificar cada aspectos que influye en su atención, en el área de la salud, se evalúan distintitos parámetros en relación a la prestación de servicios de salud, por ello es importante obtener adecuadas calificaciones en satisfacción, para poder mejorar cada día.

El distrito de Cantel se conforma por distintos servicios de salud que abarcan primer y segundo nivel de atención, el distrito cuenta con seis puestos de salud, un centro de salud y un centro de atención permanente (CAP), los cuales tienen cobertura en todo cantel, en



los que se brinda atención a la población tanto urbana como rural, la cual es continua, oportuna, pertinente y segura, de igual manera en el sector privado, el municipio de Cantel cuenta con distintas clínicas privadas y sanatorios que tienen acceso a través de un equipo multidisciplinario, el cual está capacitado en distintas áreas para poder dar un servicio integral.

La realización de una investigación es necesaria para corroborar la satisfacción del usuario y mejorar en todos los ámbitos, principalmente en el cumplimiento de los programas de salud que se manejan en los servicios, al mismo tiempo permite dar recomendaciones para aumentar calidad, la calidez y la eficacia con lo cual es paciente sentirá mayor satisfacción en la atención recibida por parte de los profesionales de salud.

Se realizó un cuestionario el cual se conforma de preguntas dirigidas al usuario para que él pueda calificar la atención recibida, y con esto se espera generar datos relevantes para evaluar la satisfacción, y también para que el distrito de Cantel pueda conocer la opinión de los usuarios en cuanto a la atención recibida, programas, instalaciones y demás servicios que presta el distrito, saber si existen deficiencias que se puedan corregir la insatisfacción y crear estrategias para eliminar esas debilidades y mejorar el servicio y la atención que se presta.



IV. Marco Teórico

A. Satisfacción de atención

1. Usuario

Elías Sanz Casado define *usuario* como “...aquél individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades...” y como el mismo establece, según esta definición todos los seres humanos somos usuarios de información, ya que, en algún momento, en alguna actividad de nuestra vida necesitamos información. (Allendez Sullivan, 2013)

2. Satisfacción

Según Hernández Salazar, Patricia define satisfacción de la siguiente manera: Si bien es de todos los estudiosos de la bibliotecología conocido que el principio y el fin del ciclo de producción y transferencia de conocimiento es el usuario, aprender la idea que es nuestra esencia, nuestro principio ontológico, le imprime una mayor relevancia a la determinación de sus características y necesidades para cubrirlas íntegramente, es decir satisfacerlas. (Hernandez Salazar P. , 2012)

a. Delimitación conceptual de la satisfacción de usuarios

Afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Éstos últimos proveen de algunas definiciones

- Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional.
- Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información.



-
- El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado. (Mira & Aranaz, s.f.)

b. Factores de la satisfacción

- **Disponibilidad**

El acceso de usuarios que a su vez acceden a información contenida en ficheros y bases de datos soportados por los diversos entornos operativos de una organización. (Anacona, 2013)

- **Costo**

Se refiere al valor monetario de los gastos de las materias primas, equipos, suministros, servicios, mano de obra, productos, entre otros. (Anacona, 2013)

- **Calidad**

La calidad como satisfacción o superación de las expectativas de los usuarios también presenta fortalezas y debilidades. (Calidad, 2017)

- **Acceso**

Es la entrada o camino que lleva a introducirse en un lugar. Así hablamos de libertad de acceso a los sitios públicos o de restricción al acceso en lugares privados. (Allendez Sullivan, 2013)



- **Accesibilidad**

Es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, contendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse. (Grettchen Flores, 2012)

- **Eficiencia**

Indica a la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos. (Eficiencia , 2018)

3. Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente está considerada como 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, de las cuales podemos mencionar las siguientes:

a. Calidad técnica

El cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva. (La calidad del producto , 2015)



b. **Calidad funcional**

Es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio. (Ruiz Olalla, 2012)

c. **Expectativas**

Esperanza de realizar o conseguir algo. (Real academia europea , 2020)

d. **Valor percibido**

Consiste en la valía o mérito que un consumidor asigna a un producto o servicio. (Gestión de precios; ¿En que consiste el método del valor percibido?, 2018)

e. **Confianza**

Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea (Hernandez Salazar p. , 2011)

También la dimensión según Cáceres y Galeano se puede clasificar como:

4. Madurez y experiencia

La profesión médica depende del equilibrio de los tres pilares fundamentales los cuales son; eficiencia, experiencia, ética. La falta o disminución de uno de ellos resultará en pérdida de la relación médico paciente. La competencia en el ejercicio de la medicina depende de un proceso evolutivo a lo largo de la vida profesional, por lo que este proceso este fundamentado por la eficiencia, la experiencia y en principios éticos.



La madurez y la experiencia o vivencia profesional, aporta al médico una perfección del arte o maestría en la utilización de recursos y habilidades personales para beneficiar a los pacientes. Los principios éticos de la medicina en particular y los servicios de salud favorecen una relación cordial, profunda y sincera entre el profesional y su paciente. (Rios Caceres & Barreto Galeano , 2016)

5. Especialización

Los profesionales de atención primaria son el primer eslabón de la cadena en atención médica. En la mayoría de los casos será a ellos a quienes acudan los pacientes cuando tengan un problema de salud. Dependiendo de la gravedad o el tipo de problema, el médico de atención primaria podrá establecer diagnóstico y tratamiento o tendrá que derivar el caso a otro nivel de atención que deberá de contar con las especialidades médicas básicas para que se encarguen de los diferentes sistemas del cuerpo humano como lo son las áreas que cubran pediatría, ginecología, cirugía y medicina interna. Agregando a todos los servicios de salud personal especializado en enfermería, farmacéuticos, nutricionistas, psicólogos, con el fin de proporcionar una atención integral a la población. (CACERES, 2016)

6. Conocimiento

El conocimiento y su aplicabilidad surgen de la experiencia personal y de la asimilación de las informaciones más relevantes disponibles en las fuentes de actualización médica continua. El colegio de médicos de Guatemala tiene educación continua cada mes al cabo de un año al menos 32 horas de educación médica continua, las diferentes especializaciones hacen congresos médicos, profesional y en formación para actualizar sus conocimientos



7. Idioma

La comunicación interpersonal en la salud pública es la acumulación de la diversidad lingüística y cultural de las poblaciones que se atienden en los servicios de salud. Es por ello que atender a pacientes con diferencias culturales y lingüísticas presenta sus propios problemas particulares, que pueden dar lugar a malentendidos o problemas de comprensión sobre los medicamentos, e incluso dificultad para el diagnóstico de la patología de cada paciente.

Guatemala se conocen 25 etnias, de las cuales, 22 tienen origen maya y el resto se dividen en ladina, Xinka y garífuna. Cada grupo étnico tiene su propio idioma: 22 lenguas mayas, idioma xinka, garífuna y español. Enfocándose en el Municipio de Cantel Quetzaltenango el idioma indígena predominante es el k'iche y español.

8. Diferencias entre la satisfacción y la percepción

Según la página web Gestalt *“la percepción es un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante”*. (Gestalt, s.f.)

Según la página web Gestalt *“La satisfacción se define como un conjunto de características susceptibles de medición. donde la reacción del individuo se da a partir del procesamiento de la información y el grado de cumplimiento que el cliente espera.”* (Gestalt, s.f.)



9. Elementos que influencia en la satisfacción del paciente

Existen distintos elementos que pueden influenciar en el momento de que un paciente tenga satisfacción o insatisfacción de la atención recibida de algún miembro del personal del distrito de salud o de algún servicio de salud, entre ellos se mencionan los siguientes: (clinic, s.f.)

a. Atención Interactiva

Las personas desean tener al alcance maneras fáciles de mantenerse en contacto con amigos, familia y hasta líneas de comunicación con su médicos y enfermeras, lo ideal es contar con un sistema de intercomunicación enfermo-enfermera que se ajuste a las necesidades del espacio y los pacientes; sin hablar de herramientas y espacios de entretenimiento, comunicación y educación. (C. Rathert, 2012)

b. Cuidar la Primera Impresión

Una buena primera impresión en la mesa de registro es crucial para la experiencia general y la satisfacción para cualquier paciente nuevo, reducir los tiempos de espera y situar en este espacio a la persona indicada darán un inicio apropiado. Si se agregan malos tratos y largas esperas la situación llega a ser insoportable. (clinic, s.f.)

En muchos casos el diseño y distribución de espacio son excelentes, pero los procesos de ingreso y registros no se estudian con detalle para simplificarlos generando incomodidades para todos los involucrados.



c. El Tiempo es valioso

El uso de la tecnología para programar citas, manejar recargas y responder a preguntas salvará no sólo el tiempo del paciente sino también de los médicos, enfermeras y hospital en general, dejando más una brecha valiosa para las emergencias y patologías que realmente son de cuidado. (Allendez Sullivan, 2013)

d. Experiencia de Familiares y Amigos

A familia y amigos son muy importantes para los pacientes y las estancias en el hospital son a menudo muy solitarias, múltiples estudios indican que la visita de un ser querido puede regular el estado emocional del paciente. (Allendez Sullivan, 2013)

e. Incluir la Tecnología

Registros electrónicos de salud están haciendo la vida más fácil que nunca, el seguimiento de las condiciones de un paciente en curso es ahora muy accesible, siendo posibles registrar medicamentos, exámenes y más (Allendez Sullivan, 2013)

En el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, aún no se cuenta con registros electrónicos de expediente médicos, ya que estos se manejan por medio de papelería, lo único que se cuenta en digital son consolidados de cada mes, salas situacionales y corredores endémicos.



10. Métodos de medición de satisfacción

a. Escala de satisfacción de LIKERT

Es una encuesta que pregunta a los encuestados para ofrecer su opinión sobre algo, indicando el nivel al que están de acuerdo o en desacuerdo. (Abarza, 2020)

Ejemplo: ¿Qué tan satisfecho estás con tu experiencia en la tienda?

Opciones a marcar: extremadamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho (Ejemplos de Escala de Likert, 2017)

b. Escala de satisfacción de CSAT

Se mide a través de una única pregunta relacionada de forma directa con la satisfacción, sin contemplar otros campos de investigación. (Abarza, 2020)

Ejemplo: ¿Qué tan satisfecho se encuentra saliendo de la agencia?

Opciones a marcar: insatisfecho, poco insatisfecho, neutro, poco satisfecho, muy satisfecho. (Metodos para medir la satisfacción del cliente en una agencia de viajes , 2018)

c. Escala de medición Max-Diff

Se define como escalamiento por Máxima Diferencia es una forma de evaluar la importancia (o preferencia) de una serie de alternativas. Es una técnica donde se pide a los encuestados que hagan las mejores o peores elecciones. Tiene la ventaja de que es muy simple para el encuestado, pero da información extremadamente rica al investigador. (MAXDIFF, s.f.)



Ejemplo: de todas las opciones elija cuál le parece la mejor y peor opción.

Opciones a marcar: mejor o peor (MaxDiff, 2018)

11. La atención centrada en el cliente

El otorgar prioridad máxima al cliente es clave para mejorar la calidad de los servicios de salud. Los planificadores, administradores y prestadores de servicios pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares médicos y traten a los clientes como desean ser tratados. (C. Rathert, 2012)

El adoptar un enfoque centrado en el cliente suele requerir un cambio de actitud. Aun cuando tratan de prestar servicios de buena calidad, la mayoría de los prestadores de servicios y demás miembros del personal de salud han dado por sentado que ellos, como expertos en el campo de la salud, saben lo que más le conviene al cliente. Al orientarse hacia el cliente, se reconoce que las inquietudes y preferencias del cliente también son válidas e importantes. (C. Rathert, 2012)

La orientación hacia el cliente también proporciona una nueva perspectiva con respecto a la administración de programas. También se debe cubrir los deseos y las necesidades de los miembros del personal programático si ellos han de motivarse y prestar servicios de buena calidad constantemente. Por lo tanto, los proveedores iniciales y sus supervisores pueden considerarse, en terminología administrativa, "clientes internos". (C. Rathert, 2012)



12. Pilares fundamentales de la satisfacción

a. Calidad

Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. (Calidad, 2017)

b. Calidez

Se utiliza para referirse a uno de los valores personales que puede tener un individuo. (Calidez, 2016)

c. Eficacia

Se define como la relación objetivos/resultados bajo condiciones ideales. (Lam Díaz, 2010)

B. Marco legal de salud en Guatemala

Guatemala es un país cuyo máximo regente de la salud es el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), este ministerio pertenece al organismo ejecutivo del estado y su trabajo principal es velar por las condiciones sanitarias adecuadas para todos los guatemaltecos, de manera que el cumplimiento de su deber y obligación contribuyen a satisfacer las necesidades de su población en materia de salud y eso se puede observar a través de la satisfacción que tiene el usuario al hacer uso de los servicios prestados por el sector salud.



1. Artículo 1-4, 93, 94 y 95 de la Constitución política de la república de Guatemala

a. Artículo 1º. Protección a la persona

El estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia, su fin supremo es la realización del bien común. (Constitución Política De La República de Guatemala , 1993, pág. 2)

b. Artículo 2º. Deberes del Estado

Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona. (Constitución Política De La República de Guatemala , 1993, pág. 2)

c. Artículo 3º. Derecho a la vida

El estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona. (Constitución Política De La República de Guatemala , 1993, pág. 2)

d. Artículo 4º. Libertad e igualdad

En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometidas a servidumbre ni a otras condiciones que menoscabe su dignidad. Los seres humanos deben guardar conducta fraternal entre sí. (Constitución Política De La República de Guatemala , 1993, pág. 2)



e. Artículo 93º. Derecho a la salud

El goce de la salud es derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna. (Constitución Política De La República de Guatemala , 1993, pág. 22)

f. Artículo 94º. Obligación del Estado sobre salud y asistencia social

El Estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará, a través de sus instituciones, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social. (Constitución Política De La República de Guatemala , 1993, pág. 22)

g. Artículo 95º. La salud, bien público

La salud de los habitantes de la nación es un bien público. Todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento. (Constitución Política De La República de Guatemala , 1993, pág. 22)

2. Artículo 1-4, 8 y 9 del Código de salud de la República de Guatemala

b. Artículo 1º. Del derecho a la salud

Todos los habitantes de la República tienen derecho a la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de su salud, sin discriminación alguna. (Código de salud edición actualizada de Guatemala, 1997, pág. 4)



c. Artículo 2º. Definición

La salud es un producto social resultante de la interacción entre el nivel de desarrollo del país, las condiciones de vida de las poblaciones y la participación social, a nivel individual y colectivo, a fin de procurar a los habitantes del país el más completo bienestar físico, mental y social. (Código de salud edición actualizada de Guatemala, 1997, pág. 4)

d. Artículo 3º. Responsabilidad de los ciudadanos

Todos los habitantes de la República están obligados a velar, mejorar y conservar su salud personal, familiar y comunitaria, así como las condiciones de salubridad del medio en que viven y desarrollan sus actividades. (Código de salud edición actualizada de Guatemala, 1997, pág. 4)

e. Artículo 4º. Obligación del Estado

El Estado, en cumplimiento de su obligación de velar por la salud de los habitantes y manteniendo los principios de equidad, solidaridad y subsidiaridad, desarrollará a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y en coordinación con las instituciones estatales centralizadas, descentralizadas y autónomas, comunidades organizadas y privadas, acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, así como las complementarias pertinentes, a fin de procurar a los guatemaltecos el más completo bienestar físico, mental y social. Asimismo, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social garantizará la prestación de servicios gratuitos a aquellas personas y sus familias, cuyo ingreso personal no les permita costear parte o la totalidad de los servicios de salud prestados. (Código de salud edición actualizada de Guatemala, 1997, pág. 5)



f. Artículo 8º. Definición del sector salud

Se entiende por Sector Salud al conjunto de organismos e instituciones públicas centralizadas y descentralizadas, autónomas, semiautónomas, municipalidades, instituciones privadas, organizaciones no gubernamentales y comunitarias, cuya competencia u objeto es la administración de acciones de salud, incluyendo los que se dediquen a la investigación, la educación, la formación y la capacitación del recurso humano en materia de salud y la educación en salud a nivel de la comunidad. Para el efecto de la presente ley, en lo sucesivo se denominará el "Sector". (Código de salud edición actualizada de Guatemala, 1997, pág. 6)

g. Artículo 9º. Funciones y responsabilidades del sector, inciso A

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que en lo sucesivo y para propósitos de este Código se denominará el "Ministerio de Salud" tiene a su cargo la rectoría del Sector Salud, entendida esta rectoría como la conducción, regulación, vigilancia, coordinación y evaluación de las acciones e instituciones de salud a nivel nacional. El Ministerio de Salud tendrá, asimismo, la función de formular, organizar, dirigir la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos para la entrega de servicios de salud a la población. Para cumplir con las funciones anteriores, el Ministerio de Salud tendrá las más amplias facultades para ejercer todos los actos y dictar todas las medidas que conforme a las leyes, reglamentos y demás disposiciones del servicio, competen al ejercicio de su función. (Código de salud edición actualizada de Guatemala, 1997, pág. 7)



C. Servicio de Salud

1. Niveles de atención en salud

Conjunto de establecimientos de salud con niveles de complejidad necesaria para resolver con eficacia y eficiencia necesidades de salud de diferente magnitud y severidad. Constituye una de las formas de la OMS, en la cual se relacionan con la magnitud y severidad de las necesidades de salud de la población. (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)

El Distrito de Salud del Municipio de Cantel cuenta con centros de primer nivel los cuales son los puestos de salud en las diferentes aldeas como lo es Pasac II, Chuisuc, Chiriquiac, Xecam, Pachaj, La estancia, y centro de salud. También cuenta con centros de segundo nivel de atención como lo es el Centro de Atención Permanente (CAP) de Pasac I. (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)

a. Primer nivel

- Se atiende más o menos el 70-80% de la población.
- La severidad de los problemas de salud plantea una atención de baja complejidad con una oferta de gran tamaño y menor especialización y tecnificación de los recursos.
- Se desarrollan actividades de promoción y protección específica, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las necesidades de salud más frecuentes. (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)
- **Funciones**
 - Creación y protección de entornos saludables



-
- Fomento de estilos de vida saludables
 - Prevención de riesgos y daños
 - Recuperación de la salud
 - Análisis de la situación local, encuestas. (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)

b. Segundo nivel

Este nivel se enfoca en la promoción, prevención y diagnóstico a la salud los cuales brindaran acciones y servicios de atención ambulatoria especializado y de hospitalización a pacientes derivados del primer nivel o de los que se presentan de modo espontaneo con urgencias. (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)

• Funciones

- Las mismas que el anterior, empero, se realiza más énfasis en la recuperación (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)

c. Tercer nivel de atención

Este nivel se ubica a nivel del ámbito nacional y constituye el centro de referencia de mayor complejidad nacional y regional. Aquí laboran especialistas para la atención de problemas patológicos complejos, que necesiten equipos e instalaciones especializadas.

En este nivel su categoría de los cuidados tiene el propósito de ayudar a los usuarios a conseguir un grado de funcionamientos tan elevada como sea posible. (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)



- **Funciones**

- Son hospitales de mayor complejidad
- Realizan más énfasis en investigación y docencia (MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD, 2017)

D. Misión del Distrito de Cantel, Quetzaltenango

Regir el proceso de atención para mejorar el nivel de salud y bienestar de la población quezalteca, haciendo énfasis en los grupos de mayor postergación y riesgo tanto biológico como social.

E. Visión del Distrito de Cantel, Quetzaltenango

El centro de salud es una institución líder y modelo de atención en salud pública, reconocida en el misterio de salud pública y asistencia social por sus acciones de promoción, gestión y concientización, para alcanzar la salud integral en las personas más postergadas, propiciando una mejor calidad de vida.

F. Monografía del Municipio de Cantel

El Municipio de Cantel fue fundado aproximadamente en el año de 1,580, por una familia de Totoncapán, el nombre del Municipio tiene diversas acepciones como por ejemplo K'iche "can" o k'an "tel" "Cueva Amarilla" y "Cantil" dado a que en el lugar existen abundantes nacimientos de agua en los cuales habitaba una serpiente llamada Cantil. (Grajeda, 2019)



Actualmente la cabecera Municipal, está situada en el lugar denominado chwiJuyub', que, traducido al español guatemalteco, significa: sobre la montaña. Se sabe que en el lugar Chorto'n, ubicado al norte de la cabecera municipal, vivieron algunas personas, pero no se sabe exactamente en qué año. Esta teoría se fundamenta en el hecho de haberse encontrado utensilios antiguos y piedras de moler, en varias excavaciones que los vecinos del lugar han realizado para la construcción de casas. (Información general del municipio de Cantel, 2018)

1. Demografía

Población de la Cabecera Municipal según estadísticas de las cifras recabadas en el Censo 2018, se estableció que en el municipio de Cantel habitan 42,142 personas. De esta cifra, al menos 21,383 son hombres, mientras que 20,759 son mujeres.

Población por pueblos	Número de Población por pueblos	Porcentaje
Maya	38,491	91.34%
Garífuna	40	0.09%
Xinka	22	0.05%
Afrodescendiente/Creole/Afromestizo	66	0.16%
Ladino	3,466	8.22%
Extranjero	57	0.14%

Fuente. Instituto Nacional de Estadística Guatemala

a. Por Edad

De acuerdo al Censo de Población del 2018 los resultados son: En el siguiente cuadro se observan los datos de la población de Cantel con respecto a la edad:

Edad	Número de Población	Porcentaje
0-14 años	12,100	28.71%



15-64 años	27,851	66.09%
65 y más años	2,191	5.20%

Fuente. Instituto Nacional de Estadística Guatemala

b. Por Género

De acuerdo al Censo de Población del 2018 los resultados son: En el siguiente cuadro se observan los datos de la población de Cantel con respecto al género:

Género	Número de Personas	Porcentajes
Hombres	21,383	50.74%
Mujeres	20,759	49.26%

Fuente. Instituto Nacional de Estadística Guatemala

c. Por área Urbana y Rural

De acuerdo al Censo de Población del 2018 los resultados son:

En el siguiente cuadro se observan los datos de la población de Cantel con respecto al área urbana y rural:

Área	Población por área	Porcentajes
Urbana	35,825	85.01%
Rural	6,317	14.99%

Fuente. Instituto Nacional de Estadística Guatemala

Descripción geográfica: Cuenta con 22 kilómetros cuadrados de extensión territorial, dividida por una depresión con salida al pacífico producida por el río Salamá al pie de la Sierra Madre.

2. Coordenadas

Se encuentra al lado este del departamento de Quetzaltenango, colinda al norte con los municipios de Salcá y San Cristóbal Totonicapán, al este con los municipios de Santa Catarina Ixtahuacán y Nahualá, al sur con Zunil y al oeste con Almolonga, específicamente



a 2370 metros sobre el nivel del mar, latitud 14 grados, 28 minutos y 36 segundos, longitud 91 grados, 27 minutos y 18 segundos, magnitudes tomadas al frente de la iglesia de la población. (Información general del municipio de Cantel, 2018)

a. Colindancias

El municipio está ubicado en el Altiplano Occidental del país y colinda al norte con el Municipio de Salcajá, San Cristóbal y Totonicapán, al sur con Zunil, al este con Santa Catarina Ixtahuacán y Nahualá Sololá y al oeste con la cabecera departamental de Quetzaltenango y el Municipio de Almolonga. (Información general del municipio de Cantel, 2018)

b. Orografía

A Cantel lo rodean majestuosos cerros que componen la Sierra Madre, entre los cuales están el K'iyac al norte, al este el Parraxquim, el Jolom y el Icham, al sur los cerros de Chicovix y el Purjá y al oeste los cerros de Chonimjyub. (Información general del municipio de Cantel, 2018)

3. División Política Administrativa del Municipio.

El municipio se encuentra dividido en la cabecera municipal, 8 aldeas, 4 caseríos, 5 Barrios y 50 parajes. (Información general del municipio de Cantel, 2018)

4. Clima y precipitación pluvial

En general es frío, principalmente en los meses de diciembre a febrero, la temperatura registró un descenso en promedio hasta cinco grados bajo cero. Se trata de un clima



húmedo, la neblina cubre las montañas por las tardes, noches y madrugadas, el viento es fuerte y provoca remolinos en las aldeas de Urbina, Chirijquiac, Estancia y Xecam. (Información general del municipio de Cantel, 2018)

Las lluvias de gran intensidad son comunes durante el invierno y causan daños locales serios. Los períodos de dos o tres días de lluvia continua se llaman localmente “temporales”, ocurren aproximadamente cada 10 años, sin embargo, en la última década ocurrieron con mayor frecuencia, se registran desde los 2,400 hasta los 4,000 milímetros anuales de lluvia. (Información general del municipio de Cantel, 2018)

5. Recursos Naturales

Cuenta con dos grupos, el primer grupo es de bosques: Cantel se ubica en el altiplano occidental de Guatemala, donde las unidades bioclimáticas y los suelos poseen las características que van desde el bosque húmedo montano subtropical (BHMS) hasta bosque húmedo montano bajo subtropical (BHMBMS). (Información general del municipio de Cantel, 2018)

El segundo grupo colinda con los municipios de Zunil y Almolonga donde se presenta claramente la transición climática de una zona fría a una templada. El municipio de Cantel, cuenta con 8 km² de cobertura boscosa de los cuales 4.8 Km² constituyen el Parque Regional Municipal Reserva Ecológica. La riqueza biológica padece presiones y amenazas como: Extracción selectiva, no regulada, de productos maderables y no maderables, corte de ramilla de pinabete e incendios forestales, degradación en los ecosistemas, pérdida de biodiversidad y fragmentación del hábitat. (Información general del municipio de Cantel, 2018)



6. Flora y fauna

La vocación del Municipio es forestal, sin embargo, la población se dedica a la agricultura como principal actividad económica, esto repercutió negativamente en los recursos de flora, ya que anteriormente existía mayor cantidad de especies de árboles y aves y animales entre otras especies que cubrían la mayor parte del territorio. (Información general del municipio de Cantel, 2018)

7. Fundamento del que Hacer Municipal

El Gobierno Municipal de Desarrollo Integral Democrático de Cantel, Quetzaltenango; fundamentado en la normativa constitucional guatemalteca vigente y positiva que establece “El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia”. Está contemplado como una obligación fundamental del Estado y en el preámbulo de la Constitución, se afirma la primacía de la persona humana como sujeto y fin del orden social; de allí que en la ley fundamental, también se regule que el Estado de Guatemala debe organizarse para proteger a la persona humana y que por ello, debe garantizar a los habitantes de la República (entre otros aspectos) la vida y su desarrollo integral, por lo que este derecho constituye un fin supremo y como tal merece su protección. (CODIGO MUNICIPAL , 2018)

El Concejo Municipal electo de Cantel, Quetzaltenango, por medio del presente “Plan de trabajo del gobierno municipal de desarrollo integral democrático”, expresamente asume la función encomendada constitucionalmente, de órgano rector del desarrollo en el municipio de cantel, tomando en cuenta, las distintas concepciones teóricas que abordan el tema del desarrollo desde distintos planteamientos como: económicos, políticos, entre



otros; hace un intento por construir una visión propia acerca de este tema , concluyendo de la siguiente forma: La persona humana, es el aspecto medular de la gestión del Gobierno Municipal de Desarrollo Integral Democrático de Cantel, Quetzaltenango; busca dentro de su circunscripción territorial municipal. (CODIGO MUNICIPAL , 2018)

La satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes a través del aprovechamiento de la cultura popular, la potenciación del capital humano, social, natural y financiero, propios y externos del municipio; buscando con ello, la cohesión social entre lo urbano y lo rural, la solidaridad ciudadana y la formación de sujetos políticos en el municipio de Cantel, departamento de Quetzaltenango; visión que dirige y se constituye desde ya como derrotero del que hacer municipal. (CODIGO MUNICIPAL , 2018)

a. Competencias Administrativas

Procurar eficiencia y eficacia de las dependencias municipales, administración del personal, de los recursos financieros del municipio y de los servicios municipales, tales como: agua potable, sistema de drenajes, de toda la hacienda pública y de los bienes naturales. Adjudicación de contratos de obras y servicios (CODIGO MUNICIPAL , 2018)

b. Competencias Normativas

Reglamentación de los servicios públicos municipales, de agua, drenajes, alumbrado público, e interna del personal en la institución y control de las acciones. La creación y modificación de los arbitrios municipales, en coordinación con el Ejecutivo y Legislativo y de normativas locales, tales como: acuerdos municipales, ordenanzas, y La Dependencia responsable de fortalecer el papel normativo es el Juzgado de Asuntos Municipales. (CODIGO MUNICIPAL , 2018)



c. Competencias de Planificación

Ordenamiento territorial y el control urbanístico de la circunscripción municipal, formulación e institucionalización de las Políticas Públicas y Municipales, la elaboración de diagnósticos y planes de desarrollo de las comunidades del municipio, la Identificación y priorización de las necesidades de las comunidades, así como de las propuestas de solución, la conformación de cuerpos técnicos y asesores que sean necesarios en el municipio y la protección de recursos renovables y no renovables del municipio. (CODIGO MUNICIPAL , 2018)

d. Competencias Político – Coordinador

Iniciativa, deliberación y decisión de los asuntos municipales, promover una gestión del desarrollo de las comunidades del municipio, manera participativa: COCODES, COMUDE, COMITES, Organizaciones de mujeres, jóvenes, niños, etc. La aprobación y control y evaluación presupuestaria, atención y mediación de conflictos de su competencia y gestionar, en base a los intereses del municipio, la descentralización de los servicios públicos y recursos respectivos, la coordinación con organizaciones públicas nacionales o internacionales y gestionar, en mancomunidad con otros municipios, intereses conjuntos. (CODIGO MUNICIPAL , 2018)

8. Servicios Básicos y su Infraestructura

Cantel cuenta con los servicios básicos para cubrir las necesidades de la población, sin embargo, debe generar mayores cambios a fin de lograr una mejor calidad de vida. A continuación, se describen los diferentes servicios de que dispone el Municipio: **Energía Eléctrica:** Existen dos tipos de servicio, el de la Empresa Municipal de Quetzaltenango y el



de la Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A. (DEOCSA), entre ambas instituciones cubren el 98% del Municipio. De esa oferta tiene una participación del 15% la primera y 85% la segunda. Con un cobro de Cargo Fijo de Q21.69 y Cargo por energía de Q2.17.

Agua Entubada: No existe tratamiento del agua, se transporta por gravedad, no hay cloración, el 87% de la población tiene acceso al vital líquido. el consumo mensual es de Q10.00. (CODIGO MUNICIPAL , 2018)

9. Salud

En el municipio de Cantel cuenta con un centro de Salud, seis puestos de salud y un centro de atención permanente (CAP), Todos los puestos de salud y centro de salud tienen un horario de atención al Público de 8:00 am a 16:30 p.m. y CAP 24 horas.

Lo conforman los siguientes servicios:

a. Centro de salud

Cuenta con los servicios de recepción, pre-consulta, consulta médica general y obstétrica, post-consulta, vacunación, crecimiento y desarrollo haciendo énfasis en talla y peso, nutrición, trabajo social, saneamiento ambiental, planificación familiar, laboratorio, farmacia y dentista.

El centro de salud cuenta con un médico de distrito, una jefa de enfermería, cuatro enfermeras profesionales, dos enfermeras auxiliares, una licenciada en Nutrición, dos trabajadores sociales, una secretaria, un técnico rural, un inspector de salubridad, un médico ambulatorio rotativo y dos EPS de Odontología rotativos.



b. Puesto de salud

Cada puesto de salud cuenta con un médico EPS de Medicina (ejercicio profesional supervisado), una Licenciada de Enfermería profesional, y una enfermera auxiliar.

Cuentan con los servicios de consulta médica general y obstétrica, pre consulta, post consulta, vacunación, crecimiento y desarrollo haciendo énfasis en talla y peso, métodos de planificación familiar, farmacia.

c. Centro de atención permanente (CAP)

Cuenta con médicos generales turnistas rotativos, personal de enfermería profesional y auxiliar.

Cuenta con los servicios de consulta médica general y obstétrica, pre consulta, post consulta, vacunación, crecimiento y desarrollo haciendo énfasis en talla y peso, métodos de planificación familiar, atención de partos.

Sus normas como institución y proyección a la comunidad, los objetivos que tiene cada programa establecidos y que se dan a conocer con actividades y estrategias hacia la comunidad. A través en grupos de área rural, zonas periféricas y urbanos haciendo uso de diferentes medios de comunicación del municipio con relación a instituciones públicas o privados y autoridades locales para el logro de una mejor atención a la población en relación a la salud



10. Prioridades en salud

a. Seguridad Alimentaria y Nutricional

es un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo. (OPS, 2010)

b. Salud Integral de la Mujer y Salud Reproductiva

contempla un modelo de atención basado en la prestación de servicios de planificación familiar, utilizando métodos de planificación a mujeres con factores de riesgo para evitar o postergar embarazos, utilizando la gama de métodos disponibles en la Secretaría de Salud de Guatemala. (Atención integral de la mujer , 2016)

c. Agua y Saneamiento

Evalúa la necesidad de promoción de la higiene en relación con el agua y el saneamiento, en especial las acciones prioritarias vinculadas a riesgos de higiene y comportamientos, y los que tienen que formar parte de la respuesta de recuperación en el sector de saneamiento. (ONV, 2017)

d. Infecciones de Transmisión Sexual, particularmente VIH/SIDA

Los patrones de comportamiento que exponen a las personas a riesgo de contraer el VIH también pueden aumentar su riesgo de contraer otras ETS. Estos patrones de comportamiento incluyen los siguientes: Relaciones sexuales sin **condón**, con muchas



parejas, especialmente parejas anónimas, el uso de las drogas y el alcohol puede afectar el juicio de las personas, lo que puede provocar comportamientos riesgosos. (HIVinfo, 2019)

e. Dengue, Malaria y Tuberculosis

Estas se consideran enfermedades emergentes ya que han aumentado su incidencia en los últimos 25 años. (OPS, 2018)

f. Salud Integral de la Niñez y de la Adolescencia

Este programa busca reducir la mortalidad y morbilidad de la niñez en Guatemala, por medio de intervenciones oportunas e integrales en prevención, promoción, atención y rehabilitación en la red de los servicios de la salud, con la participación intersectorial y la comunidad, con base a los derechos humanos y con enfoque pluricultural. (Programa Nacional de Salud Integral de la Niñez, 2018)

g. Género e Interculturalidad

El género es una perspectiva de análisis que nos permite mirar la realidad, identificando los roles que asumen mujeres y varones en nuestra sociedad, así como las relaciones de poder y desigualdad que se producen entre ellos y ellas. La interculturalidad se define como el reconocimiento y respeto de las diferencias culturales existentes, bajo la concepción de que las culturas pueden ser diferentes entre sí pero igualmente válidas, no existiendo culturas superiores ni inferiores. (Los enfoques de género e interculturalidad en la defensoría del pueblo , 2018)



11. Educación

Cantel cuenta con nivel de educación pre-primaria, primaria, primaria para adultos, básicos y bachillerato por madurez. Cada aldea tiene escuela oficial primaria con un total de 45 centros educativos en el área urbana y rural del sector privado y oficial. (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)

12. Atención integral

La integralidad en la atención individual, familiar y comunitaria contempla el abordaje biopsicosocial del individuo como demandante y receptor de la atención, pero también como un actor social y sujeto que toma decisiones respecto a su salud de manera consciente y sistemática. (C. Rathert, 2012)

Propone la intersectorialidad para el abordaje de los determinantes sociales y la participación comunitaria como un medio para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población; por ende, el modelo responde a las necesidades locales, tomando en consideración: el perfil epidemiológico las especificidades y necesidades de los grupos poblacionales según etapas del curso de vida, pertinencia cultural y de género. (C. Rathert, 2012)

13. Atención integrada

Este enfoque integrador orienta hacia la creación de espacios de gestión y autogestión para que las áreas y distritos municipales de salud organicen sus servicios en función de las necesidades de la población, la identificación de problemas, el establecimiento de prioridades, los recursos disponibles y desarrollen acciones integrales de atención



orientadas a la promoción, prevención, curación, rehabilitación y cuidados paliativos con el apoyo del nivel central y la activa participación de los actores locales de salud y comunidades. (C. Rathert, 2012)

14. Atención continua

Se refiere a concatenación y coordinación de eventos de atención respecto a una enfermedad en un paciente. (C. Rathert, 2012)

15. Finalidad del modelo

El propósito del modelo de atención y gestión es de carácter integral para la persona, familia y comunidad, reconoce que la atención debe ser continua, priorizando la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, atención en las etapas tempranas de la enfermedad para controlar su avance y evitar su progresión a fases de mayor daño y de tratamientos complejos, tomando en cuenta las necesidades de salud. Promueve el autocuidado, estilos de vida saludables, acción intersectorial, así como fortalecer la responsabilidad familiar y comunitaria a fin de mejorar las condiciones de salud. Las áreas y distritos de salud deben formar de manera progresiva los equipos de salud con competencias en salud familiar y comunitaria para el acercamiento, identificación y diagnóstico de las principales necesidades de salud, así como definir su plan de intervención. Es importante comprender las distintas dimensiones de vida de cada pueblo guatemalteco, para utilizar mejor los recursos existentes. (MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD, 2017)



a. Ámbitos operativos del modelo

- **Individual**

El modelo de atención y gestión orienta a realizar acciones de promoción, prevención, curación, rehabilitación y cuidados paliativos en la persona por etapas de curso de vida, tomando en cuenta el perfil epidemiológico y factores de riesgo, estándares de calidad en el cumplimiento de las normas de atención establecidas por el MSPAS. (MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD, 2017)

- **Familiar**

El objetivo es identificar condiciones de riesgo para ser abordados, promover factores protectores del grupo familiar y su ambiente. La atención integral a la familia se realiza a través de la visita familiar, que define un conjunto de acciones de salud establecidas para la educación en salud, consejería integral, autocuidado, la promoción de estilos de vida saludable, saneamiento ambiental, ciclo vital de la familia y necesidades individuales de sus integrantes, con el fin de lograr un cambio de comportamiento para vivir mejor. (MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD, 2017)

- **Comunitario**

El modelo de atención y gestión reconoce que la comunidad es la unidad básica de trabajo de la salud comunitaria y orienta a realizar acciones en ella. La atención comunitaria es el conjunto de intervenciones que busca obtener determinados resultados en salud e implica muchas más acciones que la intervención propia sobre los problemas de salud, es necesario actuar sobre los factores determinantes de la salud y la enfermedad, e identificar



las necesidades en salud de la población bajo nuestra responsabilidad. La intervención en la comunidad se basa en la identificación de actores sociales, seguido de la sensibilización y organización de la comunidad, para luego llevar a cabo el mapeo, sectorización y el conteo con la participación de la comunidad. (MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD, 2017)

b. Enfoques del modelo

- **Red integrada**

Se definen como “una red de organizaciones que presta, o hace los arreglos para prestar servicios de salud equitativos e integrales a una población definida y que está dispuesta a rendir cuentas por sus resultados clínicos y económicos y por el estado de salud de la población a la que sirve”. (Ministerio de salud pública y asistencia social departamento de regulacion de los programas de atención a las personas , 2012)

El desarrollo de las Red consiste en planificar, organizar y gestionar los servicios de salud que demanda la población, de manera que se asegure el acceso y la atención integral, integrada y continua con calidad, a las personas en sus diferentes etapas del curso de vida, familia y comunidad acorde a los nuevos retos en salud (Ministerio de salud pública y asistencia social departamento de regulacion de los programas de atención a las personas , 2012)

- **Equidad de género**

La equidad de género significa la distribución justa de los beneficios, poder, recursos y responsabilidades entre mujeres y hombres. El modelo reconoce las diferencias entre



hombres y mujeres en cuanto a las necesidades en materia de salud, al acceso y al control de los recursos, y que estas diferencias deben abordarse con el fin de corregir desequilibrios entre hombres y mujeres. El objetivo de la equidad de género en el presente modelo, es ofrecer a todas las personas las condiciones de acceso, oportunidades de atención y tratamiento diferenciado, teniendo en cuenta las necesidades, características y creencias particulares de cada uno. (Ministerio de salud pública y asistencia social departamento de regulacion de los programas de atención a las personas , 2012)

- **Pertinencia cultural**

La pertinencia cultural en salud se deriva del principio de “derecho a la diferencia” y quiere decir “adecuado a la cultura”. En la prestación de servicios de salud se busca que los mismos sean conceptualizados, organizados e implementados tomando como referentes los valores de la cosmovisión de los pueblos, de tal forma que los servicios públicos de salud se adapten y respeten su forma de vida y creencias. (Ministerio de salud pública y asistencia social departamento de regulacion de los programas de atención a las personas , 2012)

16. Fundamento del modelo

El Modelo se fundamenta en la Atención Primaria en Salud (APS), es la “asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticas, científicamente fundados y socialmente aceptadas, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país pueda soportar”. (corpocas, 2010)



La APS es visibilizada como el primer contacto del ser humano, una familia y una comunidad con un sistema de salud. La APS renovada da orientación al desarrollo de los sistemas de salud, se fortaleció con (que evidenció la necesidad de realizar acciones de promoción de la salud para que las personas tengan más control sobre su salud, estableciendo la promoción de acciones para mejorar la calidad de vida. (corpocas, 2010)

La APS renovada se estructura en valores sociales, principios y elementos. Tienen como valores sociales el derecho a la salud, equidad y la solidaridad. Se fundamentan en los principios de orientación hacia la calidad, responsabilidad y rendición de cuentas, justicia social, sostenibilidad, participación, intersectorialidad y dar respuesta a las necesidades de la población. Los elementos son la base funcional del modelo que incluyen la atención integral, integrada y continua, la orientación familiar y comunitaria, énfasis en la promoción y prevención, cuidados apropiados, mecanismos de participación, marco político institucional sólido, políticas y programas pro-equidad, organización y gestión óptima, recursos humanos adecuados, recursos adecuados y sostenibles, acciones intersectoriales, cobertura y acceso universal, primer contacto. (MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD , 2018)



V. Objetivos

A. Generales

1. Determinar la satisfacción del usuario en la atención prestada en el distrito de salud del municipio de cantel Quetzaltenango en el periodo comprendido del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019

B. Específicos

1. Descripción y caracterización sociodemográfica del perfil del usuario que asiste a los servicios de salud.
2. Identificar los servicios que cuentan con mayor satisfacción del usuario, que asiste a los servicios de salud y al que mayor afluencia tienen en el distrito.
3. Determinar los horarios en que los pacientes de la población de Cantel acuden a los servicios de salud.
4. Establecer los aspectos mejor evaluados por los pacientes encuestados, y socializar los que han sido categorizados como insatisfactorios por los pacientes del Distrito de Cantel.
5. Delimitar qué tipo de consulta recibió el paciente en el servicio de salud.
6. Establecer qué servicio es el más frecuentado en el distrito de Salud de Cantel.
7. Describir la satisfacción del usuario en la atención recibida por el personal de salud que labora en el distrito de Cantel.



VI. Métodos, Materiales y Técnicas a emplear

A. Tipo de estudio

Descriptivo, prospectivo.

B. Universo

Población que acude al Distrito de Cantel Quetzaltenango.

C. Población

Todos los usuarios que se les brindo atención en el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre 2019.

D. Muestra

Los usuarios que acudieron a los servicios del Distrito de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre 2019.

E. Criterios de inclusión y de exclusión

1. Criterios de inclusión.

- Pacientes a quienes se atendió en el Distrito de Cantel.
- Ambos sexos.

2. Criterios de exclusión.

- No haber sido atendido en el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango.



F. Variables

Variable	Definición conceptual	Tipo de variable	Dimensión de la variable	Escala de medición	Instrumento de medición.
Atención	son actividades identificables y esencialmente intangibles que satisfacen las necesidades de los seres humanos, vinculados a los productos y servicios que se ofrecen.	Cualitativo	Mala Regular Buena Excelente	Nominal	Boleta de recolección de datos
Sexo	Características biológicas que distinguen al ser humano como hembra o macho	Cualitativo	Masculino Femenino	Nominal	Boleta de recolección de datos
Edad	Tiempo que una persona ha vivido desde que nace.	Cuantitativo intervalo	11 a 20 años 21 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años 61 a 80 años	Razón	Boleta de recolección de datos



Procedencia	Lugar de origen o de ubicación habitual de una persona.	Cualitativa	Centro Pasac I Pasac II Chiriquiac Chuisuc Llanos de Urbina Xecam Pachaj La estancia	Nominal	Boleta de recolección de datos
Satisfacción	La definición de satisfecho se dice si esta complacido con el servicio	Cualitativo	Muy satisfecho Satisfecho Neutral No satisfecho Muy mal satisfecho	Nominal	Boleta de recolección de datos
Escolaridad	Título máximo que se obtuvo tras asistir a una institución educativa	Cualitativa	Ninguno Primaria Secundaria Diversificado Técnico Carrera Universitaria Postgrado	Ordinal	Boleta de recolección de datos
Ocupación	Actividad en que se desempeña un individuo.	Cualitativa	Ama de casa Estudiante Albañil Maestro Profesional Universitario	Nominal	Boleta de recolección de datos



			Agricultor Costurera Zapatero		
Servicio	Servicio al que se acude a consulta.	Cualitativa	Pre - consulta Consulta Post – consulta Crecimiento y desarrollo haciendo énfasis en talla y peso Nutrición Vacunas Planificación Familiar Saneamiento Ambiental Enfermería Emergencia	Nominal	Boleta de recolección de datos.
Horario	Horario en el que acuden a los servicios de salud.	Cualitativo	Matutino Vespertino Nocturno	Nominal	Boleta de recolección de datos.
Personal laboral	Persona que brindo atención en el servicio de salud	Cualitativo	Medico Medico EPS Medico en formación ambulatorio Enfermera profesional Enfermera/o auxiliar	Nominal	Boleta de recolección de datos.



			Técnico de salud Rural Inspector de Saneamiento ambulatorio		
Tipo de consulta	Cuando una persona acude a un médico con una inquietud.	Cualitativa	Primera consulta Re consulta Emergencia	Nominal	Boleta de recolección de datos
Grupo étnico	Es un conjunto de personas que mantienen una creencia subjetiva en una procedencia común.	Cualitativa	Indígena No indígena	Nominal	Boleta de recolección de datos



G. Proceso de investigación

La investigación se llevó a cabo a partir del mes de febrero del año 2019:

1. Inició con la elección del problema a investigar.
2. Luego de ser aceptado el tema a investigar se inicia con la realización del anteproyecto
3. Se realizó el protocolo de Investigación seguidamente
4. Se elaborará una carta en la cual se solicitó la aprobación del instrumento de recolección de datos en el Distrito de salud de Cantel Quetzaltenango
5. Se solicitó autorización para ingresar a los distintos servicios de salud del distrito de Cantel, y efectuar la recolección de datos con los usuarios que asistieron a consulta de diferente tipo.
6. Al finalizar dicha recolección de datos se procede a la tabulación de las encuestas obteniendo resultados y al mismo tiempo realizando las gráficas y la discusión de resultados, al finalizar todo este proceso se da inicio al capítulo de resultados.
7. Se realiza la introducción y las conclusiones del estudio previamente descrito.
8. Se realiza la elaboración de las recomendaciones y de esa forma se llega a la culminación del trabajo de investigación.
9. Se presenta a asesor y tutor realizando los últimos detalles de la presentación final.
10. Se presentó informe final



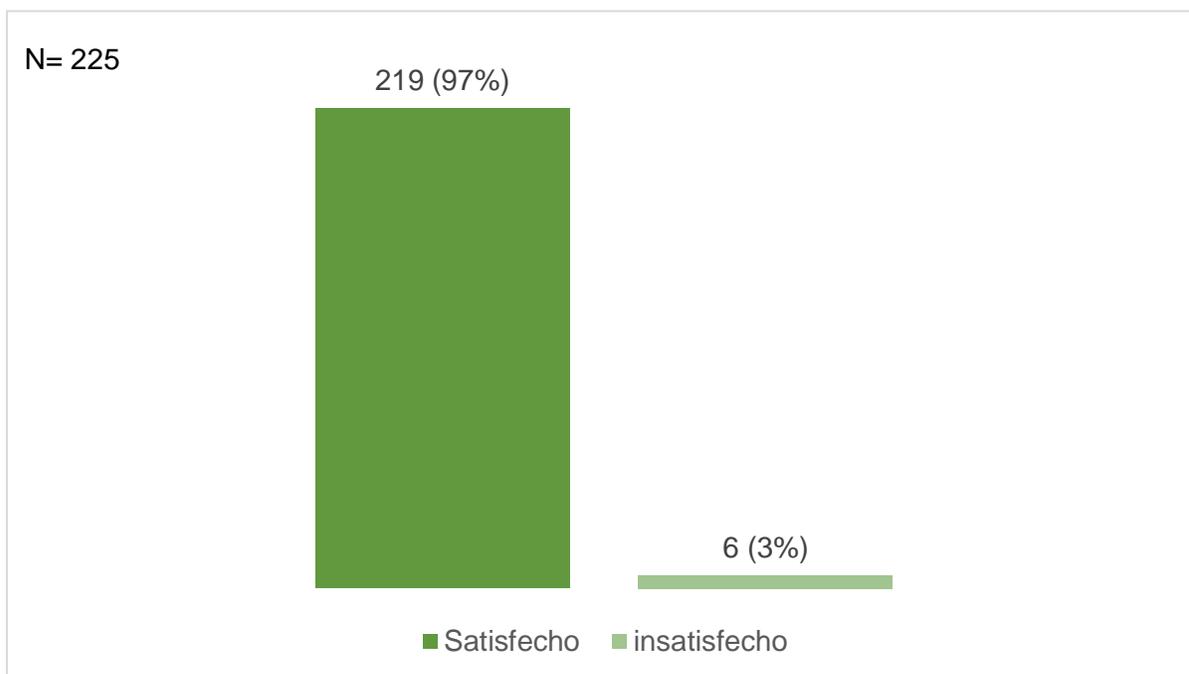
H. Aspectos éticos

En el momento de la recolección de datos se tomó en cuenta única y exclusivamente los pacientes a quienes se les haya dado consentimiento informado debido a que es de extrema importancia el mantener los principios éticos como lo es justicia, no maleficencia, beneficencia y autonomía durante el proceso de investigación, se mantuvo en confidencialidad el anonimato de las personas en quienes se realizó la investigación. El expediente de cada paciente se utilizó exclusivamente con fines educativos, y estadísticos, debido a que son de suma importancia para el desarrollo de dicha investigación, y de esa manera se dá finalizada la investigación compartiendo las conclusiones y recomendaciones en beneficio a la comunidad.

VII. Resultados

A. Gráfica No. 1

Satisfacción del usuario en la atención recibida en los servicios del Distrito de Salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes noviembre del año 2019.

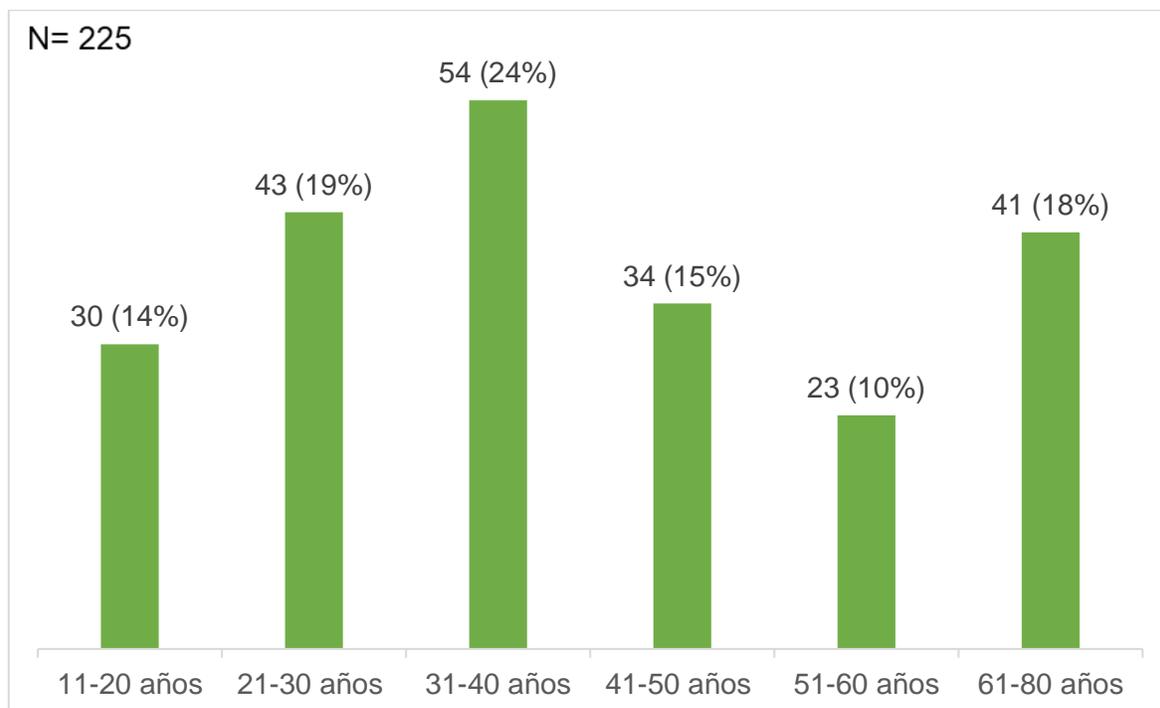


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

Se observó en la gráfica No. 1 el nivel de satisfacción de los usuarios al hacer uso de los servicios del Distrito de Salud de Cantel Quetzaltenango, en donde, 219 usuarios si se encontraron satisfechos con la atención brindada representando el 97% del total encuestado, mientras que el 3% que es 6 de los 225 usuarios no tuvieron la satisfacción esperada.

B. Gráfica No. 2

Rango de edad más frecuente de los usuarios que visitan los servicios del Distrito de Salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

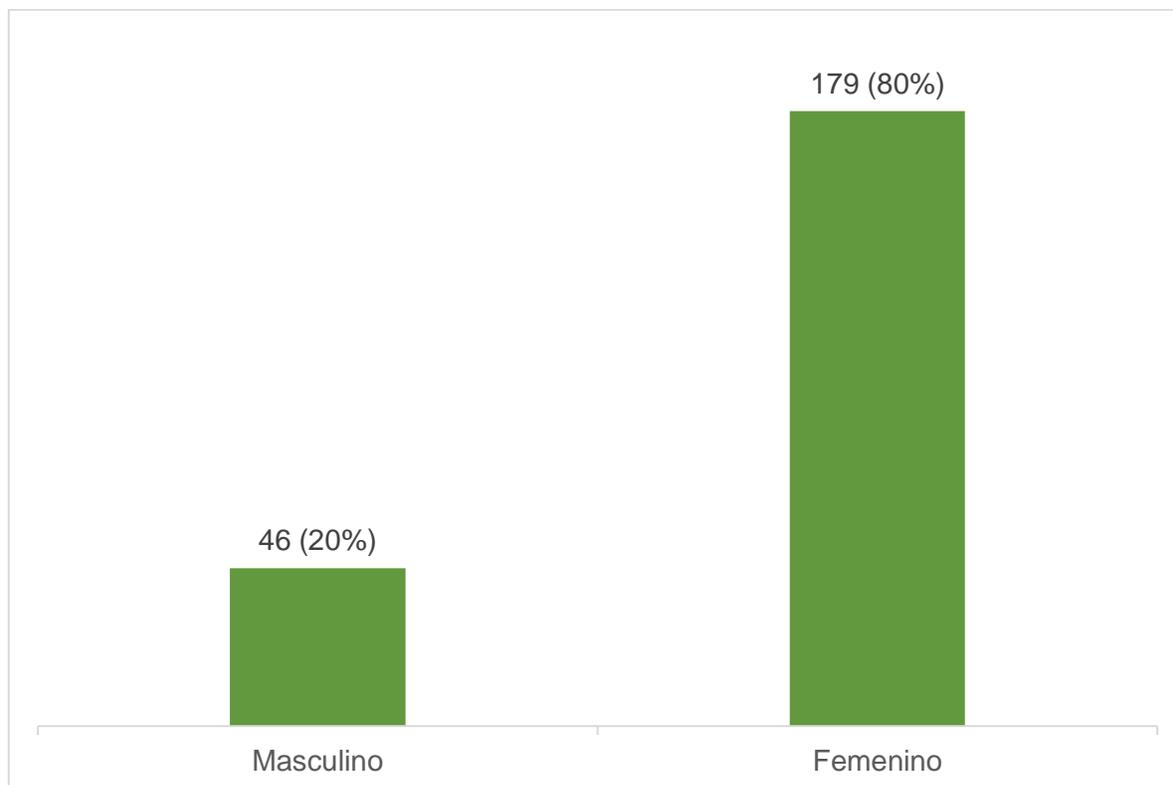


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 2 se demostró que el rango de edad que más acude a los servicios de salud del distrito de Cantel es el de 31 a 40 años con un total de 54 personas, representando el 24% del total encuestado, seguidamente con 43 personas el rango de 21 a 30 años con un 19%, en tercera posición el rango de 61 a 80 años con 41 pacientes siendo este el 18%, seguido de 34 usuarios de 41 a 50 años (15%), el rango de 11 a 20 años con 30 usuarios (14%) y por último el rango de edad que menos consulto fue el de 51 a 60 años con 23 usuarios representando el 10% del total encuestado.

C. Gráfica No. 3

Género más frecuente que acudió a los servicios del Distrito de Salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

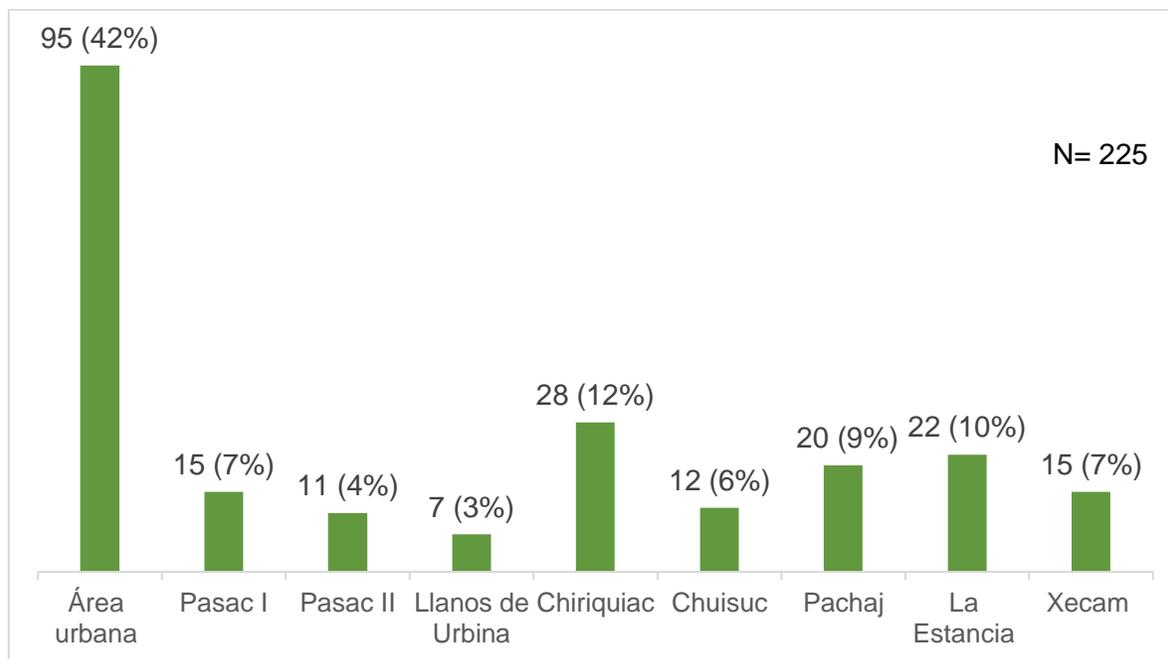


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

Se observó en la gráfica No. 3 que la población que más acude a servicios de salud en el distrito de Cantel es el género femenino con 179 personas, representando el 80% del total encuestado y el género masculino con un 20% siendo este 46 usuario que asistieron a dicho distrito.

D. Gráfica No. 4

Procedencia del usuario que acudió más frecuente a los servicios del Distrito de Salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

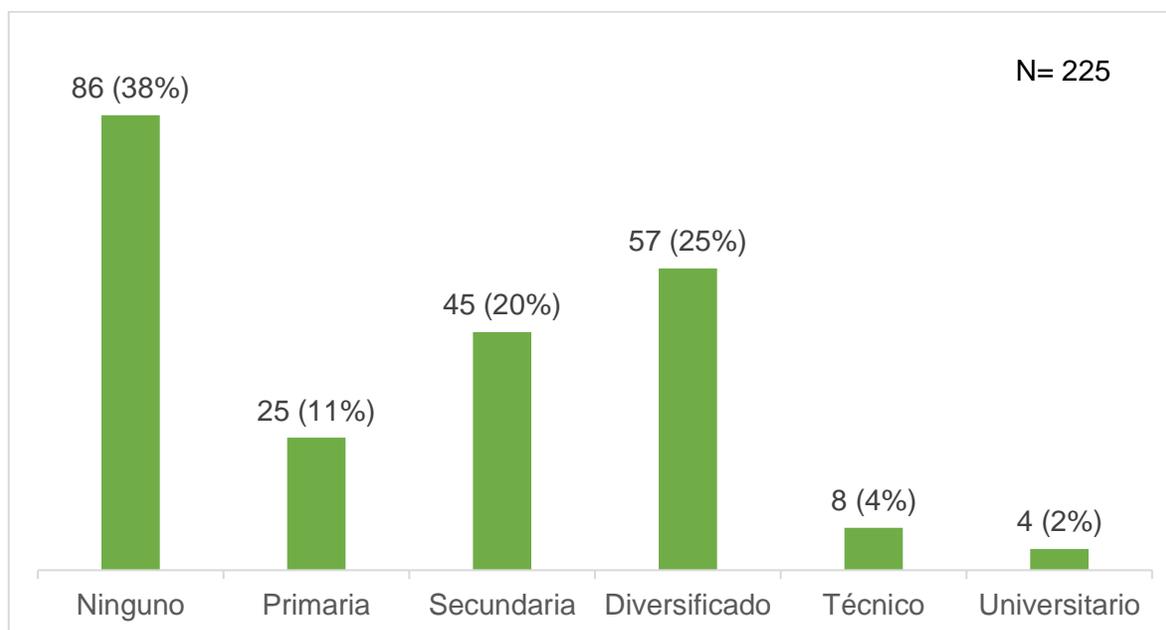


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 4 se observó la procedencia de los usuarios que asisten a los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, con 95 pacientes el área urbana representa el 42% del total encuestado, seguido por Chiriquiac con 28 usuarios (12%), La Estancia con 22 (10%), Pachaj con 20 (9%), Xecam y Pasac I ambos con 15 pacientes (7%), Chuisuc con 12 (6%), Pasac II 11 (4%), y por último Llanos de Urbina con solo 7 pacientes, representando el 3% del total encuestado.

E. Gráfica No. 5

Grado de escolaridad de los usuarios que solicitaron un servicio en el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

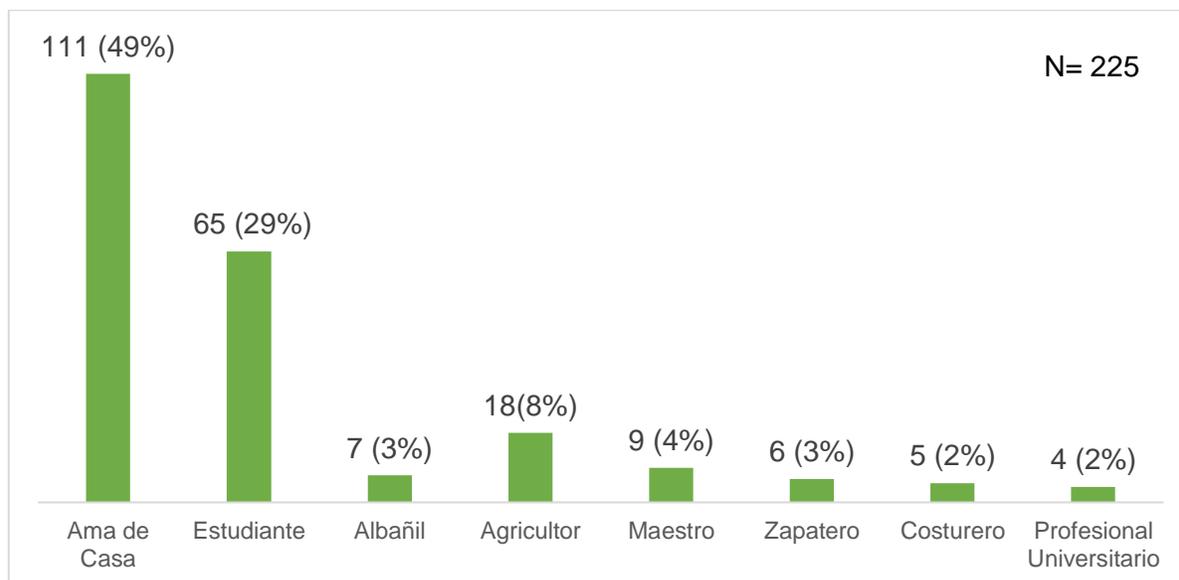


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 5 se observó que, en cuanto a la escolaridad de los usuarios que asisten a los servicios de salud del distrito, en su mayoría no tienen ninguna preparación académica con 86 pacientes representando el 38% del total encuestado, seguido con 57 personas (25%) con escolaridad de diversificado, secundaria con 45 (20%), primaria con 25 (11%), técnico con 8 (4%), y por último el nivel universitario con 4 usuarios siendo el 2% del total de usuarios encuestados.

F. Gráfica No. 6

Ocupación más común de los usuarios que acudieron a los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

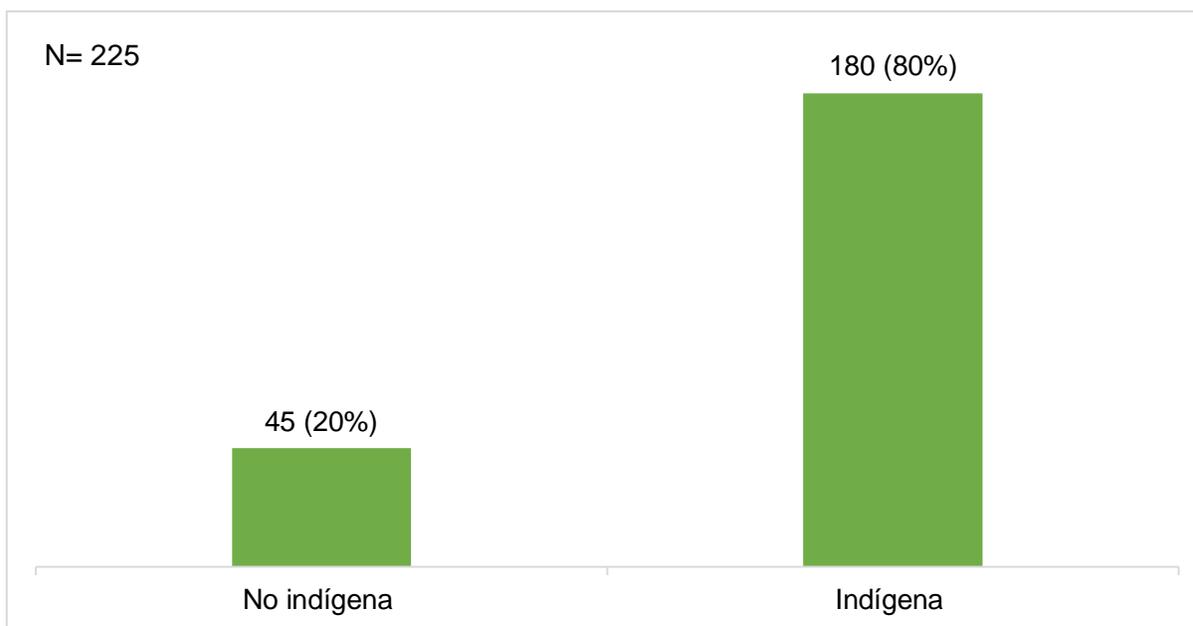


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

Se observó en la gráfica No. 6 que la ocupación de los pacientes que acudieron a los servicios de salud en su mayoría, son de ama de casa con 111 pacientes representando 49% del total encuestado, seguida de los estudiantes con 65 usuarios (29%), agricultores con 18 (8%), maestros con 9 (4%), albañil con 7 (3%), zapatero con 6 (3%), costurero con 5 (2%) y el que fue menos frecuente de profesional universitario con 4 usuarios (2%).

G. Gráfica No. 7

Grupo étnico más frecuente de los usuarios que acudieron a los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

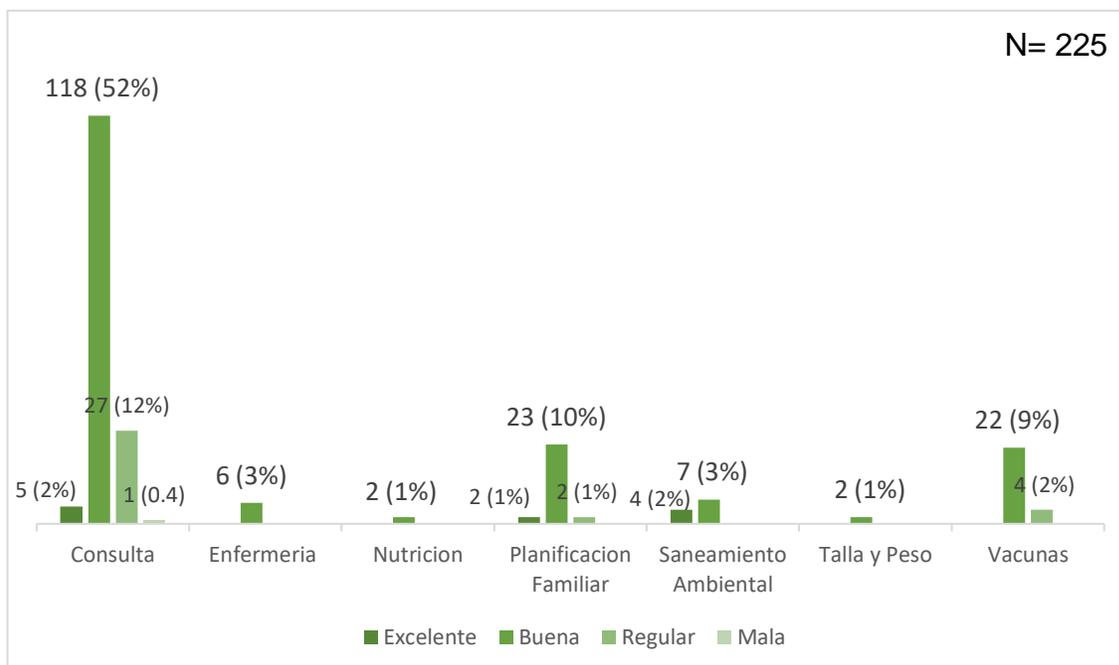


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

Se observó en la gráfica No. 7 que el grupo étnico que más frecuentó los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango fue del grupo indígena con 180 pacientes representando el 80% del total encuestado y solo 45 (20%) usuarios fue del grupo no indígena.

H. Gráfica No. 8

Servicios con mayor satisfacción por parte de los usuarios del distrito de salud de Cantel, Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.



Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 8 se observó en cada servicio utilizado por los usuarios relacionado con la satisfacción obtenida por cada uno de ellos, esto calificando cada servicio como excelente, bueno, regular y malo.

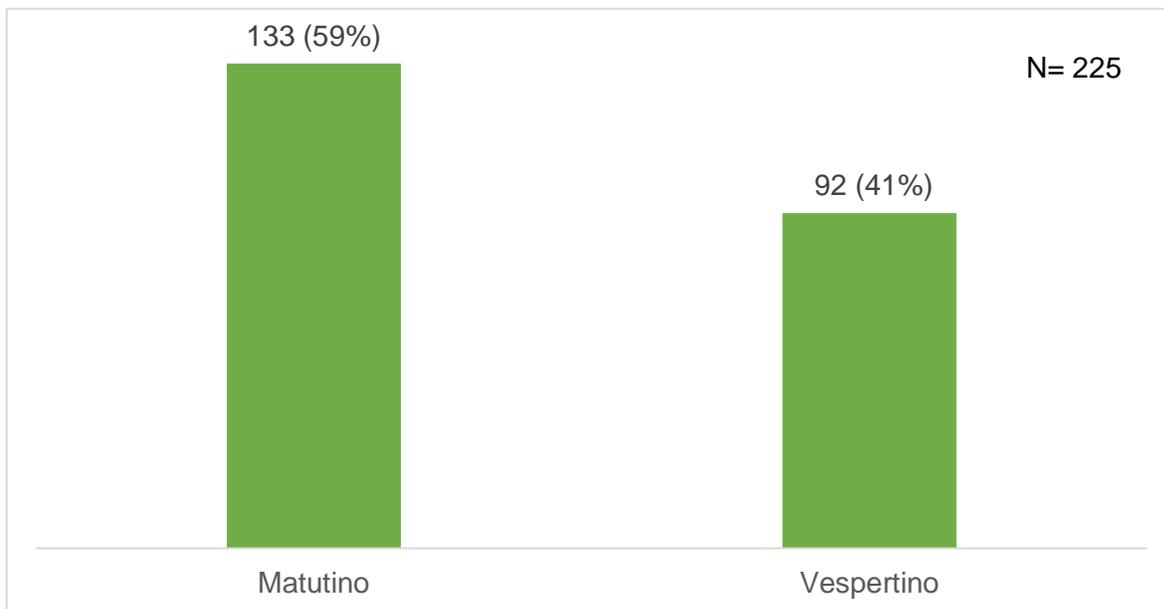
En consulta se evidencia que 5 (2%) usuarios calificaron como excelente, 118 (52%) como bueno, 27 (12%) como regular y 1 (0.4%) lo catalogo como mala atención; para enfermería 6 (3%) pacientes que acudieron lo catalogaron como bueno; al igual que con nutrición consultaron 2 (1%) quienes al igual que el anterior fue calificado como bueno; en planificación familiar un total de 23 (10%) usuarios como bueno, 2 (1%) calificaron como excelente y 2 (1%) lo tomaron como mala atención, al servicio de saneamiento ambiental, 4 (2%) calificaron como excelente y 7 (3%) como bueno; el servicio de control de talla y



peso, con 2 (1%) pacientes que catalogaron como bueno y el servicio de vacunas con 22 (9%) usuarios y 4 (2%) pacientes como regular.

I. Gráfica No. 9

Horario con más afluencia de usuarios en los servicios del distrito de salud de Cantel, Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

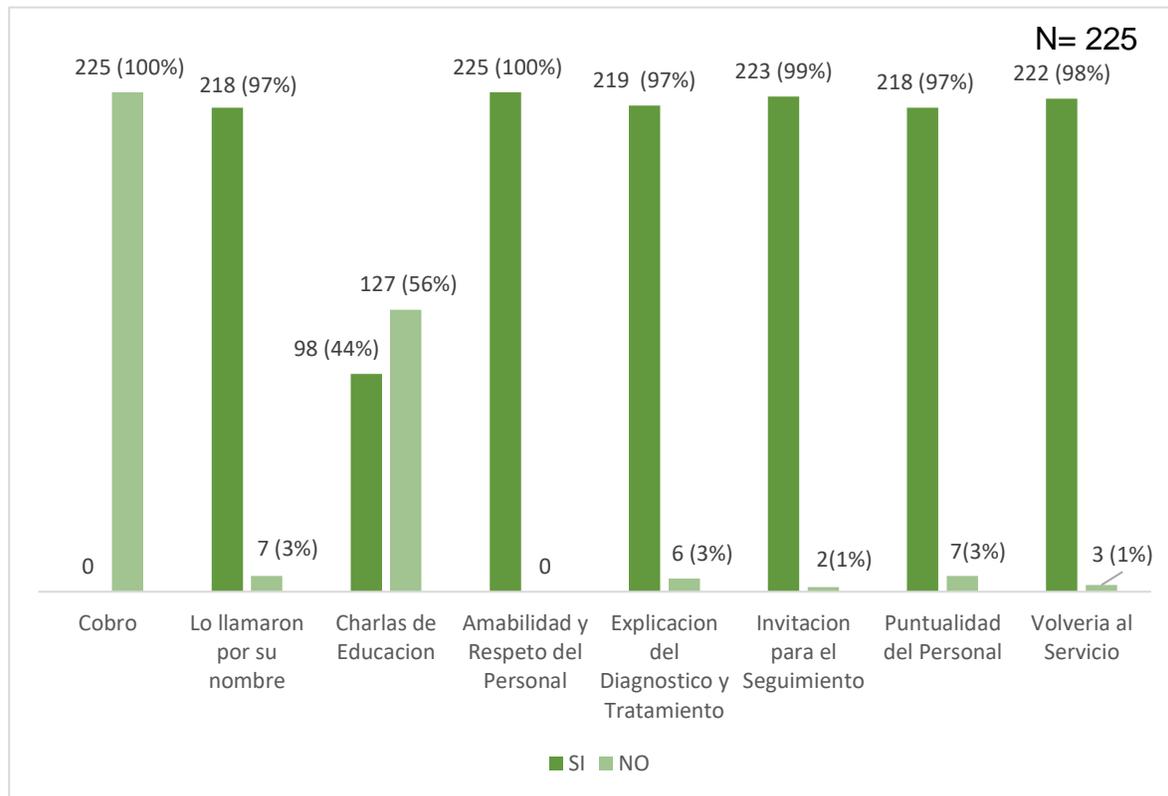


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

Se observó en la gráfica No. 9 que el horario matutino es el que cuenta con mayor afluencia de pacientes con un total de 133 usuarios que representa el 59% del total encuestado, mientras que el horario vespertino cuenta solamente con 92 usuarios (41%), que consultaron al distrito de salud de Cantel Quetzaltenango.

J. Gráfica No. 10

Aspectos mejor evaluados por los pacientes encuestados en los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.



Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la siguiente gráfica No. 10 se observó en cuanto a los aspectos mejor evaluados por los pacientes que acudieron a los servicios de salud del distrito son los siguientes; la interrogante de ¿El servicio tuvo algún cobro? Con un 100% de los encuestados refirieron que no se le realizo ningún tipo de cobro. De igual forma la interrogante ¿Recibe una atención amable y con respeto? con un 100% representando las 225 personas encuestadas, indicaron que si recibieron atención amable y con respeto.

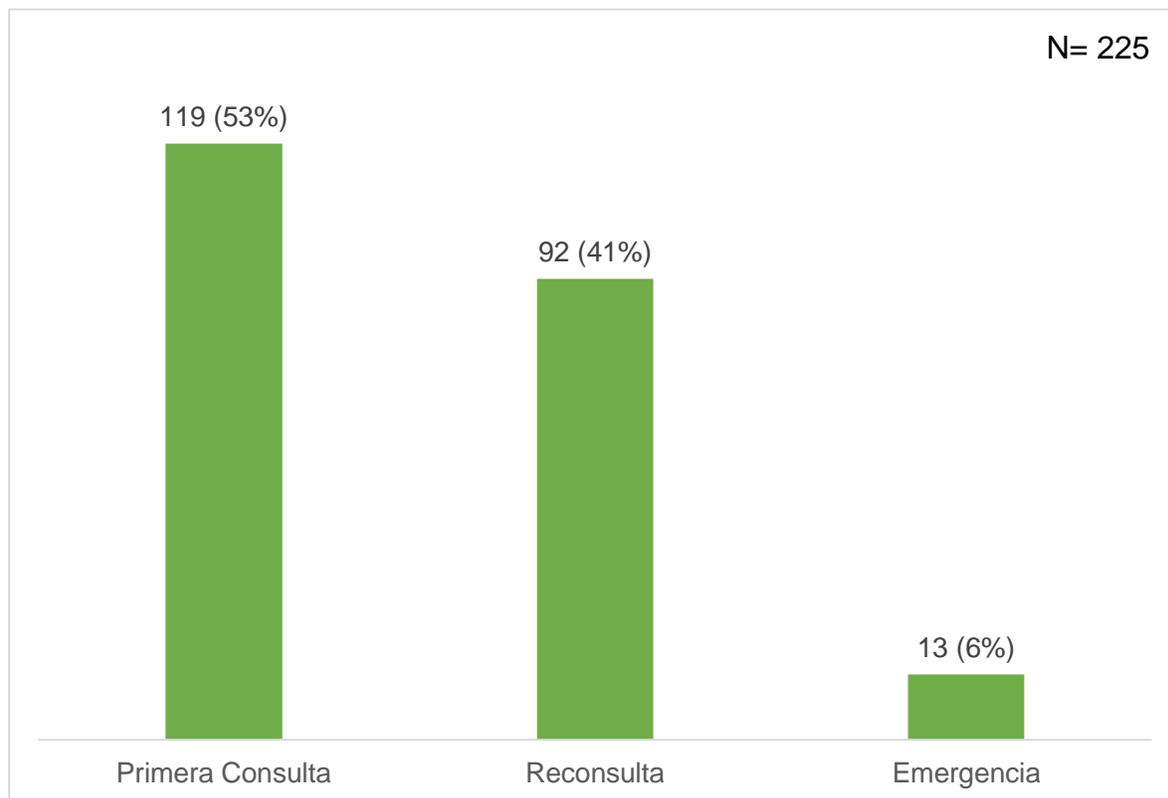


El aspecto peor evaluado en comparativa con los demás fue el de las charlas educativas ya que 127 (56%) indicaron que no se realizan mientras que solo 98 (44%) de 225 personas encuestadas indicaron que habían sido participes de alguna charla educativa.

En las demás interrogantes prevalece la respuesta “sí” indicaron 218 (97%) usuarios que si los llamaron por su nombre, 219 (97%) usuarios indicaron que si les explicaron diagnóstico y tratamiento, 223 (99%) usuarios fueron invitadas para regresar nuevamente para seguimiento, 218 (97%) usuarios indicaron que el personal llego puntual al servicio de salud por último 222 (98%) usuarios volverían a utilizar el servicio en dicho distrito de salud.

K. Gráfica No. 11

Tipo de consulta recibida por los pacientes encuestados en los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

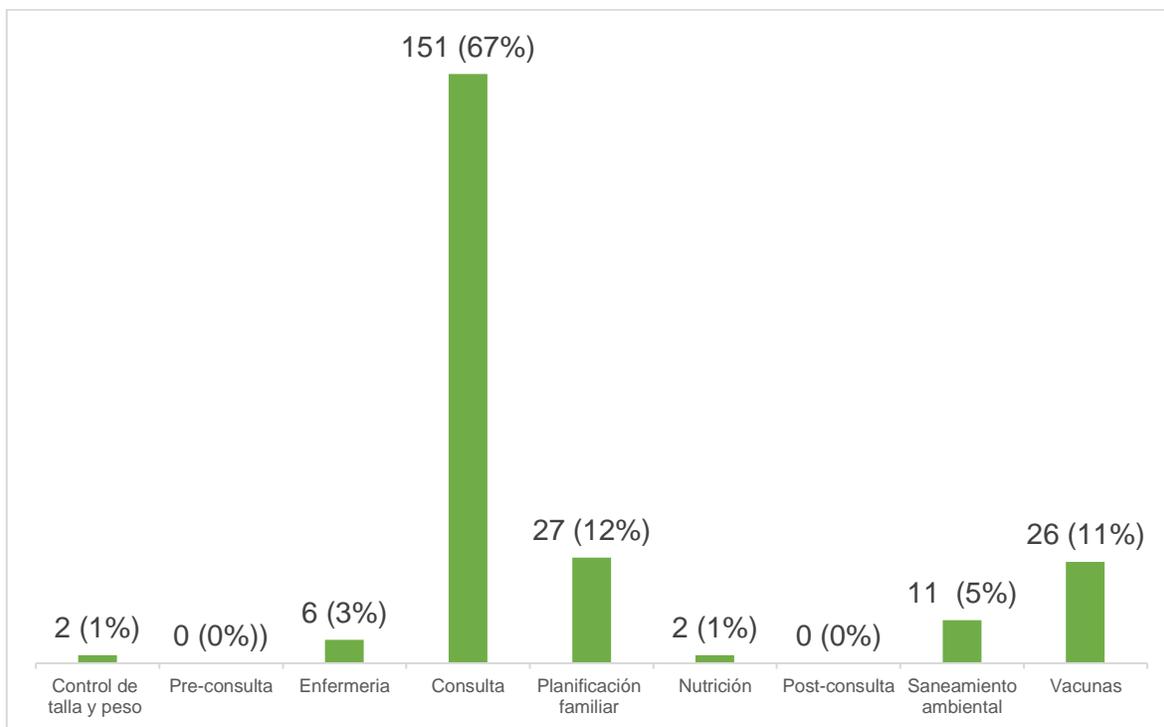


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 11 se observó el tipo de consulta que más se brindó en los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, fue el de primera consulta con 119 (53%) de los pacientes, seguido por el de re consulta con 92 (41%) pacientes y en último lugar 13 emergencias representando el 6% de usuarios del total encuestado atendidos por los servicios de salud de dicho distrito.

L. Gráfica No. 12

Servicio con más afluencia de usuarios en el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

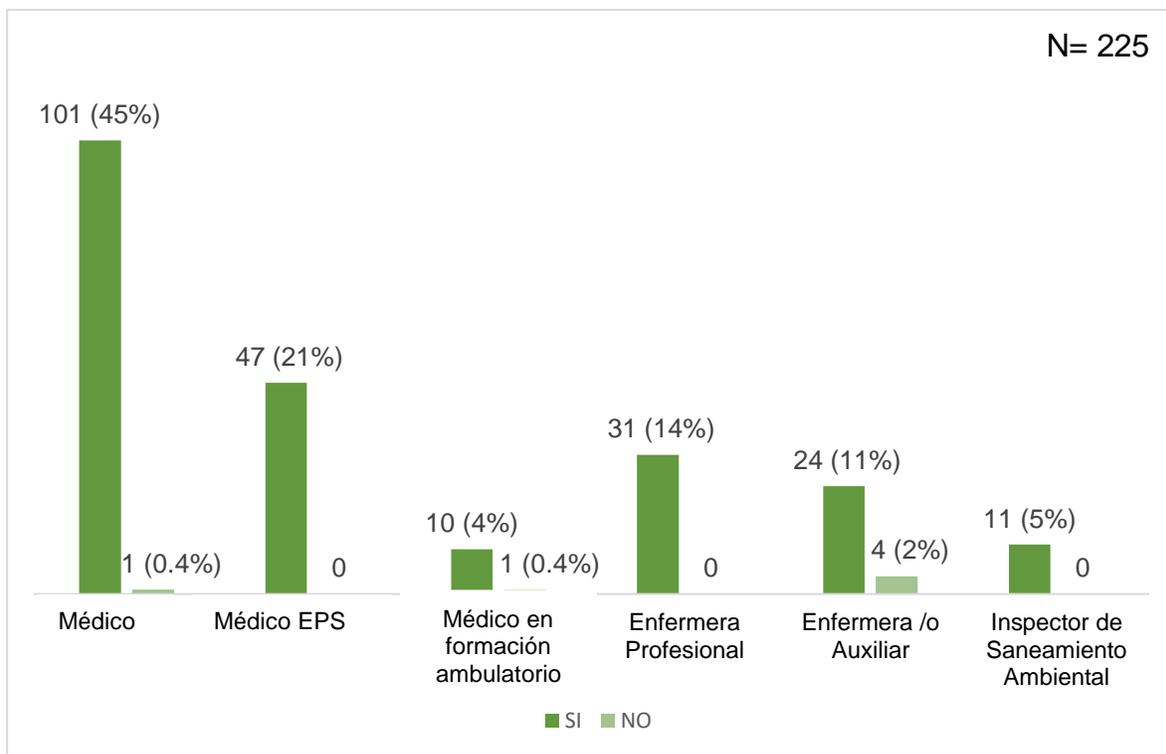


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

Se observó en la gráfica No. 12 que el servicio del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, contó con más afluencia fue el de consulta con 151 de los participantes (67%), planificación familiar con 27 usuarios (12%), vacunas con 26 pacientes (11%), saneamiento ambiental 11 (5%), enfermería 6 (3%), el servicio de control de talla y peso y nutrición con dos pacientes cada uno, representando el 1% del total encuestado, dejando con 0 pacientes el servicio de pre-consulta y post-consulta.

M. Gráfica No. 13

Satisfacción del usuario con respecto a quién fue el profesional que lo atendió en los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

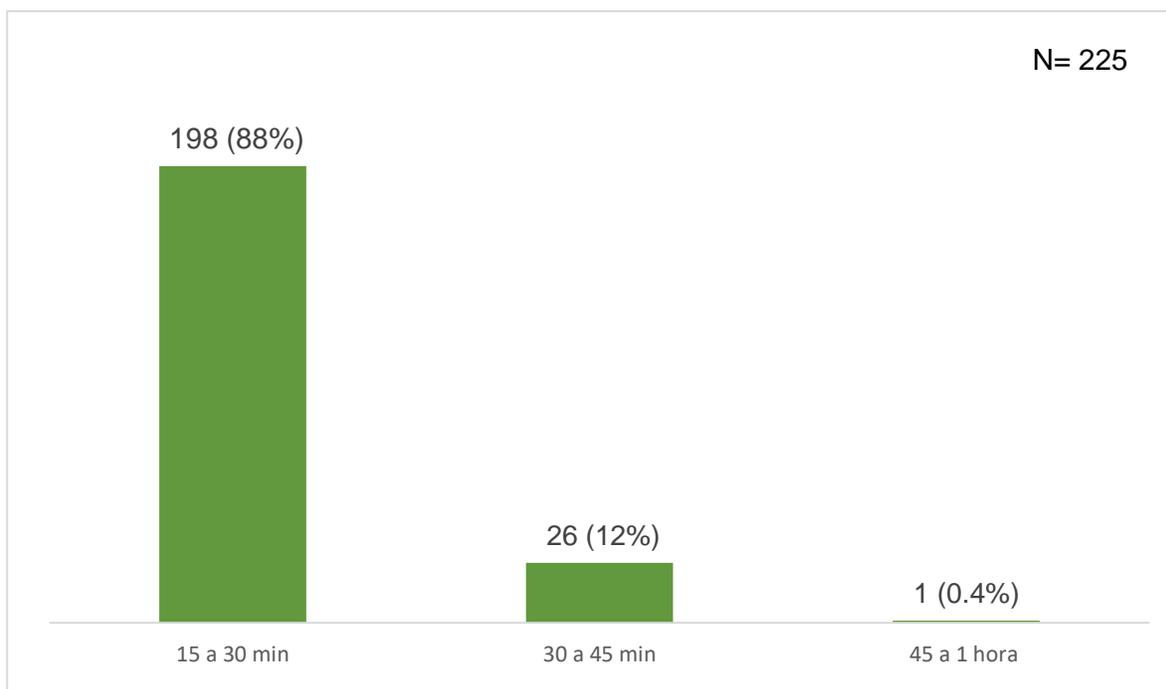


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 13 se observó la relación de la satisfacción de los pacientes según quien les brindo la atención recibida, 101(45%) usuarios se encontraron satisfechos con la atención brindada por un médico y solamente 1 (0.4%) fue negativo; médico EPS 47 (21%) pacientes satisfechos mientras que ninguno manifestó lo contrario, 1 (0.4%) paciente se encontró no satisfecho a la atención brindada por un médico en formación ambulatorio mientras que 10 (4%) estuvieron satisfechos, la atención de una enfermera profesional 31 (14%) estuvieron satisfechos, con una enfermera /o auxiliar 24 (11%) estuvieron satisfechos y solo 4 (2%) no y por último con él inspector de saneamiento ambiental 11(5%) usuarios se encontraron satisfechos.

N. Gráfica No. 14

Tiempo de llegada de los usuarios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

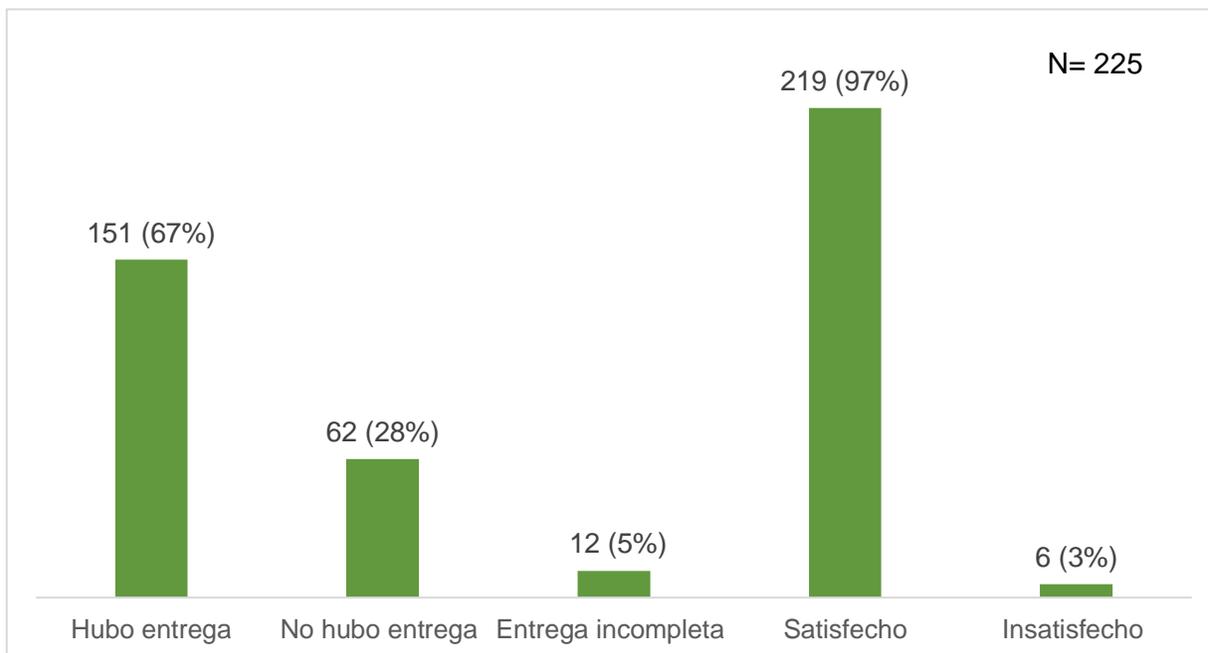


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 14 representa el tiempo de llegada más frecuente que manifiestan los usuarios encuestados, siendo con un total de 198 (88%) usuarios que de camino para llegar a los servicios de salud se demoran de 15 a 30 minutos, siguiéndole con 26 (12%) usuarios con un de 30 a 45 minutos en llegar, y por último solo un usuario con un tiempo de llegada de 45 minutos a 1 hora.

O. Gráfica No. 15

Satisfacción del usuario en relación a la entrega de medicamentos en los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.

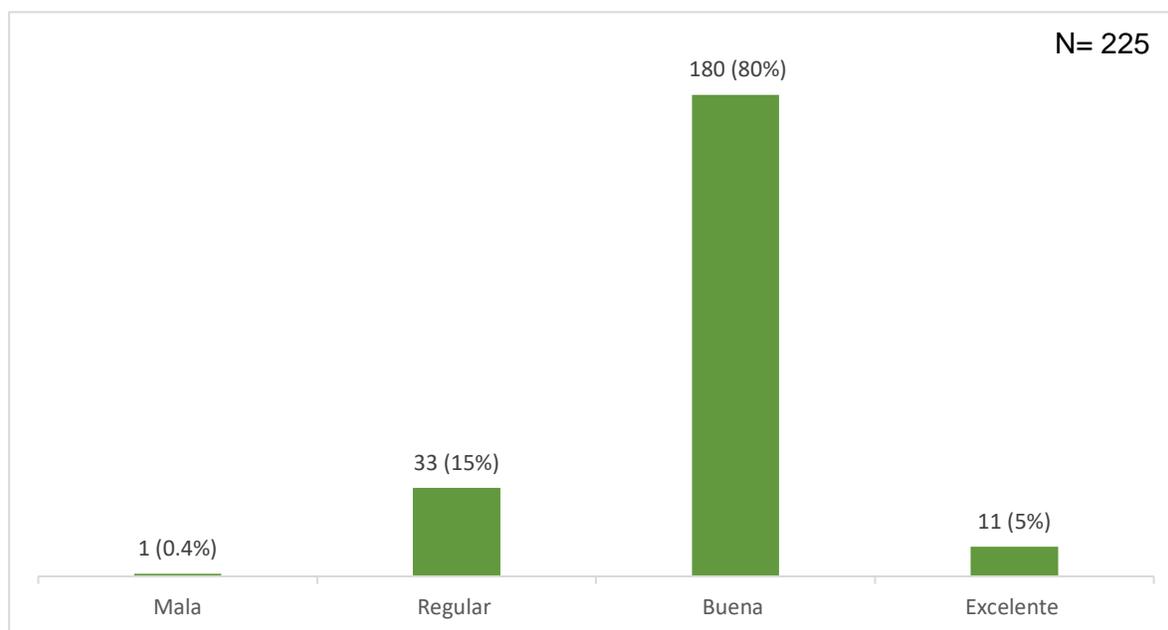


Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 15 se observó la relación de la satisfacción del usuario con la entrega de medicamentos, 151 usuarios reportaron que si hubo entrega de medicamentos representando el 67% del total, mientras que 62 usuarios reportaron que no hubo entrega de medicamentos representando el 28% del total y 12 usuarios tuvieron entrega incompleta lo cual representa el 5% del total, por lo tanto 219 (97%) usuarios estuvieron satisfechos y solo 6 (3%) presentaron insatisfacción en relación a la entrega de medicamentos en el distrito de salud de Cantel, Quetzaltenango.

P. Gráfica No. 16

Atención brindada a los usuarios según su percepción en los servicios del distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, en el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019.



Fuente: Boleta de Recolección de Datos.

En la gráfica No. 16 observamos que, en la percepción de los usuarios, 180 (80%) usuarios consideran que la atención recibida fue buena, 11 (5 %) considera que fue excelente la atención, y 33 (15%) participantes reportan que fue regular, mientras que 1 (0.4%) participante reportó como mala la atención que se le brindó en el distrito de salud de Cantel, Quetzaltenango.



VIII. Análisis y discusión de resultados

Se realizó un estudio de tipo descriptivo prospectivo, en el cual se demostró el nivel de satisfacción del usuario que acudió a los distintos servicios prestados por el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, durante el periodo del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019. En este estudio se tomó como población a encuestar a los residentes de Cantel que hicieron uso de alguno de los servicios proveídos por el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango.

En cuanto a los resultados obtenidos de dicho estudio se demostró que 219 de 225 usuarios encuestados, están satisfechos con la atención recibida en dicho distrito, influye notoriamente la entrega de medicamentos en relación a la satisfacción de los usuarios ya que 151 pacientes reportaron entrega de medicamentos completos, y estar satisfechos pero también 62 personas que no tuvieron entrega alguna de medicamentos y 12 usuarios con entrega incompleta reportaron estar satisfechos con la atención recibida.

Se evaluó la percepción de los usuarios con la escala de mala, regular, buena y excelente en relación con la atención prestada, de los cuales 180 usuarios respondieron que la atención que recibieron fue buena, de igual manera se evaluó la satisfacción de los usuarios con la medición de satisfecho e insatisfecho, donde predominó 219 usuarios satisfechos con la atención recibida, esto representa 97% del total de usuarios encuestados, se le atribuye que la percepción no haya sido excelente ya que 26 usuarios esperaron para ser atendidos entre 30 a 45 minutos, también influye el tiempo que se hacen para llegar al servicio de salud, la puntualidad del personal y la entrega de medicamentos.



Asimismo, se observa que el rango de edad que frecuentó los diversos servicios de salud fue el de 31 a 40 años con un total de 54 usuarios siendo este el 24% del total de la población encuestada. Se hace notar que el tercer rango de edad más frecuente es de 61 a 80 años, ya que por lo general son las abuelas o abuelos que suelen llevar a los nietos a consulta, en cuarto lugar, tenemos de 11 a 20 años con un total de 30 usuarios que acudieron a consulta esto puede deberse a que es común que el hermano/a mayor lleve a los niños a consulta.

Se comprobó que el género predominante es el femenino con un total de 179 siendo este el 80% del total de usuarios encuestados. Esto puede deberse a que la profesión u oficio que más asistió al servicio de salud fue de ama de casa con un 49% representado por 111 usuarias del total. De igual manera se observó que 38% del total de los usuarios encuestados no cuenta con algún grado de escolaridad, habiendo 86 usuarios pertenecientes a esta categoría del total encuestado, esto puede deberse a que al género femenino aún no se le da las mismas oportunidades para el estudio y trabajo que al género masculino, aun se tiene la mentalidad que la mujer debe de quedarse en casa. También el grupo étnico que más frecuentó los servicios de dicho distrito fue el grupo indígena con un total de 180 de 225 personas encuestadas, representando el 80%. Esto puede deberse a que predomina el grupo étnico Maya según el Censo del año 2018.

Se demuestra que la población del área urbana fue la que más acudió a los servicios prestados por el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, habiendo 95 usuarios que representan un porcentaje del 42% del total encuestado. Esto se relaciona con la accesibilidad que poseen estos usuarios ya que con un 88% del total refieren que tardan de camino de 15 a 30 minutos para llegar al servicio de Salud, tomando en cuenta que 133



usuarios prefieren asistir en horario matutino representando el 59% del total encuestado. Ya que Cantel cuenta con 1 centro de salud, 7 puestos de salud y 1 un centro de atención permanente (CAP) la población de las aldeas se dispersa.

Entre los aspectos mejor evaluados por los usuarios encuestados fueron que no hay cobro del servicio, el trato fue amable y con respeto, dirigiéndose a cada uno con su respectivo nombre, demostrando puntualidad al abrir los servicios, así como la explicación detallada que se le da a cada persona con respecto a su diagnóstico y tratamiento a seguir, también se les brinda charlas educativas mientras se espera el servicio, estas a veces no son posibles bien sea por falta de personal, por exceso de trabajo, o poco interés del personal, ya que es parte del que hacer del distrito también es un factor predisponente para la satisfacción del usuario brindarles educación e información constante a los pacientes que acuden a los distintos servicios.

El servicio que tuvo más afluencia de usuarios fue la consulta con un 151 usuario representando el 67% del total de los encuestados, siendo estas 119 primeras consultas, con un porcentaje del 53%, siendo el médico quien brindo más consultas con un total de 102, representadas con el 45% del total encuestado. Por lo que 222 usuarios volverían a utilizar el servicio y solo 3 pacientes no volverían al distrito, esto se atribuye a que no se logró satisfacer del todo al usuario.

Finalmente, con los resultados presentados, la evaluación de la satisfacción en la atención en el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango, conlleva varios aspectos y factores importantes que influyen a la calificación positiva por parte del usuario, los cuales ayudan a evaluar la calidad, la calidez y la eficacia del servicio de salud, así mismo el



compromiso del personal de salud con su trabajo, ya que que muchas personas son de escasos recursos y que tener un servicio que no solo sea de buen trato sino que cuente con los recursos necesarios garantiza una mejor satisfacción de las personas y como obligación el estado debe velar para que estos espacios estén abastecido y así mejorar la calidad de salud y de vida de las personas en áreas postergadas. De igual manera responsabilidad de los ciudadanos para garantizar un adecuado entendimiento de los planes educacionales dados por el personal de salud y el cumplimiento del tratamiento, esto sumado a la atención prestada genera satisfacción. Por lo tanto, es lógico decir que entre mejor sea el manejo de recursos del estado y el usuario es bien tratado más satisfacción sentirá.



IX. Conclusiones

La satisfacción del usuario en la atención recibida en el distrito de salud de Cantel Quetzaltenango fue del 97% satisfecha siendo 219 usuarios de 225 pacientes encuestados.

Las principales características sociodemográficas de la población en este estudio son la población femenina con un total de 179 usuarias, entre el rango de 31 a 40 años, siendo más frecuente la procedencia del área urbana de Cantel, la ocupación u oficio más frecuente fue la de ama de casa con un 49% que representa a 111 pacientes, también se observó que el grado de escolaridad predominante en los pacientes encuestados es ninguno hace referencia a que no asistieron a la escuela con un 38% equivalente a 86 usuarios. Por último, el grupo étnico que más frecuentó los servicios de dicho distrito es el grupo indígena con 180 personas siendo este el 80% del total encuestado.

Los servicios que contaron con mayor satisfacción por parte del usuario fue el de consulta con un 67%, siguiendo el servicio de planificación familiar con el 12% del total encuestado.

El horario matutino es el más frecuentado por los usuarios que acudieron al servicio de salud de dicho distrito con un 59% del total encuestado.

Entre los aspectos mejor evaluados encontramos que no se realiza cobro alguno por los servicios prestados a los usuarios, que se atiende con amabilidad y respeto, la puntualidad del personal, que se le llamo por su nombre, se le explica el diagnóstico, tratamiento y seguimiento y se brindan charlas educacionales.



Se delimitó que 119 usuarios llegaron por primera consulta, 93 pacientes a re consulta y 13 personas a emergencias.

El servicio que tuvo más afluencia de personas fue consulta, siendo este brindado por un médico general o director del distrito con un porcentaje del 45% del total encuestado esto puede deberse a la confianza que se tiene al ser evaluado por el médico.

Influye la entrega de medicamentos ya sea completa o incompleta es un factor que influye en la satisfacción del usuario en la atención recibida en los servicios de salud de dicho distrito.

Según la perspectiva del usuario, la atención recibida les pareció excelente a 11 usuarios, buena a 180 usuarios, regular a 33 usuarios y mala a un solo usuario. De los pacientes encuestados volverían a utilizar los servicios un total de 222 usuarios, y solo 3 usuarios no volverían a utilizar los servicios de salud, por lo que se cumple con la satisfacción en la atención, con calidez, calidad y eficacia.



X. Recomendaciones

Procurar que la atención en todos los servicios de salud sea eficaz, antes, durante y después de brindar el servicio. Tener presente la puntualidad, la cortesía y el respeto hacia los usuarios que acuden al distrito de salud de Cantel, Quetzaltenango.

Fortalecer la relación entre el personal de salud y pacientes, a través de la satisfacción del usuario para que vuelva a utilizar dichos servicios.

La institución debe de tomar en cuenta la opinión de los usuarios acerca de su percepción de la satisfacción a través de boletas y dejarlas en un buzón para sugerencias, para garantizar una mejor relación entre paciente y personal de la institución y la forma de brindar el servicio.

Socializar los resultados de esta investigación al personal correspondientes para poder mejorar en los aspectos evaluados.

Realizar otras investigaciones encaminadas a profundizar en aspectos no indagados en el presente estudio, para conocer la opinión de las personas y mejorar los servicios y extender a otros distritos para saber si el sistema de salud tiene una buena aceptación en las comunidades.



XI. Bibliografía

Bleich, S., Özaltın, E., & Murra, C. J. (2009). *BOLETIN DE LA OMS* . Obtenido de BOLETIN DE LA OMS : <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-0504016-ab/es/>

Abarza, F. (19 de MAYO de 2020). *ESCALA DE SATISFACCION DE CLIENTES* . Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/escala-de-satisfaccion-de-clientes#:~:text=La%20Customer%20Satisfaction%20score%20>

Allendez Sullivan, P. (2013). *FORMACION DE USUARIOS*. Obtenido de FORMACION DE USUARIOS:
<https://profesionalesdecienciasdelainformacion.files.wordpress.com/2010/10/formacion-de-usuarios.pps>

Almató, A. F. (23 de Agosto de 2015). ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES Y PROFESIONALES EN UN SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITALARIO. España.

Anacona, L. (2013). LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD QUE BRINDAN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS . Chile.

Atención integral de la mujer . (2016). Obtenido de Atención integral de la mujer : [www.bvs.hn › salud › atencion.integral.a.la.mujer.pdf](http://www.bvs.hn/salud/atencion.integral.a.la.mujer.pdf)

C. Rathert, E. W. (DOCE de NOVIEMBRE de 2012). *ATENCION CENTRADA AL PACIENTE* . Obtenido de TENCION CENTRADA AL PACIENTE :



<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-atencion-centrada-el-paciente-espana-S0212656713000309>

CACERES, A. M. (Marzo de 2016). PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD EN USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, DE LOS HOSPITALES SAN ANTONIO DE CHIA Y SANTA ROSA DE TENJO, MARZO 2016. 2016. Bogota, Colombia.

Calidad. (2017). Obtenido de Calidad: <https://www.significados.com/calidad/>

Calidez. (2016). Obtenido de Calidez : <https://designificados.com/calidez/>

CARRERA, H. A. (15 de Octubre de 2013). "SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRIVADOS CONTRATADOS POR LA UNIDAD DE POLICLÍNICA CENTRAL IGSS, GUATEMALA, GUATEMALA 2010. Guatemala.

clinic, C. (s.f.). *tipos de profesionales de la salud* . Obtenido de <https://clinic-cloud.com/blog/tipos-de-profesionales-de-la-salud-cuales-son/>

Código de salud edición actualizada de Guatemala. (1997). *Disposiciones Generales* . Guatemala, Guatemala, Guatemala : La Ceiba . Obtenido de Código de salud de la República de Guatemala.

CODIGO MUNICIPAL . (DOCE de FEBRERO de 2018). Obtenido de CODIGO MUNICIPAL : <https://www.contraloria.gob.gt/wp-content/uploads/2018/02/12-CODIGO-MUNICIPAL.pdf>



corpocas. (4 de Septiembre de 2010). ELEMENTOS ESTRUCTURALES Y FUNCIONALES DE LA APS. Mexico.

Constitución Política De La República de Guatemala . (Noviembre de 1993). *LA PERSONA HUMANA, FINES Y DEBERES DEL ESTADO* . Guatemala, Guatemala, Guatemala : La Ceiba.

Desarrollo, M. P. (Marzo de 2013). Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria:. Chile.

DIRECCIÓN AREA DE SALUD, Q. (2004). MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES. Quetzaltenango.

Eficiencia . (2018). Obtenido de Eficiencia : <https://www.significados.com/eficiencia/>

Ejemplos de Escala de Likert. (2017). Obtenido de Ejemplos de Escala de Likert: <https://www.questionpro.com/blog/es/ejemplos-de-escalas-likert/>

García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Lima, Peú.

Gestalt. (s.f.). *El cliente y sus percepciones del servicio* . Obtenido de el cliente y sus percepciones del servicio : <https://www.uv.es/~toran/mkservitm/descarga/tema04mser.pdf>

Gestión de precios; ¿En que consiste el método del valor percibido? (27 de Julio de 2018). Obtenido de Gestión de precios; ¿En que consiste el método del valor percibido?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/07/gestion-de-precios-en->



Martinez, A. (febrero de 2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio. Murcia, España.

MAXDIFF. (s.f.). Obtenido de QUESTIONPRO:
<https://www.questionpro.com/blog/es/escalas-de-medicion-max-diff/>

MaxDiff. (2018). Obtenido de MaxDiff: <https://www.questionpro.com/blog/es/escalas-de-medicion-max-diff/>

Metodos para medir la satisfacción del cliente en una agencia de viajes . (2018). Obtenido de Metodos para medir la satisfacción del cliente en una agencia de viajes :
<http://web.sigma.net/nota/357/mtodos-para-medir-la-satisfaccin-del-cliente-en-una-agencia-de-viajes.html>

Ministerio de salud pública y asistencia social departamento de regulacion de los programas de atención a las personas . (2012). *La renovación de la atención primaria de salud en las Americas* . Obtenido de La renovación de la atención primaria de salud en las Americas :
https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category_slug=publicaciones-sistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307

Mira, J. J., & Aranaz, J. (s.f.). *La satisfaccion del paciente como una medida del resultado de la atencion sanitaria*. Obtenido de Medicina Clinica : http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf



MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD. (2017). Obtenido de MODELO DE

ATENCION INTEGRAL EN SALUD:

https://www.paho.org/gut/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=378-modelo-de-atencion-mpas&Itemid=518

MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE SALUD . (SEPTIEMBRE de

2018). Obtenido de MODELO DE ATENCION Y GESTION PARA AREAS DE

SALUD : <https://www.mspas.gob.gt/index.php/noticias/temas-de-salud/send/72-documentos-sobre-la-salud/2088-modelo-de-atencion-y-gestion-para-areas-de-salud>

Navarra, M. M. (2011). *MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD BASADO EN FAMILIA Y COMUNIDAD EN EL PRIMER NIVEL .* Bolivia, Guatemala y Perú.

OMS. (2009). *BOLETIN DE LA ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD.* Obtenido de

BOLETIN DE LA ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD:

<https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>

ONV. (2017). *Agua y Saneamiento .* Obtenido de Agua y Saneamiento :

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/undp-bo-agua-saneamiento.pdf>

OPS. (7 de Noviembre de 2008). *La Renovación de la Atención Primaria de Salud en las Américas.* Washington, Estados Unidos.

OPS. (octubre de 2010). *Seguridad Alimentaria y Nutricional.* Obtenido de Seguridad

Alimentaria y Nutricional: <https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2010-seguridad-alimentaria->



Ruiz Olalla, C. (2012). *Gestión de la calidad del servicio* . Obtenido de Gestión de la calidad del servicio :

<http://www.ciberconta.unizar.es/LECCION/calidadserv/100.htm#:~:text=Calidad%20t%C3%A9cnica%3A%20el%20cliente%20valora,general%20del%20producto%20o%20servicio.>

Sutton, L. H. (15 de Febrero de 2013). La satisfacción/insatisfacción de los usuarios del sistema de salud con la atención desde sus expectativas y experiencias en México. Mexico.

TORRES, L. M. (2014). CALIDAD DE LA ATENCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE . Nuevo Leon, Mexico.

Villegas, L. E. (8 de enero de 2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. DF, Mexico.

VILLODRE, D. R. (3 de febrero de 2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad. España.



XII. Anexos

A. Boleta de Datos

Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Medicina y Cirugía
Universidad Mesoamericana

“Satisfacción del usuario en la atención prestada en el distrito de salud del municipio de Cantel, Quetzaltenango en el periodo comprendido del mes de agosto al mes de noviembre de 2019.”

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de interrogantes las cuales deberá responder de forma clara, marcando con una “X” a la opción que más se le acerque a su respuesta.

1 ¿En qué rango de edad se encuentra?

11-20 años		21-30 años		31-40 años		41-50 años	
51-60 años		61-80 años					

2 Género

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

3 ¿Cuál es su procedencia?

Centro de cantel		Llanos de Urbina		Xecam	
Pasac I		Chiriquiac		Chuisuc	
Pasac II		Pachaj		La estancia	

4 ¿Cuál es su grado de escolaridad?

Ninguno		Primaria		Secundaria	
Diversificado		Técnico		Carrera	
Universitaria		Postgrado			

5 ¿Cuál es su ocupación?

Ama de casa		Estudiante		Albañil	
Agricultor		Maestro		Zapatero	
Costurera		Profesional Universitario			



6 ¿a qué grupo étnico pertenece?

Indígena		No indígena	
----------	--	-------------	--

7 ¿A qué servicio acudió?

Control de talla y peso		Pre-consulta		Enfermería	
Consulta		Planificación Familiar		Nutrición	
Post-consulta		Saneamiento Ambiental		Vacunas	

8 ¿En qué horario le es más cómodo acudir al servicio de salud?

Matutino (am)		Vespertino (pm)		Nocturno (pm)	
---------------	--	-----------------	--	---------------	--

9 ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido?

15 a 30 min		30 min a 45 min		1 hora a 2 horas	
45 min a 1 hora		2 horas o mas			

10 ¿Quién le brindo atención en el servicio que acudió?

Medico		Medico EPS	
Medico en formación ambulatorio		Enfermera profesional	
Enfermera/o auxiliar		Técnico de salud Rural	
Inspector de saneamiento ambiental			

11 ¿La atención del personal que recibió como le pareció?

Mala		Regular		Buena		Excelente	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--

12 ¿Cuánto tiempo le toma llegar al servicio de salud?

15 a 30 min		30 min a 45 min	
45 min a 1 hora		1 hora a 2 horas	
2 horas o mas			

13 ¿Hubo entrega de medicamentos?

Entrega completa		Entrega incompleta		No hubo entrega	
------------------	--	--------------------	--	-----------------	--

14 ¿El servicio tuvo algún cobro?

Si		No	
----	--	----	--



15 ¿Cuándo le llaman para atenderlo, utilizan su nombre?

Si		No	
----	--	----	--

16 ¿Brindan charlas de educación?

Si		No	
----	--	----	--

17 ¿Recibe una atención amable y con respeto?

Si		No	
----	--	----	--

18 ¿Le explican detalladamente su diagnóstico y tratamiento?

Si		No	
----	--	----	--

19 ¿Lo invitan a regresar nuevamente, para seguimiento?

Si		No	
----	--	----	--

20 ¿El personal llegó puntual al centro/puesto/cap de salud?

Si		No	
----	--	----	--

21 ¿Lo atendieron bien antes, durante y después de la consulta?

Si		No	
----	--	----	--

22 ¿Volvería utilizar el servicio?

Si		No	
----	--	----	--

23 ¿Cuáles fueron las razones por las cuales regresaría o no al servicio?

Me trataron bien		Me trataron mal		Otro (especifique)	
------------------	--	-----------------	--	-----------------------	--

24 ¿Qué tipo de consulta realizó?

Primera consulta		Re consulta		Emergencia	
------------------	--	-------------	--	------------	--



25 ¿Está satisfecho/a con la atención recibida?

Si		No	
----	--	----	--



B. Conocimiento informado

Yo _____ autorizo a que se me realice una encuesta con el título de **“Satisfacción del usuario en la atención prestada en el distrito de salud del municipio de Cantel, Quetzaltenango en el periodo comprendido del mes de agosto al mes de noviembre del año 2019”** con finalidades de recolección de datos de tesis de la médico en formación Luz Janeth de Jesús Rodríguez Gramajo con carné No. 201416029 de la Universidad Mesoamericana de Quetzaltenango de la carrera de Médico y Cirujano dejando constancia mi firma y/o huella de aprobación.

Firma y/o huella



C. Cronograma

		2019											
Actividades		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DI C
Planteamiento	Propuesta del tema de investigación a elegir												
	Entrega del tema de investigación a la Universidad												
	Cuestionario pertinente al tema												
	Aprobación del tema de tesis												
Anteproyecto	Elaboración y presentación de anteproyecto												
	Revisión y correcciones del Anteproyecto												
	Presentación y aprobación del proyecto por Universidad												
	Conducción de anteproyecto por universidad.												
	Aprobación de anteproyecto												
Protocolo	Elaboración y presentación de protocolo a asesores												

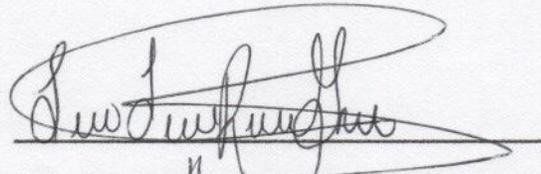
Cantel, Quetzaltenango 23 de Julio de 2019

Coordinadora de Distrito de Salud de Cantel
Cantel, Quetzaltenango
Dra. Rosa Angélica Ralda Lepe

De manera atenta le saludo deseándole éxitos en sus actividades laborales y personales. El motivo de la presente es para solicitar su autorización para empezar a recolectar datos mediante una boleta para la tesis de pregrado con el título de **“Satisfacción del usuario en la atención prestada en el distrito de salud del municipio de Cantel, Quetzaltenango en el periodo comprendido del mes de agosto al mes de noviembre de 2019.”** de la medico en formación Luz Janeth de Jesús Rodríguez Gramajo con el número de carné 201416029 del onceavo semestre de la facultad de medicina de la universidad Mesoamericana del campus de Quetzaltenango.

Esperando su favorable respuesta le quedo altamente agradecida.

Atentamente



Luz Janeth de Jesús Rodríguez Gramajo

Carné 201416029



AutORIZADO