

UNIVERSIDAD MESOAMERICANA

FACULTAD DE MEDICINA

LICENCIATURA EN MEDICINA Y CIRUGÍA



**TÍTULO**

Satisfacción del usuario

**SUBTÍTULO**

Satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional “Dr. Juan José Ortega” de Coatepeque del 1 al 31 de enero de 2021.

**UNIVERSIDAD  
MESOAMERICANA**

Nestor Eduardo Talavera Ramírez

201316371

T137

Quetzaltenango, 18 de mayo de 2021

UNIVERSIDAD MESOAMERICANA

FACULTAD DE MEDICINA

LICENCIATURA DE MEDICINA Y CIRUGÍA

**TÍTULO**

Satisfacción del usuario

**SUBTÍTULO**

Satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional "Dr. Juan José Ortega" de Coatepeque del 1 al 31 de enero de 2021.

*Dr. Heidi Ailón Ramírez*  
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA  
C.O.C. 1742

Dra. Heidi Ailón Ramírez

Asesora

*Dr. Jorge Ramos Zepeda*

Dr. Jorge Ramos Zepeda

Revisor

Nestor Eduardo Talavera Ramirez

201316371

Quetzaltenango, 18 de mayo de 2021



---

## RESUMEN

- **Título:** Satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional “Dr. Juan José Ortega” de Coatepeque del 1 al 31 de enero de 2021.
- **Introducción:** La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad considerada una meta muy valiosa para toda institución con el fin de que cada usuario reciba todos los servicios holísticamente y así conseguir una atención optima.
- **Objetivo:** determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional “Dr. Juan José Ortega” de Coatepeque, durante el periodo del 1 al 31 de enero del 2021.
- **Método:** se realizó un estudio tipo descriptivo y prospectivo en el cual se utilizo como instrumento de investigación la encuesta SERVQUAL modificada para usuarios que acuden al área de emergencia. La población constituida por 6000 usuarios con una muestra de 259 personas y con un grado de confiabilidad del 90%.
- **Resultados:** en las percepciones la dimensión que mejor fue calificada es fiabilidad con una media de 4.24 que equivale a 84% de satisfacción indicando que el usuario está muy satisfecho en relación a este aspecto, así también la dimensión menos calificada fue capacidad de respuesta con un 77% de satisfacción.
- **Conclusión:** se determinó que la percepción de la calidad del servicio de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque es de un 80% que indica que el usuario está satisfecho con lo que proporciona dicha institución.
- **Palabras clave:** satisfacción, percepción, expectativa, calidad, SERVQUAL.



---

## AUTORIDADES UNIVERSIDAD MESOAMERICANA

### CONSEJO DIRECTIVO

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

### CONSEJO SUPERVISOR

Mgtr. 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



Quetzaltenango, 18 de mayo de 2021

El trabajo de investigación con el título: **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO"**, Satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional "Dr. Juan José Ortega" de Coatepeque del 1 al 31 de enero de 2021, presentado por el estudiante Nestor Eduardo Talavera Ramírez, que se identifica con el carné número 201316371, fue aprobado por el Comité de Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Mesoamericana, como requisito previo para obtener el Título de Médico y Cirujano, en el grado de Licenciado.

Vo.Bo.

  
Dr. Jorge Antonio Ramos Zepeda  
Coordinador Área Hospitalaria



Vo. Bo.

  
Dr. Juan Carlos Moir Rodas  
Decano  
Facultad de Medicina





Quetzaltenango, 18 de mayo de 2021

Dr. Juan Carlos Moir Rodas, Decano.  
Dr. Jorge Antonio Ramos Zepeda, Coordinador Hospitalario  
Facultad de Medicina  
Universidad Mesoamericana  
Ciudad.

Respetables doctores:

YO, Nestor Eduardo Talavera Ramírez, estudiante de la Facultad de Medicina de la Universidad Mesoamericana, me identifico con el carné número 201316371 de manera expresa y voluntaria manifiesto que soy el autor del trabajo de investigación denominado "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**", Satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional "Dr. Juan José Ortega" de Coatepeque del 1 al 31 de enero de 2021, el cual presento como requisito previo para obtener el Título de Médico y Cirujano en el grado de Licenciado. 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,

Nestor Eduardo Talavera Ramirez

201316371



Quetzaltenango, 18 de mayo de 2021

Dr. Juan Carlos Moir Rodas, Decano.  
Facultad de Medicina  
Universidad Mesoamericana  
Ciudad.

Respetable doctor:

De manera atenta me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que revisé el trabajo de investigación designado con el título "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**", Satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional "Dr. Juan José Ortega" de Coatepeque del 1 al 31 de enero de 2021, realizado por el estudiante Nestor Eduardo Talavera Ramírez, quien se identifica con el carné número 201316371, como requisito previo para obtener el Título de Médico y Cirujano, en el grado de Licenciado, 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,

Jorge Ramos Zepeda  
MEDICINA  
Céd. No. 51.687

Dr. Jorge Ramos Zepeda  
Revisor del trabajo de Investigación



Quetzaltenango, 18 de mayo de 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**", Satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional "Dr. Juan José Ortega" de Coatepeque del 1 al 31 de enero de 2021, realizado por el estudiante Nestor Eduardo Talavera Ramírez, quien se identifica con el carné número 201316371 como requisito previo para obtener el Título de Médico y Cirujano, en el grado de Licenciado, 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. Heidy Allón Ramírez  
GINECOLOGA Y OBSTETRA  
Dra. Heidy Allón Ramírez  
Asesora



---

## DEDICATORIA

### **A Dios:**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mis padres:**

Por sus consejos y palabras de aliento que me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero, por sus oraciones y por enseñarme valores que me han llevado a alcanzar una gran meta.

### **A mi asesora y revisor:**

Por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este proyecto, al igual por sus conocimiento e ideas compartidas.



## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. JUSTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>III. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
A. Marco teórico contextual: .....	5
B. Marco teórico conceptual: .....	14
<b>IV. OBJETIVOS</b> .....	22
A. General .....	22
B. Específicos .....	22
<b>V. HIPÓTESIS</b> .....	23
<b>VI. MÉTODOS, MATERIALES Y TÉCNICAS A EMPLEAR</b> .....	24
A. Tipo de estudio .....	24
B. Universo, Población y Muestra .....	25
C. Criterios de inclusión y exclusión .....	25
D. Instrumento: .....	26
E. Variables .....	27
F. Proceso de investigación .....	32
<b>VII. RESULTADOS</b> .....	33
<b>VIII. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	41
<b>IX. CONCLUSIONES</b> .....	43
<b>X. RECOMENDACIONES</b> .....	44
<b>XI. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	45
<b>XII. ANEXOS</b> .....	51



---

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad considerada una meta muy valiosa para toda institución con el fin de que cada usuario reciba todos los servicios holísticamente y así conseguir una atención óptima. El interés por conocer y mejorar la satisfacción del usuario no es de auge actual ya que desde los años ochenta se inició con la medición de la calidad de atención y este se ha incrementado con el paso de los años; en la actualidad es un aspecto de importancia y relevancia como lo menciona Ruelas:

El origen de la medición de la calidad en los servicios de salud se remonta a la década de los '80 con Avedis Donabedian a la cabeza, pero es en la última década del siglo XX que se presenta un crecimiento vertiginoso del interés por la calidad de la atención médica, cuyo origen es probablemente una mayor conciencia de que, la calidad se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica y, para algunos afortunadamente también, de responsabilidad social y de integridad moral. (Ruelas, 1993)

Con el desarrollo de los avances tecnológicos y en el terreno de la medicina, es necesario brindar un servicio humanizado y ofrecer servicios de mayor calidad, accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando aceptabilidad con la atención recibida. El presente trabajo da a conocer la satisfacción del usuario que acude al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque, evaluando las expectativas y percepciones que tienen las personas que visitan este centro y que se formulan a partir de la comparación de lo que se espera y del trato que se le brinda en dicha institución como lo menciona Matsumoto (2014); "La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones".



Según la encuesta realizada a la población objetivo en el indicador sobre lugar de procedencia de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque, se obtiene que la mayor parte de la población es procedente del área urbana con un 72.97% que equivale a 189 encuestados, y en una minoría notoria se encuentra la población del área rural con un 27.03% que equivale a 70 personas, así también según las percepciones que tienen los usuarios externos del área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque, podemos decir que en base a la media general que es obtenido a partir de la relación de las 5 dimensiones de calidad de atención, los usuarios promediaron un total de 4.02, por lo que se determina que el mayor porcentaje de la población que solicita el servicio es del Área Urbana, con un porcentaje del 80% de satisfacción.

Este estudio consta de diferentes apartados. En ellos se redactan las razones y la importancia de conocer la satisfacción del usuario (capítulo II); conceptos básicos de la calidad de atención, percepción, expectativa y descripción contextual de Coatepeque (capítulo III); las metas y el alcance que conlleva esta investigación (capítulo IV); una tentativa explicación del grado de satisfacción en el Hospital Nacional de Coatepeque (capítulo V); los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para lograr conocer la satisfacción de los usuarios (capítulo VI); los resultados que se han obtenido y el análisis de los mismos (capítulo VII, VIII); los principales argumentos y afirmaciones en base a los datos recabados (capítulo IX); y sugerencias que ayuden a mejorar ciertas deficiencias descubiertas en este centro asistencial (capítulo X).



---

## II. JUSTIFICACIÓN

En pleno siglo XXI en un ambiente tan complejo como el actual con usuarios cada vez más exigentes en la calidad de la atención y debido a los constantes cambios que exige el nuevo mundo tecnológico y la necesidad que tienen las instituciones públicas de innovar y mejorar sus procesos para poder satisfacer a sus usuarios se buscan nuevas estrategias para lograrlo. En la actualidad el usuario constituye un elemento importante para la evaluación de los servicios de salud; generando aceptabilidad a través de la asistencia a los mismos, participando efectivamente dentro de los procesos de las instituciones, incrementando la demanda de los servicios que se prestan, prueba de ello es el aumento de usuarios que requieren atención médica en emergencia ya sea por el incremento de la población, enfermedades, accidentes de tránsito, etc. Por lo anterior surge la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque, así también conocer las expectativas que tienen acerca de la respuesta del personal, sobre la prontitud, la confiabilidad, la empatía, etc. Teniendo los resultados estos pueden llegar a retroalimentar a este centro hospitalario para la toma de estrategias y planes de mejora con el objetivo de impactar positivamente en la atención de sus usuarios y brindarles una atención de calidad.

Con la información que se obtiene en esta investigación se pretende mejorar la calidad de atención gracias al conocimiento de los elementos que los usuarios califiquen como insatisfechos o débiles, así servir a esta institución y para los jefes inmediatos para la toma de decisiones y mejora continua en la calidad del servicio brindado. Logrando prestar servicios los cuales estén a la altura y poder superar las expectativas de las personas.



Debido que al momento no se cuentan con antecedentes que proporcionen dicha información en la región, el presente trabajo busca lograr un mayor conocimiento sobre el grado de satisfacción de los usuarios.



### III. MARCO TEÓRICO

#### A. Marco teórico contextual:

##### 1. Coatepeque, Quetzaltenango:

##### - Geografía:

El municipio de Coatepeque está ubicado en el Suroccidente de la República de Guatemala, a 215 km de la ciudad capital. Sus colindancias son:

- Norte: Nuevo Progreso y El Quetzal, municipios del departamento de San Marcos; Colimba Costa Cuca, municipio del departamento de Quetzaltenango.
- Sur: Retalhuleu, municipio del departamento de Retalhuleu, Génova, municipio del departamento de Quetzaltenango y Ocosingo, municipio del departamento de San Marcos
- Oeste: Pajapita, Ocosingo y Ayutla Tecún Umán, municipios del departamento de San Marcos.
- Este: Flores Costa Cuca, municipio del departamento de Quetzaltenango

Este municipio posee una extensión territorial de 426 kilómetros cuadrados. Dentro de sus condiciones geográficas su latitud es de 14:42"10" y su longitud es de 91:51 "40".

##### - Clima:

Coatepeque se encuentra a una altitud de 497,96 metros. Su temperatura media anual es de 24,5 grados Celsius, la más alta es de 38 grados Celsius y la más baja es de 13 grados Celsius. En clima lluvioso, la humedad puede alcanzar hasta el 85%, hasta 10 pulgadas sobre el suelo en un día. (Coatepeque, 2017)



- Educación:

En el municipio el sistema educativo atiende todos los niveles, a través de diversos sectores, tanto en el casco urbano como en el área rural.

El nivel preprimario y primario es atendido principalmente por el sector oficial, mientras que para básicos y diversificados predomina el servicio privado, este último junto con la educación superior se concentran en el área urbana donde existe mayor demanda educativa en general, a pesar que la mayor parte de la población reside en lo rural. (Coatepeque, 2017)

En Coatepeque el analfabetismo es bajo porque casi todos los niños reciben la educación primaria, en todos los niveles se observa deserción, porcentaje que se reduce conforme asciende el nivel educativo, el dato alarmante es la reprobación durante el ciclo básico que supera el 40%.

- Población:

Según el censo de población y habitación de 1994, el municipio contaba con 13,949 hogares y 69,744 habitantes, con un incremento interanual promedio del 3.83%, para el año 2002 la población se elevó a 94,186, lo que equivale a 18,837 hogares. A tal respecto las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística estiman un crecimiento interanual de 3.41% hasta el 2012, lo que hace un total de 131,648 personas y 26,337 hogares para dicho año. (Enríquez, 2013)



<b>Municipio de Coatepeque, Departamento de Quetzaltenango</b>						
<b>Población</b>						
<b>Años 1994, 2002, 2012</b>						
<b>Descripción</b>	Habitantes	%	Habitantes	%	Habitantes	%
	1994		2002		2012	
Población por género						
<b>Hombres</b>	34,483	49	46,283	49	65,467	50
<b>Mujeres</b>	35,261	51	47,903	51	66,217	50
<b>Totales</b>	69,744	100	94,186	100	131,648	100
Población por área						
<b>Urbana</b>	22,012	32	27,500	29	36,025	27
<b>Rural</b>	47,036	68	66,686	71	95,659	73
<b>Totales</b>	69,744	100	94,186	100	131,684	100
Población por grupo étnico						
<b>Indígena</b>	22,708	33	5,876	6	5,267	4
<b>No indígena</b>	47,036	67	88,310	94	126,416	96
<b>Totales</b>	69,744	100	94,186	100	131,684	100
Población por edad						
<b>De 0 a 14</b>	30,948	44	38,744	41	48,723	37
<b>De 15 a 64</b>	35,945	52	50,739	54	75,060	57
<b>De 65 o más</b>	2,851	4	4,703	5	7,901	6
<b>Totales</b>	69,744	100	94,186	100	131,684	100
<b>Fuente: (Enríquez, 2013)</b>						



- Salud:

El municipio de Coatepeque cuenta con el Hospital Nacional “Dr. Juan José Ortega”, el cual está ubicado en la Zona 4 de la ciudad, y así también con un Centro de Salud que funciona contiguo al Hospital Nacional.

Cuenta con nueve puestos de salud, ubicados en aldea Nuevo Chuatuj, San Rafael Pacayá II, San Vicente Pacayá, Los Encuentros, Behania, La Felicidad, caserío El Troje y Rancho Grande. Un centro de atención permanente en aldea Las Palmas y veintidós centros de convergencia de visita mensual para servir a cuarenta comunidades. (Coatepeque, 2017)

Cabe mencionar que adicional a la red estatal, el municipio cuenta con centros privados, clínicas médicas particulares y laboratorios clínicos especializados.

La red hospitalaria proporciona medicamentos para pacientes hospitalizados, el Programa de Suministros Farmacéuticos (PROAM) y las farmacias privadas pueden satisfacer las necesidades de la población en general.

## 2. Hospital Nacional “Dr. Juan José Ortega”

El Hospital Nacional de Coatepeque se inauguró el 5 de febrero de 1955 y por acuerdo gubernativo del 4 de noviembre de 1958 se le dio el nombre de Juan José Ortega. Situado en la costa suroccidental del país, situación por la cual atiende pacientes de los departamentos de la costa de San Marcos, Quetzaltenango, Retalhuleu y municipios fronterizos de México.



---

- Visión:

Brindar atención de salud con calidez y calidad al usuario cambiando el concepto de hospital tradicional en donde el paciente es considerado como un objeto, hacia el concepto de hospital solidario, en donde el paciente sea el objetivo primordial de todas las acciones, y el trabajador se sienta motivado y convencido de su labor dentro de la institución, aumentando la productividad y la calidad de los servicios.

- Misión:

Somos una institución que presta servicios de atención hospitalaria integrados en un nivel preventivo y curativo, contamos con participación ciudadana, poder local y un personal capacitado que genera un sistema de información válida y confiable.

- Servicios:

El Hospital Nacional de Coatepeque cuenta con diferentes servicios que están destinados para la atención óptima de todos los usuarios que lo requieran. A continuación, se enlistan los servicios con los que cuenta el área de emergencia al igual un esquema indicando los servicios del hospital en general.

- Servicios de Emergencia:

- Emergencia de cirugía adultos y niños
- Emergencia de medicina de adultos
- Emergencia de ginecobstetricia
- Emergencia de traumatología adultos y niños
- Emergencia de pediatría
- Hipodermia y retiro de puntos
- Atención a víctimas de violencia sexual



Cartera de Servicios		
<b>Emergencia</b>	Odontología	Laboratorio clínico
Consulta externa	Atención materno neonatal	Rayos x
Medicina	Atención post-aborto	Ultrasonido
Cirugía	Atención integral VIH SIDA	Clínica integral del adolescente
Pediatría	Atención a la víctima de violencia sexual	Electrocardiografía
Neonatología	Transmisión vertical	Ambulancia
Ginecoobstetricia	Planificación familiar	Intensivo de adultos
Traumatología	Banco de sangre	Intensivo pediátrico
Neurología	Atención al cliente	Intensivo neonatal
Trabajo social	Comunicación social	Anestesiología
Información	Clínica obstétrica de alto riesgo	Psicología clínica
Fisioterapia	Nutrición	Farmacia interna
Fuente: (Hospital Nacional Coatepeque, 2019)		



- Morbilidad y mortalidad:

Para el año 2018 las causas de morbilidad general en el Hospital Nacional de Coatepeque tienen el mismo comportamiento de años anteriores, siendo las principales causas de morbilidad las enfermedades infecciosas como las infecciones respiratorias, la diarrea y las infecciones del tracto urinario.

Las infecciones respiratorias son la principal causa de morbilidad que afecta tanto a hombres (2.67%) como a mujeres (2.95%). Los traumatismos y fracturas representan la segunda causa de morbilidad que consulta en el 2018 (3.67%) afectando mayormente a los hombres (64.51%), la tercera causa de morbilidad es la infección del tracto urinario (2.69%) afectando mayormente a las mujeres (79.82%).

<b>Diez primeras causas de morbilidad, General</b>						
<b>No.</b>	<b>Causas</b>	<b>Frecuencia Masculinos</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia Femeninos</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
1	Infección respiratoria	2899	17.36	3542	20.27	6441
2	Infección del tracto urinario	784	4.70	3112	17.81	2616
3	Contusiones	1962	11.75	654	3.74	2111
4	Enfermedad péptica	844	5.05	1267	7.25	2008
5	Diarrea	1104	6.61	904	5.17	1821
6	Diabetes mellitus	729	4.37	1092	6.25	1971
7	Heridas cortantes	1379	8.26	592	3.39	1932
8	Fracturas	1352	8.10	580	3.32	1605
9	Dolor abdominal	883	5.29	722	4.13	1339
10	Hipertensión arterial	603	3.61	736	4.21	1129
	<b>TOTAL</b>	<b>12539</b>	<b>75.1</b>	<b>13201</b>	<b>75.54</b>	<b>22973</b>

Fuente: (Hospital Nacional Coatepeque, 2019)



En cuanto a mortalidad general, cabe indicar que en 2018 se registraron 514 defunciones, 13 menos que en el año anterior. Las estadísticas mostraron que la principal causa de muerte fue diabetes mellitus (8.17%), seguida por los traumatismos (7.78%) y las neumonías y bronconeumonías (7.39%).

En pediatría la principal causa de morbilidad es la bronconeumonía con 421 casos en el 2018 que equivalen a 18.90, seguido el dengue clásico y fracturas sin especificación.

En el año 2018 la tasa de mortalidad infantil fue de 27.75 por cada mil, las principales causas de mortalidad son las infecciones respiratorias y las diarreas, debido al cambio de clima y a los brotes de rotavirus y otros enterovirus que se presentan en el año. A continuación, se enlistan las diez principales causas de morbilidad en pediatría.

<b>Diez primeras causas de morbilidad, Pediatría</b>			
No.	Causas	Número de casos	%
1	Bronconeumonía	421	18.90
2	Dengue clásico	356	15.99
3	Fracturas sin especificación	324	14.55
4	Diarrea	299	13.43
5	Desnutrición aguda	166	7.45
6	Infección del tracto urinario	152	6.83
7	Rotavirus sospechoso	140	6.29
8	Apendicitis	136	6.11
9	Dolor abdominal	117	5.25
10	Prematurez	116	5.20
Total de causas		2227	100
Fuente: (Hospital Nacional Coatepeque, 2019)			



- Recursos Humanos

Según el plan operativo anual 2020 y multianual 2020-2024, redacta que el personal médico y paramédico es insuficiente para la población atendida, ya que: “por cada médico hay un total de 8.761 personas que deben de ser atendidas, al igual la capacidad de camas instalada es de 202 camas censables que se mantienen saturadas diariamente” (Hospital Nacional Coatepeque, 2019)

Puesto	Número
Médicos	61
Enfermeras profesionales	54
Enfermeras auxiliares	198
Trabajador social	2
Odontólogos	2
Psicólogos	3
Técnico en laboratorio	13
Nutricionista	2
Químicos biólogos	1
Técnicos rayos “X”	7
Encargados de farmacia	6
Técnicos anestesistas	3

Fuente: (Hospital Nacional Coatepeque, 2019)



---

## B. Marco teórico conceptual:

### 1. Calidad de servicio.

El concepto de calidad se refiere al estar en contacto permanente con los usuarios, preocupación por el proceso, conocimiento, capacitación, satisfacción del usuario. La definición más sencilla de la calidad fue inspirada por el trabajo de Deming, que considera que en lo más básico el proveer buena calidad significa “hacer lo correcto en la manera correcta de inmediato” (Avalos, 2017 ).

La calidad de atención debe ser entendida no sólo como un problema médico, sino como un problema moral y, como tal, estar sustentado en los valores inculcados en la educación, que garantice la participación activa de todos los actores del sistema de salud, siendo la excelencia, la solidaridad y el profesionalismo valores fundamentales.

Para la medición de la calidad del servicio es necesario que el usuario sea quien evalúe dicho aspecto como lo menciona Orozco:

La calificación de calidad está a cargo de los usuarios, ya que estos definen la calidad final del producto, si estas cubren sus expectativas, ante una ausencia de deficiencias. También es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción (Orozco , 2017).

### 2. Satisfacción del usuario.

La inquietud de estudiar el tema de la experiencia de los usuarios y su satisfacción con la atención médica y trato ha aumentado ya que desde la década de los noventa ha constituido un componente central para determinar la calidad de atención. La satisfacción puede ser descrita como la percepción de alguna experiencia vivida como lo menciona Sutton (2013) “cada sujeto es la autoridad para juzgar su bienestar y para sintetizar en nociones como satisfacción o felicidad, el bienestar vivido como experiencia”.



---

a) Definición:

Si se quiere ofrecer una atención de excelencia y de mayor calidad es necesaria la evaluación de satisfacción al cual se le otorga cada vez mayor importancia, según Massip lo define como:

La medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. (Massip & Ortiz, 2011)

Al igual para Orozco (2017) la define como un “estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto”.

El cumplimiento de una necesidad o el gusto que tiene el usuario con el servicio prestado, es muy relevante para las siguientes áreas:

- Comparar los sistemas o programas de salud.
- Identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambios para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones con poca aceptabilidad de los servicios.
- También se relaciona con la conducta del usuario y sus resultados en términos de salud individual.

La satisfacción que tiene el usuario sobre la calidad del servicio es un resultado de comparación en la cual intervienen sus expectativas y sus percepciones, dicho en otras palabras, es lo que el usuario espera comparado con lo que recibe de un servicio.

Para Galicia las expectativas de un usuario influyen mucho en la determinación de la satisfacción del mismo, esto puede llegar a ser un inconveniente al momento de evaluar la calidad de un servicio de salud.



---

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. Está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Galicía, 2018)

El nivel de satisfacción del usuario es una variable que con el paso del tiempo evoluciona, tanto negativa como positivamente, esto es debido a la influencia del entorno sobre la calidad de atención que cada vez es más exigente. Esto hace que el conocer el grado de satisfacción sea cada vez más importante para las diferentes instituciones de salud con el fin de proporcionar una adecuada atención.

### 3. Percepción:

Al evaluar la satisfacción del usuario se toma en cuenta el valor de la percepción que permite conocer lo que el usuario interpreta del exterior tal y como lo menciona Sutton:

La percepción es el proceso que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno. El proceso de la percepción es de carácter inferencial y constructivo, generando una representación interna de lo que sucede en el exterior. (Sutton, Fuentes, & Aguirre, 2013)

A partir de las percepciones se forma lo que es la experiencia de una persona y opiniones sobre algo, al igual su validez no se fundamenta en una prueba científica si no al momento de participación como miembro de cierto grupo social.



#### 4. Expectativa:

La expectativa de un usuario acerca de un servicio es de suma importancia al momento de evaluar el desempeño de una empresa o servicio. El entorno que rodea a un individuo interviene en las expectativas que él tiene como lo menciona Matsumoto (2014) “el nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil”.

#### 5. Modelo SERVQUAL

A causa de la importancia que tiene la satisfacción del usuario para las instituciones en general, surge la herramienta SERVQUAL que se utiliza para medir la calidad de un servicio y conocer el nivel de satisfacción, este modelo fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) donde se evalúan los factores claves para determinar la calidad del servicio prestado.

Este modelo es el idóneo para la evaluación de la satisfacción ya que presenta confiabilidad y validez como lo menciona Agustín (2005) en su estudio en el cual se evaluaron diferentes instrumentos para poder determinar un instrumento ideal para el estudio de la calidad de un servicio “basado en los resultados arrojados, con alto nivel de significación, se concluye que el instrumento presenta validez de contenido, de criterio y de concepto, por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida”.

Este modelo establece dos parámetros que son: Expectativas; que es lo que el cliente espera recibir del servicio y las percepciones; que es el juicio que emite el usuario del servicio prestado. En ambos parámetros el usuario las debe de evaluar según 5 dimensiones.



---

## 6. Dimensiones del modelo SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL se basa en cinco dimensiones que son útiles para medir la calidad de servicio, la definición de cada una de ellas según Matsumoto (2014) es:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. Pregunta 1 a 5.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. Pregunta 6 a 9.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Pregunta 10 a 13.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. Pregunta 14 a 18.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. Pregunta 19 a 22.

## 7. Modelo SERVQUAL modificada según (Cabello & Chirinos, 2012)

De acuerdo con Cabello (2012) se han realizado diferentes estudios en el sistema de salud, pero estos han dado resultados contradictorios ya que su formato ha sufrido de modificaciones con respecto al modelo SERVQUAL original, sin previos procesos que validen este nuevo formato.

Las encuestas de satisfacción de usuarios externos, requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez, por lo tanto, es necesario contar con encuestas validadas, confiables y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora.



Por lo tanto Cabello (2012) realiza un estudio en el cual se valida un formato mediante perfeccionamiento continuo y tomando como base el modelo de la encuesta SERVQUAL original, y siempre constando con 5 dimensiones sobre la calidad del servicio, y distribuidas en 22 preguntas que se separan por percepciones y expectativas del usuario.

Las encuestas SERVQUAL modificadas para su uso en servicios de salud, para medir la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa, elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que la hacen recomendable para su uso en establecimientos o servicios de salud.

#### 8. Escala de Likert

La escala de Likert fue desarrollada en 1932, fue diseñada para medir aptitudes solicitando a los encuestados su reacción ante determinada característica.

Esta escala es muy utilizada en estudios que evalúen calidad o satisfacción como lo menciona Ospina & Sandoval (2003) quien indica que: “esta escala se considera fácil de elaborar; además, permite lograr altos niveles de confiabilidad y requiere pocos ítems mientras que otras necesitan más para lograr los mismos resultados”.

La dinámica de este escalonamiento conlleva varios niveles según lo requiera el investigador asignando a cada nivel un valor connotando un orden entre ellos: “A cada opción de respuesta se le debe asignar un valor numérico, dentro de la variable interrogada, siendo indispensable, que todas las variables interrogadas, cuenten con el mismo número de opciones, y estas estén organizadas en el mismo sentido” (Caceres & Barreto Galeano, 2015 ).



## 9. Interpretación del modelo SERVQUAL

En una investigación que utilice el modelo SERVQUAL, posterior a la obtención de la información de los cuestionarios es necesaria su interpretación, para este proceso es necesaria la comparación entre los valores finales de las expectativas y las percepciones, dicho proceso que describe Orozco en su estudio sobre la satisfacción sobre la calidad de atención recibida utilizando la puntuación de SERVQUAL, relatando que:

Se calculó las respectivas medias para cada afirmación y dimensión; se procedió a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la afirmación o dimensión, según sea el caso, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones. ( $P - E$ ). Si dicho valor es positivo ( $P > E$ ), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en este ítem, por el contrario, si dicho valor es negativo ( $P < E$ ), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción, si el resultado es igual a cero indica que se cumplen con las expectativas de los clientes. (Orozco , 2017)

Puntuación de Servqual: Percepciones del Servicio – Expectativas del Servicio		
Puntuación	=0	Existe Calidad en el Servicio
	>0	Existe un excelente o extraordinario nivel de Calidad
	<0	Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)
Fuente: A partir de Parasuraman, Zeithaml & Berry		

Esta medición no ayuda a priorizar los aspectos que requieren atención ni a conocer el grado de satisfacción de los usuarios por lo que la siguiente medición ayuda a resolver esto, otorgándole un rango de porcentaje de satisfacción para cada ítem según la escala de Likert utilizada, para conocer el grado de satisfacción se calcula el promedio tanto para cada ítem, para cada dimensión y el promedio general con el cual se define el grado de satisfacción.



---

<b>Nivel de Likert</b>	<b>Significado</b>	<b>Rango de porcentaje de Satisfacción</b>
1	Totalmente insatisfecho	0-20
2	Insatisfecho	21-40
3	Neutro	41-60
4	Satisfecho	61-80
5	Totalmente satisfecho	81-100

Fuente: Hernández., Fernández, C, Baptista, P. Adaptado: Duarte, C



---

#### **IV. OBJETIVOS**

##### **A. General**

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional “Dr. Juan José Ortega” de Coatepeque, durante el periodo del 1 al 31 de enero del 2021.

##### **B. Específicos**

1. Identificar las expectativas de los usuarios.
2. Identificar las percepciones de los usuarios, sobre la calidad de atención recibida.
3. Conocer las dimensiones menos calificadas por los usuarios.
4. Describir las características sociodemográficas del usuario que asiste al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque.



## V. HIPÓTESIS

El porcentaje de satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque es mayor al 60 por ciento.



---

## VI. MÉTODOS, MATERIALES Y TÉCNICAS A EMPLEAR

### A. Tipo de estudio: Descriptivo, Prospectivo.

Estudio descriptivo y prospectivo realizado en el Hospital Nacional de Coatepeque en el área de emergencia. Consta de diferentes fases, la primera de ellas es la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada para los usuarios que acuden al área de emergencia, para determinar el universo de estudio se indago acerca del número promedio de usuarios que acuden al servicio de emergencia por día que son 300 personas, por lo que se tomó un universo de 6000 usuarios para un mes, luego se determina la muestra utilizando la calculadora StatCalc de Epi info cumpliendo con una confiabilidad del 90%, y un margen de error del 5%.

Para la determinación de la frecuencia con la que se aplica el cuestionario se utiliza la formula  $K=N/n$ , la cual da como resultado 23 que es la constante de muestreo sistemático. Posterior a la obtención de las encuestas se analizan los resultados para luego poder determinar el grado de satisfacción del usuario.



---

B. Universo, Población y Muestra.

1. Universo: 6000 usuarios que acudan al área de emergencia del Hospital Nacional “Dr. Juan José Ortega” de Coatepeque, Quetzaltenango. Durante el periodo del 1 al 31 de enero de 2021.
2. Población: Personas de 15 a 60 años que acudan al área de emergencia del Hospital Nacional “Dr. Juan José Ortega” de Coatepeque.
3. Muestra: 259 usuarios que acudan al área emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque serán encuestados utilizando el muestreo sistemático aleatorio. El cálculo de la muestra fue en base al programa StatCalc de Epi info, con un universo de 6000 usuarios, un margen de error del 5%, un nivel de confianza del 90%, un nivel de heterogeneidad de atributo del 50%.

C. Criterios de inclusión y exclusión

1. Criterios de inclusión:

- Personas en el rango de 15 a 60 años, que acudan al servicio de emergencia.
- Aceptación voluntaria de participar en el estudio.
- Sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.

a) Criterios de exclusión:

- Personas menores de edad que no estén acompañadas por una persona mayor de 18 años.
- Personas que no acepten ser encuestadas.
- Personas con evidencia de patología psiquiátrica, o incapacidad para poder participar en la encuesta.



D. Instrumento:

El instrumento que se utiliza en este estudio es la encuesta SERVQUAL modificada adaptada a la atención en emergencia, la cual ha sido aprobada en diferentes estudios y demostrar confiabilidad para ser utilizada al momento de evaluar la satisfacción del usuario propiamente en usuarios externos que acuden al área de emergencia, se modifica el lenguaje de las preguntas y se reduce la escala de Likert a 5 niveles con el fin de simplificar la interpretación y el llenado, y permite ver el porcentaje de satisfacción para cada nivel.



E. Variables

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor final</b>	<b>Tipo de variable</b>
<b>FIABILIDAD</b>	Orientación al Usuario	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	Ordinal
	Puntualidad	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	
	Orden	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	
	Historial Médico	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	
	Disponibilidad	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	

Variable	Indicador	Valor final	Tipo de variable
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Prontitud	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho	Ordinal
	Respuesta del personal	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho	

Variable	Indicador	Valor final	Tipo de variable
<b>PERFIL DEL USUARIO</b>	Genero	Hombre - Mujer	Cualitativa
	Edad	Edad en años cumplidos	
	Procedencia	Urbana Rural	

Variable	Indicador	Valor final	Tipo de variable
<b>SEGURIDAD</b>	Privacidad	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	Ordinal
	Evaluación	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	
	Consulta médica	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	
	Confianza	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	

Variable	Indicador	Valor final	Tipo de variable
<b>EMPATÍA</b>	Buen trato	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho	Ordinal
	Interés	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho	
	Comprensión	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho	



Variable	Indicador	Valor final	Tipo de variable
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	Señalización	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	Ordinal
	Estado de las instalaciones	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	
	Equipamiento	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	
	Aseo en la institución	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	
	Comodidad	1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Neutro 4.Satisfecho 5.Totalmente satisfecho	

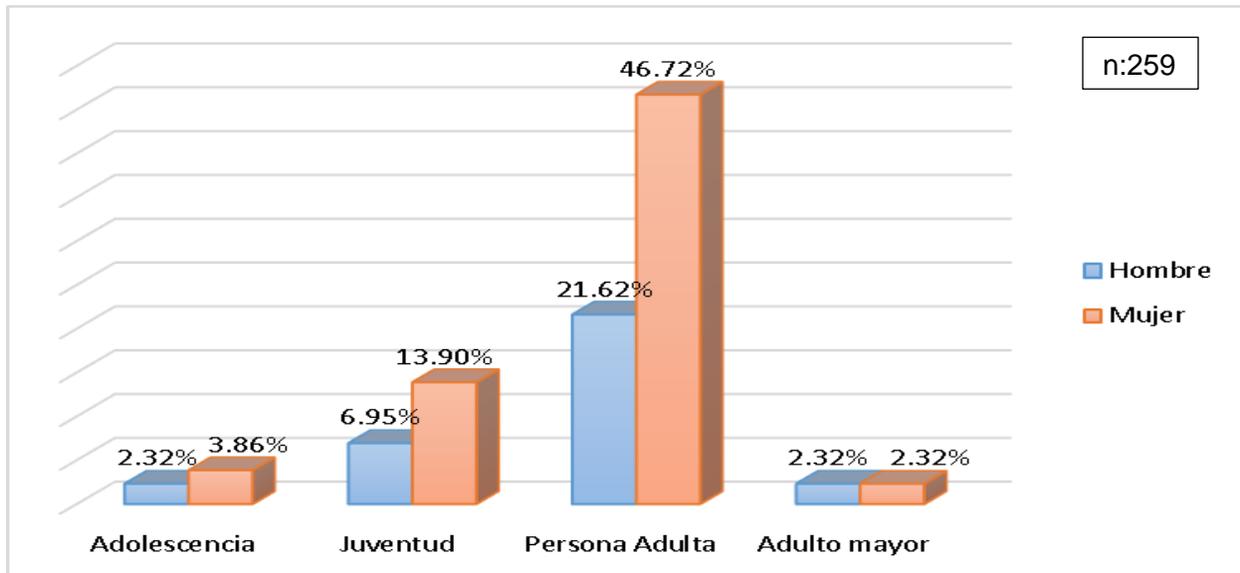


F. Proceso de investigación

1. Elección de temas de investigación
2. Elección y aprobación de asesoría de tesis por la Doctora Heidy Viviana Ailón Ramírez.
3. Aprobación de tema y cuestionario de pertinencia.
4. Elaboración y aprobación de anteproyecto.
5. Elaboración y aprobación de protocolo.
6. Trabajo de campo: recolección de datos.
7. Presentación de resultados.
8. Análisis de resultados.
9. Discusión de resultados.
10. Elaboración y aprobación de conclusiones, recomendaciones y resumen de informe final
11. Elaboración de informe final.

## VII. RESULTADOS

Figura 1. Usuarios Que Asisten A Emergencia Del Hospital Nacional De Coatepeque Por Grupo Etario y Género.

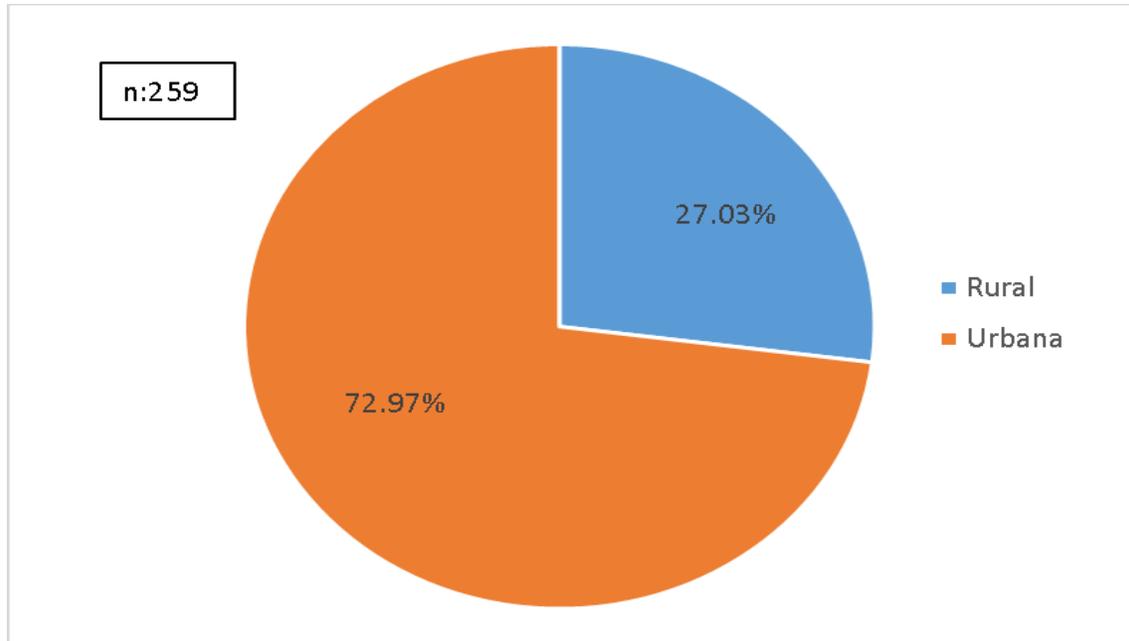


Nota: Clasificación según Normas de atención de salud Integral 2018.

Fuente: Boleta de recolección de datos.

De las 259 personas que participaron en el estudio sobre la satisfacción del usuario en el área de emergencia se observó que la mayor cantidad de participantes fueron de género femenino con un total del 67% que equivale a 173 mujeres encuestadas y el resto a 86 hombres que representan el 33% del total de la población. Al igual en la gráfica se representan los grupos etarios en donde se puede observar que la mayor cantidad de participantes se agrupan en la clasificación de persona adulta que incluyen las edades de 30 a 59 años tanto en el género femenino como en el masculino. El grupo etario que menos participación tuvo en la encuesta fue la de adulto mayor que abarca las edades de 60 años en adelante con un total de 12 participantes que representan el 4.63% del total de la población siendo la misma cantidad de mujeres y hombres.

Figura 2. Usuarios Que Asisten Al Área De Emergencia Del Hospital Nacional De Coatepeque Por Lugar De Procedencia.



Fuente: Boleta de recolección de datos.

En la figura 2 se observan los resultados obtenidos sobre el lugar de procedencia de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque, y se puede determinar que la mayor parte de la población es procedente del área urbana con un 72.97% que equivale a 189 encuestados, y en una minoría notoria se encuentra la población del área rural con un 27.03% que equivale a 70 personas.



Tabla 1. Expectativas De Los Usuarios Acerca De La Calidad De Atención En El Hospital Nacional De Coatepeque Enero 2021

Dimensiones	Ítems	Promedio por respuesta	Promedio por dimensión	Porcentaje de Satisfacción
<b>Fiabilidad</b>	E1	4.58	4.61	92.23
	E2	4.61		
	E3	4.64		
	E4	4.62		
	E5	4.61		
<b>Capacidad de Respuesta</b>	E6	4.66	4.63	92.64
	E7	4.59		
	E8	4.64		
	E9	4.64		
<b>Seguridad</b>	E10	4.63	4.62	92.41
	E11	4.63		
	E12	4.62		
	E13	4.60		
<b>Empatía</b>	E14	4.62	4.63	92.59
	E15	4.61		
	E16	4.65		
	E17	4.63		
	E18	4.63		
<b>Elementos Tangibles</b>	E19	4.60	4.64	92.74
	E20	4.65		
	E21	4.60		
	E22	4.70		
<b>Total</b>		4.63	4.63	92.52

Fuente: Boleta de recolección de datos.

En la tabla número 1 se observan las expectativas de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque de manera individual como en categorías según dimensiones y la media estadística de las mismas, se puede determinar que en general el usuario



---

tiene una expectativa de 4.63 que equivale al 92.52% de satisfacción que indica que el usuario tiene la expectativa alta y espera que la calidad de atención sea muy satisfactoria, al igual la dimensión en la que los usuarios tienen mayor expectativa es la de elementos tangibles que evalúa la señalización, el estado de las instalaciones, el equipamiento, la comodidad y el aseo.



Tabla 2. Percepciones De Los Usuarios Acerca De La Calidad De Atención En El Hospital Nacional De Coatepeque Enero 2021

Dimensiones	Ítems	Promedio por respuesta	Promedio por dimensión	Porcentaje de Satisfacción
<b>Fiabilidad</b>	P1	4.23	4.20	84
	P2	4.18		
	P3	4.25		
	P4	4.17		
	P5	4.15		
<b>Capacidad de Respuesta</b>	P6	4.09	3.85	77
	P7	3.79		
	P8	3.55		
	P9	3.96		
<b>Seguridad</b>	P10	4.07	4.09	82
	P11	4.07		
	P12	4.14		
	P13	4.07		
<b>Empatía</b>	P14	3.49	3.98	80
	P15	3.73		
	P16	3.97		
	P17	4.63		
	P18	4.08		
<b>Elementos Tangibles</b>	P19	3.93	4.00	80
	P20	3.69		
	P21	4.16		
	P22	4.21		
<b>Total</b>		4.03	4.02	80

Fuente: Boleta de recolección de datos.

En la tabla número 2 se describen las percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención recibida, esta desglosada por dimensiones, ítems o preguntas, y la media de los resultados. Se observa que la dimensión que mejor fue calificada es fiabilidad con una media de 4.24 que equivale a 84% de satisfacción indicando que el usuario está muy satisfecho en relación a este



---

aspecto, así también la dimensión menos calificada fue capacidad de respuesta con un 77% de satisfacción sin embargo este porcentaje indica que el usuario se encuentra satisfecho.

Los ítem o preguntas menos calificados fue el número 8 que indaga sobre la rapidez de la toma de exámenes radiográficos y la numero 14 que indaga sobre la amabilidad, respeto y paciencia del personal de emergencia. Los ítems mejores calificados fueron el 17 y el 3 que indagan sobre la facilidad de expresarse del médico y si la atención se lleva a cabo por un médico respectivamente.



Tabla 3. Grado De Satisfacción De Los Usuarios Externos Del Área De Emergencia Del Hospital Nacional De Coatepeque Enero 2021

Dimensiones	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
Promedio	4.20	3.85	4.09	3.98	4.00
<b>Promedio General: 4.02 = 80% USUARIO SATISFECHO</b>					

Fuente: Boleta de recolección de datos.

Al observar a nivel general las percepciones que tienen los usuarios externos del área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque, podemos decir que en base a la media general que es obtenido a partir de la relación de las 5 dimensiones de calidad de atención, los usuarios promediaron un total de 4.02 que equivale a un grado de satisfacción del 80%.



Tabla 4. Nivel De La Calidad Percibida Por Brechas

<b>DIMENSIONES</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>PERCEPCIONES</b>	<b>BRECHA</b>
<b>FIABILIDAD</b>	4.61	4.20	-0.41
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	4.63	3.85	-0.78
<b>SEGURIDAD</b>	4.62	4.09	-0.53
<b>EMPATÍA</b>	4.63	3.98	-0.65
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	4.64	4.00	-0.64
<b>PROMEDIO</b>	4.63	4.02	-0.60
<b>ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO (ICC): -0.60</b>			

Nota: "Brecha=Percepción-Expectativa"

Fuente: Boleta de recolección de datos.

En la tabla número 4 se evalúan las brechas para cada dimensión al igual que la media general, esta brecha es el resultante de la diferencia entre las percepciones y las expectativas, se puede observar que la media general de las brechas o llamado índice de calidad de servicio es de -0.60 que indica que el servicio de emergencia no cumple con las expectativas del usuario, así también se observa que la fiabilidad es la dimensión en la que las expectativas están más cerca de cumplirse y lo contrario con la dimensión de capacidad de respuesta en la cual la percepción del usuario está más alejada de sus expectativas.



## VIII. ANALISIS DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis que establece que el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque es mayor al 60%.

Estos resultados se pueden comparar con el estudio de Orozco (2017) en el cual el porcentaje de satisfacción fue de 72% interpretándose como usuario satisfecho. Esto se relaciona con los datos obtenidos en este estudio en el cual el porcentaje de satisfacción es del 80% indicando que el usuario externo se encuentra satisfecho sobre la calidad de atención recibida.

Así también comparando el aspecto de género con el estudio de la autora antes mencionada, el género que mayoritariamente fue entrevistado es el femenino con un 57%, también comparándolo con el estudio de Peralta (2016) en el que el 74% de la población encuestada fue de género femenino, y en el presente estudio el 67% de los usuarios encuestados también fue perteneciente al género femenino. Con esto podemos determinar que la población que más acude a los servicios de salud es de género femenino.

Con respecto a la variable de la edad se está en desacuerdo con el estudio de Roa (2015) en el cual indica que el 61% de los usuarios son menores de 37 años a comparación del presente en el cual la mayor cantidad de usuarios encuestados se centra en las edades de 30 a 59 años siendo personas adultas.

Al relacionar la procedencia de los usuarios con otros estudios, se concuerda con Orozco (2017) que en dicho estudio la población que más asiste a la consulta vive en la zona urbana del país con un 91.7% de los entrevistados y en el presente estudio el porcentaje de usuarios del área urbana fue del 73%, se podría considerar que se relaciona con la accesibilidad y empleo formal.



---

En cuanto a ítems individuales los usuarios tienen la expectativa y le dan mucha importancia al ambiente del servicio de emergencia esperando que sea limpio, cómodo y acogedor; así lo contrario con la atención inmediata sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa esto en parte se debe a que en dicho centro han respetado esas connotaciones y tratado a todas las personas por igual.

El ítem que mejor percibe la población es la comunicación entre el médico y los familiares, al igual que esta sea con palabras de fácil comprensión; el ítem que tuvo peor percepción fue el trato con amabilidad, respeto y paciencia del personal de emergencia, esto podría deberse al gran desbalance entre el número de usuarios y el número del personal al servicio.



## IX. CONCLUSIONES

1. En este estudio se determinó que la percepción de la calidad de servicio de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque es de un 80% que indica que el usuario está satisfecho con lo que proporciona dicha institución.
2. Se identificó que las expectativas que el usuario tiene son de “muy satisfactorio” para el área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque, y el aspecto en el que mayor expectativa tienen los usuarios es el de elementos tangibles.
3. Se identificaron las percepciones de los usuarios quienes indican estar “satisfechos” en relación a todas las dimensiones de calidad de atención con respecto a la atención recibida en el Hospital Nacional de Coatepeque.
4. Se determinó que la capacidad de respuesta es la dimensión que menos calificación tiene de parte de los usuarios del Hospital Nacional de Coatepeque, aunque indican estar satisfechos de dicho aspecto.
5. Las características sociodemográficas de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque son; población predominante de género femenino, persona adulta (30 a 59 años), y mayoritariamente de procedencia urbana.



## X. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Hospital Nacional de Coatepeque se les recomienda contar con un mayor personal de médicos y de enfermería en el área de emergencia para satisfacer la gran demanda de usuarios que acuden al servicio, esto llevando a cabo una redistribución del personal con énfasis en emergencias.
2. Al personal de recursos humanos se les recomienda realizar capacitaciones periódicas por lo menos a cada 3 meses para el personal del hospital sobre el buen trato a los usuarios y la empatía hacia ellos, impartiendo charlas por plataformas virtuales que podrían ser en horarios extra laborales para así disponer de la mayor parte del personal del hospital y no interferir con las tareas del día.
3. A la Gerencia del Hospital Nacional de Coatepeque se les recomienda aumentar el personal de admisión para la orientación y para brindar información a los usuarios de emergencia, solicitando y creando dichas plazas.
4. Al personal de mantenimiento se les recomienda señalar adecuadamente el área de emergencia, colocando letreros, figuras, señales, etc., las cuales puedan facilitar la orientación del usuario externo que acude al hospital.



## XI. BIBLIOGRAFÍA

- Almató, A. F. (2015 ). *Estudio de la satisfaccion de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias* . Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>
- Amador, K. R., Puello Martinez , M., & Padaui Alvarez , H. (2010 ). *Evaluacion de los niveles de satisfaccion de los usuarios que asisten a consulta externa* . Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062097.pdf>
- Arellano Hernández , N. (2012). Satisfacción de los usuarios de Urgencias basada en la sistematización del Servicio. *Archivos de Medicina de Urgencia de México*, 13-19.
- Ascue, J. A. (2016 ). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital*. Obtenido de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea\\_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/452/Larrea_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Avalos, M. B. (2017 ). *Calidad de servicio y satisfaccion de usuarios del centro de urgencias y emergencias sociales* . Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5400/Brice%C3%B1o\\_AMI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5400/Brice%C3%B1o_AMI.pdf?sequence=1)
- Barrón, L. A. (Octubre de 2012 ). *Satisfaccion de los usuarios de consulta externa* . Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- Bayona, D. P. (2018 ). *Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio de los pacientes* . Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/MAESTRO%20-%20Dennis%20Jos%C3%A9%20Pingo%20Bayona.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista médica Herediana*, 88-95.



- Caceres, A. M., & Barreto Galeano, A. F. (Bogota de 2015 ). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de Consulta externa* . Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Carabedo, L. E. (2017 ). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa* . Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20858/Reinoso\\_CLEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20858/Reinoso_CLEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrera, H. A. (Octubre de 2013). *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlinica central IGSS* . Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05\\_9210.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_9210.pdf)
- Chavez, S. C. (2015 ). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención* . Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4411/Zamora\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4411/Zamora_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiñas, M. S. (2013 ). *Evaluación del trato a los usuarios que acuden a la consulta externa* . Obtenido de <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8MarthaSanchezCh.pdf>
- Coatepeque, G. M. (julio de 2017). *Gobierno Municipal de Coatepeque*. Obtenido de <http://municocatepeque.gob.gt/wp-content/uploads/2017/07/MONOGRAFIADECOATEPEQUE.pdf>
- Cortez, J. F., Cercado Mancero , A., Vera Lorenti , E., & Valle Flores , J. (2018 ). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud* . Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Enríquez, L. (2013). *Diagnóstico socioeconómico, potencialidades productivas y propuestas de inversión* . Coatepeque.
- Espinoza, D. P. (Junio de 2017). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa* . Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf>



- Fortunata, A. N. (2018 ). *Tiempo de espera y satisfaccion del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud* . Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Galicia, S. B. (Mayo de 2018). *Satisfaccion del usuario de la atencion que recibe del personal de enfermeria en el CAP de Cunen*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Gómez, F. M. (2016). *Calidad de atención y grado de satisfaccion de los usuarios de consulta externa del centro de atencion*. Obtenido de [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)
- Gómez, W., & Dávila, F. (2017). SATISFACCION DEL USUARIO EN LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL CENTRAL DE MARACAY. *Revista de salud publica*, 86-96.
- González Méndez, E. (2018). *CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL ÁREA DESALUD HEREDIA CUBUJUQUÍ DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE*. San José, Costa Rica.
- Hospital Nacional Coatepeque. (12 de abril de 2019). *POA 2020 Y POA MULTIANUAL 2020-2024*. Obtenido de Hospital Nacional Coatepeque: <http://hospitalcoatepeque.gob.gt/informacionpublica/245-POA%202020.pdf>
- Lavadenz, G. A. (2011 ). *Factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario que acuden a la consulta externa en el centro de salud*. Obtenido de [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar\\_RDQm7Jz.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar_RDQm7Jz.pdf)
- Mariño, E. d. (Noviembre de 2014). *Evaluacion de la calidad de atencion y satisfaccion del usuario que asiste a la consulta* . Obtenido de <http://200.12.169.19:8080/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Marmol, R., & Muñoz Cruz, R. (junio de 2017). *Factores relacionados a la satisfaccion relacionados en consulta externa*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>
- Massip, C., & Ortiz, R. (2011). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista cubana salud Pública*.



- 
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. San Pablo .
- Mejías, A. (2005). *VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO*. La Habana, Cuba.
- Méndez, F. R. (Octubre de 2013). *Servicio al cliente en consulta externa del Hospital del IGSS*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Ramirez-Fabiola.pdf>
- MSPAS. (enero de 2015 ). *Estado del financiamiento y evaluación de la satisfacción de los usuarios en la red hospitalaria del MSPAS al año 2014*. Obtenido de [https://www.mspas.gob.gt/images/files/cuentasnacionales/publicaciones/12MSPAS\(2015\)SatisfacciondelosusuariosdeConsultaExternaHospitalariaenGuatemala.pdf](https://www.mspas.gob.gt/images/files/cuentasnacionales/publicaciones/12MSPAS(2015)SatisfacciondelosusuariosdeConsultaExternaHospitalariaenGuatemala.pdf)
- Orozco , J. (2017). *ATISFACCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION RECIBIDA EN CONSULTA EXTERNA, HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR. ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS*. Managua.
- Ospina, B., & Sandoval, J. (2003). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. *Revista investigacion y educación en enfermería.*, 19.
- Rios, A., & Barreto , A. (2016). *Percepcion de la satisfaccion en la atencion en salud*. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
- Rojas, A. Y. (junio de 2018). *Productividad laboral del personal medico y su relacion con la satisfaccion del usuario atendido en la consulta externa*. Obtenido de <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/74f36ae5b516eb0ceb04c86efec5318bb576fe62.pdf>
- Sagastume, M. d. (Mayo de 2012). *Calidad de la atencion de los servicios de salud del consultorio del IGSS*. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05\\_8922.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_8922.pdf)
- Salcedo, D. M. (2015 ). *Satisfaccion de la calidad de atencio brindada a los usuarios de la consulta externa* . Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>



---

Sutton, L., Fuentes, R., & Aguirre, R. (2013). *Un estudio de satisfacción con la atención médica*. México, Distrito Federal.

Urbina, J. F. (febrero de 2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa* . Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/7910/2/t953.pdf>

Vera, W. A. (2018 ). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de emergencia* . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Vizcaino, A., Vizcaino, V., & Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 27-36.



---

A. Índice de Figuras

Figura 1. Usuarios Que Asisten A Emergencia Del Hospital Nacional De Coatepeque Por Grupo Etario y Género. \_\_\_\_\_ **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 2. Usuarios Que Asisten Al Área De Emergencia Del Hospital Nacional De Coatepeque Por Lugar De Procedencia. \_\_\_\_\_ **¡Error! Marcador no definido.**

B. Índice de Tablas

Tabla 1. Expectativas De Los Usuarios Acerca De La Calidad De Atención En El Hospital Nacional De Coatepeque Enero 2021 \_\_\_\_\_ 35

Tabla 2. Percepciones De Los Usuarios Acerca De La Calidad De Atención En El Hospital Nacional De Coatepeque Enero 2021 \_\_\_\_\_ 37

Tabla 3. Grado De Satisfacción De Los Usuarios Externos Del Área De Emergencia Del Hospital Nacional De Coatepeque Enero 2021 \_\_\_\_\_ 39

Tabla 4. Nivel De La Calidad Percibida Por Brechas \_\_\_\_\_ 40

## XII. ANEXOS

### A. Hospital Nacional de Coatepeque





B. Encuesta para la evaluación de la satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque

Género: 1. Hombre

2. Mujer

No. Boleta \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ años

Procedencia: 1. Urbana

2. Rural

Instrucciones: A continuación, se le presentara 22 ítems que corresponden a preguntas sobre sus expectativas y percepciones en relación a este centro asistencial, por favor califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta.

Puntaje	Significado
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

**EXPECTATIVAS**

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Que sea atendido sin importar su condición económica, cultural o religiosa.					
2. Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la enfermedad del paciente.					
3. Que su atención esté a cargo del médico.					
4. Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles su problema de salud.					
5. Que el medico esté disponible para su atención.					
6. Que la toma de sus datos personales sea rápida.					
7. Que la toma de exámenes de laboratorio sea rápida					
8. Que la toma de exámenes radiográficos sea rápida.					
9. Que le den el medicamento rápido.					
10. Que el médico le dé tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas.					
11. Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.					
12. Que el médico realice una evaluación completa.					
13. Que su enfermedad se resuelva o mejore.					
14. Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15. Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.					
16. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles su estado de salud.					
17. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles los procedimientos o exámenes que le realizarán.					



18. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá.					
19. Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) lo puedan orientar.					
20. Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21. Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención.					
22. Que el servicio de emergencia sea limpio, cómodo y acogedor.					

### PERCEPCIONES

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica, cultural o religiosa?					
2. Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su enfermedad?					
3. Su atención en emergencia fue por un médico?					
4. El médico se comunicó con Ud. o sus familiares para explicarles su enfermedad?					
5. El médico estuvo disponible para su atención?					
6. La toma de sus datos personales fue rápida?					
7. La toma de exámenes de laboratorio fue rápida?					
8. La toma de exámenes radiográficos fue rápida?					
9. Le dieron su medicamento rápido?					
10. El médico respondió sus dudas o preguntas sobre su enfermedad?					
11. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?					
12. El médico realizó una evaluación completa?					
13. Su enfermedad mejoro o se alivió?					
14. El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15. El personal de la emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?					
16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender su estado de salud?					
17. El médico le explicó a Ud. a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o exámenes que le realizaron?					
18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá?					
19. Las señalizaciones de Emergencia (carteles, letreros y flechas) lo orientaron fácilmente?					
20. El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?					
21. El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención?					
22. El servicio de emergencia estuvo limpio, cómodo y acogedor?					



C. Modelo de la encuesta SERVQUAL modificada, versión adaptada a atención en emergencia.

<b>Expectativas</b>
1. Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa
2. Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.
3. Que su atención en emergencia esté a cargo del médico
4. Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.
5. Que el medico esté disponible para su atención.
6. Que la atención en el módulo de admisión sea rápida.
7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
8. Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.
9. Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.
10. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
11. Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.
12. Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.
13. Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.
14. Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.
15. Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.
16. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.
17. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.
18. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
19. Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañante.
20. Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.
21. Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención.
22. Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores.



<b>Percepciones</b>
1. Ud. o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa
2. Su atención en emergencia se realizó considerando la gravedad de su problema de salud.
3. Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico.
4. El médico mantuvo suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.
5. El médico estuvo disponible para su atención.
6. La atención en el módulo de admisión fue rápida
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.
8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.
9. La atención en farmacia fue rápida.
10. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
11. Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad.
12. El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.
13. El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o mejoró
14. El personal de emergencia le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.
15. El personal de la emergencia le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención
16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención
17. El médico le explicó a Ud. a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron
18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
19. Las señalizaciones de Emergencia (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes
20. El servicio de emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
21. El servicio de emergencia contó con equipos y materiales necesarios para su atención
22. Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios, cómodos y acogedores



---

D. Consentimiento informado

Encuesta para evaluar la satisfacción del usuario que acude al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque

Mediante la presente, usted es invitado a participar en un estudio sobre la satisfacción de los usuarios, este estudio tiene como propósito aportar, a partir de resultados a una mejor comprensión sobre la satisfacción de los usuarios acerca de los servicios que se les prestan.

Para su conocimiento se puntualiza que su participación es voluntaria y anónima.

**DECLARO:**

- Haber recibido la información sobre los objetivos y las tareas que implica la participación en esta encuesta.
- Estar satisfecho con la información recibida y haber obtenido aclaración sobre todas las dudas planteadas.
- Prestar su consentimiento para participar en la encuesta sobre la satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque.

---

Nombre y Firma



---

E. Carta de aceptación de la institución donde se realiza la investigación

Coatepeque 29 de diciembre del 2020

Hospital Nacional de Coatepeque

Dr. Edgar Juárez

Director

Estimado y Distinguido Director:

Me complace extenderles un cordial saludo, en esta ocasión es para solicitar que a mi persona Nestor Eduardo Talavera Ramírez con cierre de pensum de la carrera de Médico y cirujano de la universidad Mesoamericana, se me conceda el permiso de realizar una encuesta a los usuarios de su prestigioso establecimiento con los fines de obtener información que permitan desarrollar mi proyecto de investigación de tesis, que lleva como nombre; Satisfacción de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Nacional de Coatepeque.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarles mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

---

Nestor Eduardo Talavera Ramírez

201316371

---

Dra. Heidy Viviana Ailón

Asesora