

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE OCCIDENTE  
QUETZALTENANGO**



**«SATISFACCIÓN DEL PACIENTE AL RECIBIR EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE  
TRAUMATOLOGIA DEL IGSS MALACATAN SAN  
MARCOS»**

Estudio descriptivo transversal realizado en el Hospital del  
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San  
Marcos en el mes de junio 2010

**OLGA MARINA MAZARIEGOS RUIZ**

**ASESORA: Lícda Ana Loyda Hesse López  
Msc Mirna Isabel García Arango**

**TESIS**

Presentada a las autoridades de la Facultad De Ciencias Médicas  
De La Universidad De San Carlos De Guatemala y Escuela  
Nacional De Enfermería De Occidente Quetzaltenango.  
Previo a optar el grado de

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**QUETZALTENANGO NOVIEMBRE 2010**





**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE**



**ARTICULO 8° DE RESPONSABILIDAD**

Solamente el autor es el único responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala.







CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)  
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
 ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE OCCIDENTE  
 12 Avenida 0-18 zona 1, Quetzaltenango Tel. 77612449 – 77631745  
 E – mail enexela@hotmail.com



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE OCCIDENTE. QUETZALTENANGO.

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS TITULADO

**"SATISFACCION DEL PACIENTE AL RECIBIR EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA DEL IGSS MALACATAN SAN MARCOS."**

Presentado por la estudiante **OLGA MARINA MAZARIEGOS RUIZ**  
 Carné 200720215  
 Trabajo Asesorado Por: Licda. Ana Loyda Hesse López  
 Y revisado por: Msc. Mirna Isabel García Arango

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado académico de LICENCIATURA EN ENFERMERÍA, PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 y 9.2 del ACTA 32-2004

Dado en la ciudad de Quetzaltenango a los 14 días del mes de enero del año dos mil once.

*M. García Arango*  
 Msc. Mirna Isabel García Arango  
 DIRECTORA



Vo.Bo. *J. Oliva Leal*  
 Dr. Jesús Arturo Oliva Leal  
 DECANO







Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ciencias Médicas  
Escuela Nacional de Enfermería de Quetzaltenango  
Unidad de Tesis



Quetzaltenango, 9 de Noviembre de 2010

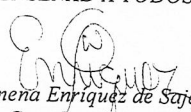
Enfermera  
Olga Marina Mazariegos Ruiz  
Presente

Se le da a conocer que el informe Final de su trabajo de Tesis Titulado:  
**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE AL RECIBIR EL CUIDADO DE ENFERMERÍA  
EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL IGSS MALACATAN SAN MARCOS”**  
Ha sido **REVISADO** y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta  
Unidad, se le autoriza, a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su  
examen privado y público.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licda. Ximena Enriquez de Sajquim  
Coordinadora  
Unidad de Tesis



c.c. Archivo  
c.c. Estudiante  
cc. Directora



## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS:**

Por ser un padre bondadoso y bueno que ha llenado de bendiciones mi existencia.

### **A MIS PADRES:**

Rogelio Mazariegos Maldonado (QEPD)

Berta Isabel Ruiz de Mazariegos

Por su amor incondicional, y con inmensa gratitud, a ellos dedico este triunfo.

### **A MI FAMILIA:**

Dr. Carlos Domínguez, Ritzhardt Leonel, Andrea Camila, por ser ellos la razón de mi vida.

### **A BYLLI QUIÑONEZ: (QEPD)**

Un ser querido es una parte del corazón y perderlo es perder una parte de uno mismo, pero el amor que trajiste a nuestras vidas no desaparece.

### **A MI FAMILIA EN GENERAL:**

Con amor y respeto.

### **A MI ASESORA, REVISORA, ASESORA METODOLOGICA Y COMITÉ DE TESIS:**

Msc. Mirna García Arango, Licenciada Ana Loyda Hesse, Licenciada

Ximena Enríquez de Sajquím, Licenciada Celeste Fuentes de León.

Por su excelente colaboración en el desarrollo de la presente investigación.

### **A LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA, ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE:**

Por proporcionarme los medios para la culminación de mi carrera profesional.



## INDICE

### RESUMEN

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA</b>	3
<b>III. JUSTIFICACIÓN</b>	7
<b>IV. OBJETIVOS</b>	9
<b>V. REVISIÓN TEORICA Y DE REFERENCIAS</b>	11
A. Satisfacción Del Usuario	11
B. Percepción Que El Usuario Tiene Sobre La Atención De Enfermería.	12
C. Cuidados de Enfermería	13
1) Dimensiones de los cuidados centrados en el cliente.	14
a) Respeto por los valores, las preferencias y las necesidades expresadas por los usuarios.	14
b) Coordinación e interacción de los cuidados	15
c) Información comunicación y educación	16
d) Bienestar físico	16
e) Apoyo emocional para calmar el miedo y la ansiedad	17
f) Implicación de la familia y amigos	17
g) Transición y continuidad	18
D. Servicio De Traumatología De La Unidad Del IGSS Malacatán S.M	18
1. Objetivos de la institución	18
2. Misión de la unidad hospitalaria	19
3. Visión	19
4. Cuidados de enfermería en pacientes de traumatología	19
<b>VI. MATERIAL Y MÉTODOS</b>	21
<b>VII. PRESENTACIÓN Y ANALIS DE RESULTADOS</b>	31

VIII.	CONCLUSIONES	43
IX.	RECOMENDACIONES	45
X.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	47
XI.	ANEXOS	49
	A. Consentimiento Informado	49
	B. Encuesta	50



## RESUMEN

El presente estudio realizado fue de tipo descriptivo-transversal, el cual tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente, al recibir el cuidado de enfermería en el servicio de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos, el trabajo de campo fue desarrollado en los servicios de hospitalizados y consulta externa entrevistando a 65 pacientes que estuvieron ingresados en el mes de Junio del año 2010.

Obteniendo la información a través de un cuestionario estructurado con respuestas a escala. Dicha información indica que el cuidado brindado por enfermería es de buena calidad, debido a que son tratados con dignidad y respeto, expresaron sentir protección, seguridad y consideran al personal competente y atento.

La familia de los pacientes en su mayoría no está recibiendo la información necesaria sobre los cuidados que debe tener en su hogar posterior a su egreso. No siendo así los pacientes, que si reciben dicha información por parte del personal de enfermería. La información se brinda cuando se da un cambio en el tratamiento es parcialmente evidenciando un déficit cuando se proporcionar dicha información, aspecto que es de suma importancia para involucrar al paciente en el proceso salud enfermedad.

Referente a los cuidados físicos están siendo proporcionados por el personal de enfermería que presentan porcentajes aceptables, el llamado del paciente para aliviar el dolor fue atendido, así mismo se le brindó la privacidad requerida y su entorno hospitalario no fue descuidado.

Se concluye que la calidad de la atención se convierte en un requisito fundamental lo cual requiere de un alto nivel de excelencia profesional, uso adecuado de los recursos, minimizar el riesgo en los pacientes, lo que redundará en un alto grado de satisfacción del usuario y el impacto en la salud de la población, el contar con un usuario satisfecho garantiza que los cuidados brindados están siendo dados con calidad.

Basado en el análisis de los resultados se recomienda una evaluación de la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos, por lo menos una vez al año, utilizando una encuesta que mida la satisfacción del usuario de una manera integral. Detectando las debilidades existentes en cuanto a la atención brindada para convertirlas en fortalezas.

## I. INTRODUCCIÓN

El paciente es la base fundamental del que hacer de enfermería en torno a él gira toda su atención y actividad de la enfermería, por lo tanto es primordial contar con pacientes satisfechos que demuestren que el cuidado que enfermería les proporciona es de calidad, a través de satisfacer sus necesidades.

El presente estudio se realizó para evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de traumatología del hospital de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos, debido a que es elemental determinar la satisfacción con que se cuenta en dicho servicio. Es primordial que la atención que se brinde sea de calidad con el objetivo de identificar debilidades y efectuar las mejoras necesarias.

La satisfacción del usuario, no trata solamente atender las quejas y reclamaciones de manera sistemática, sino de obtener y explorar toda la información que se pueda captar sobre los usuarios con el objetivo de identificar el grado de satisfacción que se tenga referente al servicio prestado. Tomando en cuenta que el presente estudio se basa en la identificación de la satisfacción del usuario, bajo las dimensiones de los cuidados centrados en el paciente.

Este estudio fue de tipo descriptivo-transversal se realizó utilizando una encuesta con respuestas a escala, la cual se aplicó a sesenta y cinco pacientes en los servicios de consulta externa y hospitalizados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Malacatán San Marcos en el mes de junio 2010, proceso que condujo a la realización de las conclusiones y recomendaciones para contribuir a la identificación sobre la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería.



## II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

### A. Antecedentes

La unidad hospitalaria del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Malacatán San Marcos, es una entidad autónoma regida por la gerencia y Junta Directiva del Seguro Social, es uno de los dos hospitales del Seguro Social en el Departamento de San Marcos, que presta sus servicios en esta localidad desde el año de 1952.

El Hospital presta los servicios de: hospitalización, consulta externa, emergencia y sala de operaciones es un centro que atiende únicamente casos de traumatología, de carácter curativo, diagnóstico y tratamiento. Cuenta con servicios de apoyo como rayos x, farmacia, ambulancia y servicios contratados de laboratorio y exámenes especiales, con un total de 46 miembros del personal de los cuales 17 pertenecen al personal de enfermería. El número de pacientes promedio que atiende la unidad al mes en el servicio de encamamiento es de 220 y anualmente 2,640 en los dos últimos años, según memoria anual de actividades de los años, 2007 y 2008.

Actualmente en el hospital del IGSS de Malacatán San Marcos se pasa una boleta cuyo objetivo es obtener la opinión del usuario para medir si está satisfecho con la atención que recibe de el personal de enfermería, dicha boleta cuenta con 6 preguntas; al analizar las mismas no proporciona la suficiente información para la medición de la satisfacción del usuario. «El cuidado de enfermería ha sido identificado como objeto de estudio de la carrera de

enfermería, cuidar es a la vez una ciencia y un arte que exige conocimientos y actitudes especiales» (1). A continuación se menciona un estudio relacionado a la satisfacción del paciente de la especialidad de traumatología.

La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú entre los meses de mayo y agosto del año 2003 realizó un estudio sobre satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, el cual reporta entre sus conclusiones «el servicio de traumatología logró un 59% de satisfacción siendo el servicio que mayor grado de satisfacción presentó» (2).

A nivel nacional y local no se han realizado investigaciones sobre satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería a nivel hospitalario que midan dicha satisfacción bajo la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de traumatología.

## **B. Definición Del Problema**

El servicio de encamamiento de traumatología del Seguro Social de Malacatán San Marcos, no cuenta con un estudio integral que mida la satisfacción del usuario y es importante la percepción del paciente en relación a su cuidado, estos datos puede ayudar para la planificación del cuidado. «La percepción según Herman L.F. Helmholtz es el resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales presentes»(3). Según entrevista sostenida con un grupo de pacientes del encamamiento de traumatología del IGSS de Malacatán San Marcos en Marzo 2009 los pacientes expresaban

que algunos miembros del personal de enfermería no le explicaban en que consistía el procedimiento que les iban a realizar. Contar con el conocimiento de la opinión del usuario sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de los servicios tomando en cuenta que el «objetivo global de la calidad es la satisfacción de las necesidades de los usuarios»(4).

Los resultados del estudio se pueden utilizar como una herramienta para fortalecer los cuidados brindados por el personal de enfermería del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos con el propósito de brindar una atención de calidad y contar con un usuario satisfecho.

### **C. Delimitación**

La presente investigación se realizó con usuarios del servicio de hospitalizados de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos para determinar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el mes de junio del año 2,010.

### **D. Planteamiento Del Problema**

Por lo anteriormente descrito se plantea la siguiente pregunta de investigación. ¿Qué grado de satisfacción presenta el usuario con la atención que enfermería brinda en el hospital del Seguro Social de Malacatán San Marcos?





### III. JUSTIFICACION

Es importante medir la satisfacción del usuario, porque se convierte en un valioso instrumento en materia de salud para gerenciar y planificar el cuidado lo cual permite conocer el éxito o fracaso del cuidado y da una visión de las debilidades y fortalezas dentro del mismo.

En materia de satisfacción del usuario y para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán se hace necesario realizar una investigación que determine el grado de satisfacción que tienen los usuarios. Tanto para el usuario como para el personal de enfermería es beneficioso e importante conocer la satisfacción que se tiene en cuanto a la atención brindada y recibida esto conlleva a tener como meta la calidad de la atención y por ende la certificación de la institución. «El cuidado de enfermería debe ser integral, eficiente y producir impacto en la salud del usuario y la comunidad»(5).

Al hablar de un cuidado que produzca impacto en la salud del usuario permite cumplir el fin último de enfermería, dar bienestar y comodidad al paciente lograr la identificación plena con la problemática de salud por la que atraviesa el usuario, dando sentido al quehacer.

La satisfacción de las necesidades del usuario hospitalizado en el servicio de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos, se establece en principios y fundamentos para lograr el bienestar de dichos usuarios durante su hospitalización, de esta manera los resultados del presente estudio permitieron conocer el sentir del usuario y contribuir a que el personal de enfermería identifique la calidad de atención que está brindado. Y a través de dicha identificación realizar las correcciones necesarias para brindar un cuidado libre de

riesgo, beneficiando directamente a los usuarios. A nivel institucional los beneficios irán encaminados a mejorar la imagen de la institución y lograr la satisfacción de los usuarios.

El presente estudio se realizó en base a la necesidad de brindar una atención de calidad en el servicio de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de la población de Malacatán, San Marcos.

## **IV. OBJETIVOS**

### **A. Objetivo General**

Evaluar la satisfacción del paciente al recibir el cuidado de enfermería en el servicio de traumatología del IGSS Malacatán San Marcos.

### **B. Objetivos específicos**

- a. Identificar si el cuidado de enfermería que se brindó a los pacientes, permitió la satisfacción en su estancia hospitalaria, en el servicio de encamamiento de traumatología del Seguro Social de Malacatán San Marcos.
- b. Identificar las acciones del cuidado de enfermería que deben modificarse para lograr la satisfacción del paciente en su estancia hospitalaria.



## V. REVISIÓN TEÓRICA Y DE REFERENCIAS

### A. Satisfacción Del Usuario

«Implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio» (6). La satisfacción del usuario está vinculada a diversos factores tales como las perspectivas, valores, aspectos culturales, necesidades, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización sanitaria, estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias

«La organización mundial de la salud, en su constitución, afirma que toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y han incluido la calidad de la atención como un objetivo del macroproyecto salud para todos» (7). Convirtiéndose en un requisito fundamental la calidad en salud, lo cual requiere de un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, minimizar el riesgo en los pacientes, lo que redundará en un alto grado de satisfacción del usuario y el impacto en la salud de la población.

«El estudio de las percepciones de los clientes es importante por que actualmente la atención sanitaria está poniendo énfasis en la satisfacción del usuario»(8). El contar con un usuario satisfecho garantiza que los cuidados brindados están siendo dados con calidad.

La satisfacción del usuario, no trata tanto de atender las quejas y reclamaciones de manera sistemática, sino de obtener y

explorar toda la información que se pueda captar sobre los usuarios: opiniones, deseos, expectativas así como mejorar la comunicación.

1. Niveles de satisfacción: Luego de realizar la compra o adquisición de un producto o servicio los usuarios experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción»(9).

- a) Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del usuario.
- b) Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario.
- c) Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

Dependiendo el nivel de satisfacción del usuario se puede conocer el grado de lealtad hacia una institución, un usuario insatisfecho cambiará de institución en forma inmediata, (lealtad conducida por la institución).

Por su parte el usuario satisfecho mantendrá la lealtad pero tan solo hasta que encuentre otro proveedor, que tenga una oferta mejor, en cuanto el usuario será leal a una institución porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

## **B. Percepción Que El Usuario Tiene De La Atención De Enfermería**

Para determinar el efecto del cuidado, los enfermeros necesitan enfocarse al que lo recibe que es el paciente. En el mundo práctico de la enfermería esto se logra midiendo la satisfacción del paciente con el cuidado que ellos experimentan principalmente por parte del personal de enfermería durante su hospitalización. Enfocándose en las percepciones del paciente

solamente del cuidado de enfermería, se puede examinar los principales temas del cuidado predominantes en la relación enfermer@-paciente. Este enfoque brinda a l@s enfermer@s la oportunidad de examinar cuidadosamente el efecto que tiene su práctica en el paciente.

El estudio de la percepción de las conductas del cuidado de enfermería tanto del usuario como del personal de enfermería podrá dar una pauta para que el personal de enfermería reoriente su quehacer con el objetivo de dar en su cuidado calidad y calidez, se dice que la percepción es el «proceso mental mediante el cual el paciente y el personal de enfermería obtienen momentos significativos en su interior, durante la interacción del cuidado.»(10). Y pasa a ser una herramienta valiosa para reforzar las acciones y actitudes que van encaminados a un mejoramiento continuo.

En la planificación del cuidado se debe profundizar en la importancia que tiene el personal de enfermería en su quehacer para tomar en cuenta el sentir de los usuarios y de está manera planificar los cuidados en base a estudios determinados de satisfacción de usuarios.

### **C. Cuidados De Enfermería**

El cuidado es la base de la profesión de enfermería, es un servicio susceptible de mejorarse permanentemente, ha sido identificado como el objeto de estudio de la profesión, desde su origen ha rodeado su que hacer desde la perspectiva de un cuidado material intuitivo y amoroso «Morse lo conceptualiza de diferentes maneras como un rasgo humanitario, como un imperativo moral, como afecto, como una interacción terapéutica»(11).

Cuidar en enfermería implica un conocimiento propio de cada enfermo, un darse cuenta de sus actitudes, aptitudes, intereses, motivaciones y de sus conocimientos, para poder brindar una atención integral y humanizada, de esta manera lograr satisfacer las necesidades del usuario con un alto grado de calidad, la atención de enfermería ha sido objeto de estudio por parte de esta disciplina con el propósito de transformarse así misma y lograr generar un cuidado con autonomía, permitiendo a la persona cuidada asumir su propio cuidado, el conocimiento favorable de los comportamientos del cuidado tanto para el personal de enfermería como de los usuarios, tienen efectos en la calidad del cuidado, incluye, por tanto la acción encaminada a hacer por alguien lo que él no puede hacer solo, con respecto a su estado de salud.

«El plan Picker/Commonwealth ha desarrollado un estudio que mide la satisfacción del usuario a través de las siete dimensiones»(12) es de suma importancia reconocer las expectativas del usuario sobre su cuidado, e ir más allá de una simple relación enfermer@ paciente para entrar en su entorno y poder satisfacer sus posibles necesidades, dichas dimensiones pueden ser de gran utilidad dándole una herramienta que le será útil en la planeación de los cuidados, a continuación se describen las siete dimensiones.

## **1. Dimensiones de los cuidados centrados en el cliente**

### **a) Respeto por los valores, las preferencias y las necesidades expresadas de los usuarios.**

Los usuarios esperan ser tratados con dignidad y respeto, quieren estar informados e implicados en sus cuidados.



Dentro de esta dimensión se analiza que «los valores surgen primordialmente en el individuo por influjo en el seno de la familia y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, etc.» (13). Las preferencias pueden verse como una fuente de motivación, las necesidades se puede decir que son el deseo de satisfacer algo. «Para Abraham Maslow en su teoría de necesidades presenta la jerarquía de las necesidades de acuerdo a la pirámide en donde las clasifica de la siguiente manera»(14).

Necesidades fisiológicas comida, vestimenta, vivienda, necesidades de seguridad y protección, necesidades de pertenencia como afecto, amor, pertenencia, amistad, las de autoestima y autorrealización, como se puede observar y analizar el aspecto de las necesidades es complejo y personal, de ahí radica la importancia de visualizar al usuario como un ente individual y dar la atención personalizada.

«Enfermería en el proceso de atención, clasifica las necesidades de los pacientes viéndolo como un ser integral, además de clasificar la información usando los niveles de Maslow. Es de suma importancia considera el nivel de crecimiento y desarrollo individual, cada edad cronológica tiene actividades de desarrollo que le corresponden»(15). para enfermería los valores, preferencias y necesidades de los usuarios son la base para la orientación y dirección de su cuidado.

#### **b) Coordinación e integración de los cuidados**

Los sentimientos de impotencia del usuario pueden reducirse mediante un personal competente y atento,

los clientes buscan a alguien que gestione los cuidados y que se comunique claramente con otros miembros del equipo de salud, quieren servicios y procedimientos bien coordinados, necesitan continuamente saber a quien llamar para pedir ayuda.

«En otras palabras, es un cuidado que genera autonomía y permite a la persona cuidada asumir su propio cuidado en cualquier momento del proceso salud enfermedad.» (16). Darle al paciente un entorno de protección y seguridad ayuda para que el paciente asuma su condición de salud, tomando en cuenta que el paciente de traumatología generalmente va a presentar ciertas limitaciones, va a requerir de cuidados bien coordinados.

**c) Información comunicación y educación**

Los usuarios esperan recibir información detallada y puntual sobre su estado, proceso o pronóstico clínico, estar informados sobre los cambios principales en los tratamientos y sus familias deben saber como realizar los cuidados necesarios de acuerdo al diagnóstico médico, esto se logra solo a través de la educación en salud. El personal de enfermería debe mantener una comunicación efectiva con los usuarios y sus familias para poder informarlos y brindar la educación necesaria.

**d) Bienestar físico**

Los cuidados físicos que producen bienestar a los pacientes son los servicios elementales que pueden proporcionar los profesionales, tomando en cuenta que el paciente del servicio de traumatología va a requerir de la ayuda necesaria por parte del personal de

enfermería, l@s enfermer@s deberán de responder de manera eficaz y puntual a cualquier petición de medicación para aliviar el dolor, los pacientes requieren privacidad y respeto cuando se brinda la atención de enfermería y que se tome en cuenta sus valores culturales, el entorno del centro sanitario debe estar limpio y ser cómodo. «Los cuidados de enfermería transmiten un poder reductor cada vez que limitan las capacidades del usuario»(17).

**e) Apoyo emocional para calmar el miedo y la ansiedad**

Los pacientes demandan que los profesionales sanitarios compartan su miedo y preocupaciones, necesitan comprender el impacto que la enfermedad tendrá en su capacidad para cuidar de si mismo y de la familia, por la naturaleza de paciente de traumatología su recuperación suele ser más compleja, están preocupados por las posibles secuelas que el accidente pueda dejar, y la manera de lograr la recuperación de su salud. «Peplau define la enfermería como una relación humana entre una persona que quiere un servicio de salud y un profesional con una formación especializada para reconocer y responder a la necesidad de ayuda» (18).

A medida que el personal de enfermería logra una plena identificación con el paciente del servicio de traumatología logrará su confianza y permitirá que el paciente se autovalore.

**f) Implicaciones de la familia y los amigos**

Los profesionales sanitarios deben reconocer y respetar a la familia y a los allegados en cuyo apoyo confían los usuarios, estos tienen derecho a decidir si los miembros

de la familia deben implicarse en las decisiones sobre sus cuidados; la familia y los allegados para prestar apoyo físico y cuidados después de alta deben estar correctamente informados.

**g) Transición y continuidad**

Por el tipo de recuperación el paciente de traumatología, al momento de su egreso se le tiene que dar la información necesaria para el seguimiento de su caso, así mismo en el seguimiento por la consulta externa. Este proceso implica la recuperación, los pacientes deben tener información sobre las medicaciones que deben tomar, los planes dietéticos o de tratamiento a seguir y las señales de peligro posteriores a la hospitalización o al tratamiento, esperan satisfacer sus necesidades cuidados después del alta, donde reciban servicios bien coordinados.

**D. Servicio de Traumatología de la unidad del IGSS Malacatán San Marcos.**

El servicio de traumatología es el encargado de proporcionar la atención médica a todo paciente con diagnóstico osteoarticular derivado de un traumatismo dentro de su estructura de funcionamiento están: «Objetivos, visión y misión» (19).

**1. Objetivos de la Institución:**

- a) Brindar la atención médica de emergencia en el programa de accidentes.
- b) Brindar una atención médica quirúrgica en la sección de encamamiento.

c) Llevar un seguimiento adecuado del manejo de cada problema médico a través de la consulta externa.

2. Misión de la unidad hospitalaria:

Que los servicios de salud del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos sean efectivos, eficaces y oportunos que garanticen el bienestar físico de los trabajadores de esta región.

3. Visión:

Que la institución cuente con servicios de salud modernos y eficaces, que respondan a las necesidades de los trabajadores en su aspecto integral de salud.

4. Cuidados de enfermería en pacientes de traumatología:

El servicio de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos, cuenta con protocolos de atención basados en procedimientos propios del servicio de traumatología que guían el que hacer del personal de enfermería, además se cuenta con instructivo para cada servicio en el cual se detallan las actividades que se realizan en los mismos y asignaciones para el personal de enfermería. El número de pacientes para dar la atención de enfermería es de 18 pacientes por una auxiliar de enfermería.

a) «Atribuciones del personal Auxiliar de enfermería»: (20).

- \* Las atribuciones del personal de enfermería en el servicio de traumatología van encaminadas a dar una atención de calidad.
- \* Recibir y entregar pacientes conjuntamente con su jefe inmediato.

- \* Leer reporte para enterarse de la condición de cada paciente y darle seguimiento a su atención.
- \* Proporcionar apoyo emocional a pacientes que lo ameriten.
- \* Proporcionar atención directa a pacientes asignados.
- \* Cumplir con atribuciones específicas.
- \* Control de signos vitales a pacientes hospitalizados.
- \* Manejar adecuadamente el expediente clínico.
- \* Realizar ingresos, egresos y traslados cuando sea necesario.
- \* Administrar medicamentos por vía oral, tópica y parenteral.
- \* Hacer uso adecuado del equipo y material.
- \* Recolectar muestras de laboratorio.
- \* Efectuar rondas de enfermería para detectar necesidades de los pacientes.
- \* Atender al llamado de los pacientes cuando estos lo soliciten.
- \* Informar a su jefe inmediato superior incidentes ocurridos durante el turno.
- \* Realizar censo diario de pacientes hospitalizados a las cero horas.
- \* En ausencia de su jefe inmediato superior tramitar órdenes.
- \* Elaborar reporte de pacientes.
- \* Asistir a reuniones programadas.
- \* Proporcionar cuidados post-mortum e identificación de cadáveres.

## VI. MATERIAL Y METODOS

### A. Tipo De Estudio

El presente estudio fue de tipo descriptivo-transversal. Descriptivo porque describió el nivel de satisfacción del paciente al recibir el cuidado de enfermería en el servicio de traumatología del IGSS de Malacatán San Marcos. Y transversal porque se realizó en un único momento temporal, junio 2010.

### B. Unidad De Análisis

Pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Malacatán San Marcos.

### C. Población Y Muestra

#### 1. Población

Para el presente estudio se utilizó una muestra de 65 pacientes del servicio de encamamiento de traumatología atendidos en el mes de Junio 2010 por personal auxiliar de enfermería.

#### 2. Muestra

Para el presente estudio se aplicó el 30% de la población teniendo un promedio mensual de 220 pacientes cada mes. Obteniendo una muestra de 65 usuarios

#### 3. Criterios De Inclusión Y Exclusión

##### a) Criterios de inclusión

Los usuarios adultos que se encontraban hospitalizados por un mínimo de 10 días en el servicio de Traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Malacatán San Marcos.

## b) Criterios de exclusión

Usuarios que no hayan estado hospitalizados en el servicio de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Malacatán San Marcos, o pacientes hospitalizados con algún impedimento para responder y/o que no quieran participar en la investigación.

## D. Operacionalización De Variables

Variable	Definición teórica	Dimensiones	Indicadores	Pre -Instrumento
Satisfacción del paciente al recibir el cuidado de enfermería.	Implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia y logros derivada del comportamiento del producto o servicio.	Cuidados centrados en el paciente	Respeto por los valores, preferencias y necesidades.	<p>1) Usted fue tratado con dignidad y respeto.</p> <p>Siempre _____            Casi siempre _____            A veces _____            Nunca _____</p> <p>2) Sus necesidades como alimentación baño y sueño, fueron satisfechas.</p> <p>Siempre _____            Casi siempre _____            A veces _____            Nunca _____</p> <p>3) Siente seguridad y protección con los cuidados que recibe de enfermería</p> <p>Siempre _____            Casi siempre _____            A veces _____            Nunca _____</p>



			<p>Coordinación e interacción de los cuidados.</p>	<p>4) Considera que el personal de enfermería que está a su cargo es competente.</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>5) Considera que el personal de enfermería a su cargo es atento.</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>6) Considera que el personal de enfermería aporta información importante al médico respecto a su estado de salud.</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>7) Su familia recibe por parte del personal de enfermería la información necesaria sobre los cuidados que tendrá en su hogar</p>
			<p>Información Comunicación y Educación.</p>	

				<p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>8) El personal de enfermería le informa cuando surge algún cambio en su tratamiento</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____  No ha sido necesario _____</p> <p>9) Considera que el personal de enfermería le dió la suficiente información para su auto cuidado</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>10) El personal de enfermería responde eficazmente cuando usted solicita se le alivie el dolor.</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p>
			Bienestar físico.	

			<p>Apoyo emocional para calmar el miedo y la ansiedad</p>	<p>11) Considera que cuando se le brinda la atención de enfermería hay la suficiente privacidad.</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>12) Considera que el personal de enfermería se preocupa porque el entorno hospitalario este limpio</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>13) Considera que el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería fue beneficioso para su persona</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>14) Siente que el personal de enfermería comparte sus miedos y preocupaciones</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____</p>
--	--	--	---	--

				<p>A veces _____ Nunca _____</p> <p>15) Recibió apoyo durante su estancia hospitalaria</p> <p>Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____ Nunca _____</p> <p>16) El personal de enfermería le proporciona a su familia el apoyo necesario.</p> <p>Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____ Nunca _____</p> <p>17) El personal de enfermería respeta la opinión de sus familiares</p> <p>Siempre _____ Casi siempre _____ A veces _____ Nunca _____</p> <p>18) Por parte del personal de enfermería recibe las indicaciones necesarias sobre como tomar sus medicamentos en su hogar</p>
			Implicación de la familia y los amigos.	

			<p>Transición y continuidad.</p>	<p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>19) El personal de enfermería le explica los signos de riesgos a los que tiene que prestar atención respecto a su diagnóstico medico.</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>20) Considera en general buena la atención por parte del personal de enfermería</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p> <p>21) El cuidado de enfermería que se le brindó logró satisfacer sus necesidades en su estancia hospitalaria.</p> <p>Siempre _____  Casi siempre _____  A veces _____  Nunca _____</p>
--	--	--	----------------------------------	--

### **E. Descripción Detallada De Las Técnicas, Procedimientos, E Instrumento a utilizar**

Se solicitó autorización al Director del Hospital Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Malacatán San Marcos, para realizar el trabajo de investigación sobre satisfacción del paciente al recibir el cuidado de enfermería en el servicio de traumatología del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Malacatán San Marcos. Se utilizó cuestionario de preguntas con respuesta a escala a los pacientes hospitalizados en el servicio de encamamiento de traumatología previo a darles a conocer el consentimiento informado, pasando la prueba piloto en el Hospital de Traumatología del Instituto Guatemalteco del Seguro Social de El Tumbador San Marcos, hospital que posee características similares con el hospital que se sometió a estudio.

### **F. Alcances Y Límites De La Investigación**

#### **1. Ámbito Geográfico**

Municipio de Malacatán San Marcos

#### **2. Ámbito Institucional**

Servicio de encamamiento Traumatología del Seguro Social de Malacatán San Marcos.

#### **3. Ámbito Personal**

Usuarios que se encuentran hospitalizados en el servicio de traumatología.

#### **4. Ámbito Temporal**

Mes de junio 2,010

## **G. Plan De Análisis De Datos**

Para el análisis de los datos del cuestionario estructurado se utilizó el programa Excel, la información estadística descriptiva fue procesada utilizando porcentajes, obteniendo datos en forma cuantitativa luego los resultados se presentaron por medio de cuadros estadísticos, los cuales permitieron la presentación de datos y resultados. Determinando el nivel de satisfacción de los encuestados.

## **H. Aspectos Éticos**

Teniendo en cuenta que los aspectos éticos forman parte importante de una investigación, se utilizó consentimiento informado respetando la autonomía y libertad del paciente, la disposición de participar en la investigación, confiabilidad y veracidad debido a que el instrumento que se utilizó abarca todos los aspectos necesarios de la investigación así mismo se realizó con el objetivo de que los resultados obtenidos sirvan para cambiar patrones de conducta que obstaculicen la satisfacción del paciente, entrevistando a cada paciente con la privacidad requerida.

Así mismo se menciona que fue un estudio con datos veraces haciendo uso de fundamentos científicos y los valores profesionales, el cual no implica problema ético alguno.





## VII. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

Cuadro No. 1

### RESPECTO POR LOS VALORES, PREFERENCIAS Y NECESIDADES QUE EL PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA BRINDA A PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA DEL IGSS MALACATAN SAN MARCOS.

CRITERIOS	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%	Total	Total %
Usted fue tratado con dignidad y respeto	53	82%	10	15%	2	3%	0	0%	65	100%
Sus necesidades como alimentación baño y sueño fueron satisfechas	49	75%	14	22%	2	3%	0	0%	65	100%
Siente seguridad y protección con los cuidados que recibe de enfermería	52	80%	12	18%	1	2%	0	0%	65	100%

Fuente: Investigación de campo. Junio de 2010

Los pacientes deben ser tratados con dignidad y respeto es un derecho inherente, sus necesidades básicas, y necesidades creadas por su estado de salud deben ser satisfechas por el personal de enfermería, los resultados obtenidos en el cuadro No.1 indican que 82% de los pacientes fueron tratados siempre con dignidad y respeto, un 15% fue casi siempre y 3% de los entrevistados respondieron que a veces. Como se puede observar la mayoría respondió que siempre y casi siempre, aspecto que favorece al paciente.

En cuanto al cuestionamiento las necesidades como alimentación baño y sueño fueron satisfechas 75% respondió siempre, un 22% casi siempre, un 3% a veces, se marca el mismo fenómeno del primer

cuestionamiento la mayoría respondieron que siempre y casi siempre pero vuelve a aparecer 3% con la respuesta a veces.

Enfermería clasifica las necesidades de los pacientes viéndolos como un ser integral, situación que no se dio con el 3% que respondió a veces, referente a si siente seguridad y protección con los cuidados que recibe del personal de enfermería 80% respondió que siempre 18% que casi siempre y 2% que a veces, como se puede observar en esta dimensión los resultados fueron positivos lo que evidencia que la mayoría sintió ser tratado con dignidad y respeto, sus necesidades básicas fueron satisfechas, y sienten seguridad y protección con los cuidados que el personal de enfermería les proporciona, de esta manera se contribuye a contar con pacientes complacidos con la atención de enfermería.

Cuadro No. 2

**COORDINACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS CUIDADOS POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DURANTE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA DEL IGSS DE MALACATAN SAN MARCOS.**

CRITERIOS	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%	Total	Total %
Considera que el personal de enfermería que lo tiene a su cargo es competente	54	83%	9	14%	2	3%	0	0%	65	100%
Considera que el personal de enfermería a su cargo es atento	53	82%	9	14%	3	4%	0	0%	65	100%
Considera que el personal de enfermería aporta información importante al medico respecto a su estado de salud	42	64%	17	26%	5	8%	1	2%	65	100%

Fuente: Investigación de campo. Junio de 2010

Los sentimientos de impotencia del paciente pueden reducirse mediante un personal competente y atento en la actualidad los cuidados de enfermería tiene una propuesta humanista, los pacientes prefieren a enfermer@s amables, simpáticas pero sobre todo competentes. 83% respondió que siempre, cuando se le atiende demuestran competencia, 14% casi siempre y 3% por ciento a veces, los resultados del presente cuestionamiento son aceptables ya que la mayoría responden que el personal de enfermería del servicio sometido a estudio es competente. En cuanto al cuestionamiento considera que el personal de enfermería a su cargo es atento, 82% respondió siempre, 14% casi siempre y 4% a veces, los pacientes perciben en su mayoría al personal de enfermería del servicio en estudio como un personal atento, los pacientes quieren servicios y procedimientos bien coordinados, que exista una comunicación entre los profesionales que le atienden para beneficio propio, respecto al cuestionamiento, considera que el personal de enfermería aporta información importante al médico respecto a su estado de salud, 64% respondió que siempre, 26% que casi siempre, 8% que a veces, 2% nunca, en este aspecto hay que tomar en cuenta que durante la visita médica se utiliza terminología que muchos pacientes desconocen por lo que pudiese ser que las respuestas de a veces y nunca pudieron verse afectados.

**Cuadro No. 3**  
**INFORMACIÓN COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN QUE RECIBEN**  
**LOS PACIENTES DURANTE SU CUIDADO POR PARTE DEL**  
**PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA**  
**DEL IGSS DE MALACATAN SAN MARCOS.**

CRITERIOS	Siempre	%	Casi siempre	%	A Veces	%	Nunca	%	No ha sido necesario	Total %	total	total
Su familia recibe por parte del personal de enfermería la información necesaria sobre los cuidados que tendrá en su hogar.	34	53%	10	15%	11	17%	10	15%			65	100%
Considera que el personal de enfermería le dio la suficiente información para su auto cuidado	48	74%	14	21%	3	5%	0	0%			65	100%
El personal de enfermería le informa cuando surge un cambio en su tratamiento	36	55%	12	18%	1	2%	1	2%	15	23%	65	100%

Investigación de campo, junio 2010

El plan educacional es fundamental para la recuperación del paciente, enterar al paciente sobre los cuidados que debe tener posteriores a su egreso garantiza una evolución satisfactoria e involucrar a la familia en estos cuidados es conveniente ya que el paciente se sentirá apoyado. Respecto al cuestionamiento sobre si su familia recibe por parte del personal de enfermería la información necesaria sobre los cuidados que tendrá en su hogar 53% refiere que siempre 15% casi siempre 17% a veces, otro 15% nunca; lo que sugiere pensar que en su mayoría el personal de enfermería no mantiene una comunicación efectiva con la familia de los pacientes, lo cual debe mejorarse e involucrar a la familia del paciente en los cuidados que este tiene que tener en su hogar, en cuanto que si considera que el personal de enfermería le dio la suficiente información para su auto cuidado 74% respondió siempre, 21% casi

siempre 5% a veces, por lo que se puede observar el plan educacional se le está dando al paciente pocas veces a la familia.

Los pacientes necesitan estar informados sobre los cambios que se dan en su tratamiento, y de esta manera involucrarlos en el proceso salud enfermedad, un paciente bien informado es un paciente menos ansioso, respecto al cuestionamiento que si el personal de enfermería le informa cuando surge un cambio en su tratamiento 55% respondió que siempre, 18% casi siempre, 2% a veces, nunca 2% y 23% no ha sido necesario, los mayores porcentajes se ubican en las casillas de siempre y no ha sido necesario aunque se registra un porcentaje mínimo para a veces y nunca, aspecto que requiere ponerle atención y mejorarlo.

Cuadro No. 4

**BIENESTAR FÍSICO QUE PROPORCIONA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA CUANDO BRINDA ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL IGSS MALACATAN SAN MARCOS.**

CRITERIOS	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%	Total	Total %
El personal de enfermería responde cuando usted solicita se le alivie el dolor	54	83%	10	15%	1	2%	0	0%	65	100%
Considera que cuando se le brinda la atención de enfermería hay suficiente privacidad	47	72%	16	24%	1	2%	1	2%	65	100%
Considera que el Personal de enfermería se preocupa por su entorno hospitalario	54	83%	9	13%	1	2%	1	2%	65	100%

Fuente: Investigación de campo, Junio 2010

Los cuidados físicos que producen bienestar a los pacientes son de los servicios elementales que puede proporcionar el personal de enfermería el cual debe responder de manera eficaz y puntual a cualquier petición de medicación para aliviar el dolor. Los usuarios esperan privacidad así como el entorno del centro sanitario debe estar limpio y ser cómodo. Respecto al cuestionamiento el personal de enfermería responde cuando usted solicita se le alivie el dolor 83% respondió siempre, 15% casi siempre, mientras que 2% a veces. En su mayoría los entrevistados respondieron que cuando ellos solicitaron se les aliviara el dolor la respuesta fue positiva, lo que nos indica que el personal de enfermería responde eficazmente ante la solicitud del paciente para calmar el dolor.

En cuanto si consideran que hubo la suficiente privacidad para proporcionarles la atención, las respuestas fueron las siguientes 72% manifiesta que siempre, 24% casi siempre, 2% a veces y para nunca 2%, llama la atención que un paciente entrevistado respondiera que nunca. Situación que a pesar que sea un paciente tiene que mejorarse ya que la atención de enfermería deberá ser proporcionada con total privacidad a todos los pacientes, en cuanto que si se preocupan por su entorno hospitalario un 83% respondió que siempre, un 13% casi siempre, 2% a veces, 2% nunca. La mayoría de los pacientes entrevistados consideran que el personal de enfermería se preocupó de su entorno hospitalario lo que demuestra que dicho servicio no descuida este detalle solo un paciente considera que dicho entorno fue descuidado.

Cuadro No. 5

**APOYO EMOCIONAL PARA CALMAR EL MIEDO Y LA ANSIEDAD  
QUE RECIBEN LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE  
TRAUMATOLOGIA DEL IGSS DE MALACATAN S.M. POR PARTE DEL  
PERSONAL DE ENFERMERIA**

CRITERIOS	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%	Total	Total %
Considera que el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería fue beneficioso para su persona	52	80%	13	20%	0	0%	0	0%	65	100%
Siente que el personal de enfermería comparte sus miedos y preocupaciones	46	71%	14	21%	4	6%	1	2%	65	100%
Recibió apoyo durante su estancia hospitalaria	51	79%	10	15%	4	6%	0	0%	65	100%

Fuente: Investigación de campo. Junio 2010

Los pacientes necesitan que el personal a su cargo entienda su miedo y preocupaciones, el apoyo emocional es transcendental para su recuperación y de esta manera poder calmar el miedo y la ansiedad, referente al cuestionamiento considera que el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería fue beneficioso para su persona, el 80% respondió siempre el 20% casi siempre el resultado de estos dos cuestionamientos fueron aceptables ya que el 100% se ubica en siempre y casi siempre, situación que es favorable ya que denota que el personal de enfermería brinda un apoyo oportuno al paciente. Referente a que si siente que el personal de enfermería comparte sus miedos y preocupaciones las respuestas fueron las siguientes un 71% respondió que siempre, un 21% casi siempre, a veces 6%, nunca 2%, los pacientes



demandan que los profesionales sanitarios se identifiquen con su condición de salud logrando de esta manera sentirse mas aliviados, la mayoría de los pacientes entrevistados identifican que el personal de enfermería comparten sus miedos y preocupaciones. Respecto a que si recibió apoyo durante su estancia hospitalaria el 79% siempre, 15% casi siempre, 6% a veces. Es de suma importancia que todos los pacientes sin distinción alguna reciban por parte del personal de enfermería el apoyo necesario durante la estancia hospitalaria. Se evidencia que la mayoría lo recibió, pero hay una minoría que solamente en ciertas circunstancias, la teoría define a enfermería como una relación humana entre una persona que requiere de un servicio de salud y un profesional con una formación especializada para brindar dicho servicio.

Cuadro No. 6

**IMPLICACIÓN DE LA FAMILIA Y LOS AMIGOS EN EL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA A PACIENTES DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA DEL IGSS MALACATAN SAN MARCOS.**

CRITERIOS	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%	Total	Total %
El personal de enfermería le proporciona a su familia el apoyo necesario	40	62%	8	12%	11	17%	6	9%	65	100%
El personal de enfermería respeta la opinión de sus familiares	40	62%	10	15%	11	17%	4	6%	65	100%

Fuente: Investigación de campo. Junio 2010

Implicar a la familia y amigos durante el proceso de salud enfermedad será beneficioso para el paciente, en su fase de recuperación, para ello se necesita que estén correctamente informados. Es básico darles el apoyo necesario a la familia y allegados y así mismo respetar sus



opiniones. Los paciente tienen derecho a decidir si quiere que sus allegados estén implicados o no en este proceso.

Respecto al cuestionamiento el personal de enfermería le proporciona a su familia el apoyo necesario 62% expresó que siempre, el 12% casi siempre, 17% a veces y 6% nunca los resultados de este cuestionamiento da a conocer que el aspecto del apoyo a la familia se encuentra deteriorado, la literatura nos indica que los profesionales sanitarios deben reconocer y respetar a la familia en cuyo apoyo confían los pacientes.

Sobre el apoyo al paciente los resultados fueron positivos. Respecto a que si el personal de enfermería respeta la opinión de sus familiares los resultados fueron los siguientes 62% siempre, 15% casi siempre 17% a veces 6% nunca, es de suma importancia retomar este aspecto darle la atención que requiere la familia del paciente y reconocer la importancia que esta juega en la recuperación del mismo.

### Cuadro No. 7

## TRASICIÓN Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA DEL IGSS MALACATAN SAN MARCOS

CRITERIOS	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Nunca	%	Total	Total %
Por parte del personal de enfermería recibe las indicaciones necesarias sobre como tomar sus medicamentos en su hogar	52	80%	12	18%	1	2%	0	0%	65	100%
El personal de enfermería le explica los signos de riesgo a los que tiene que poner atención respecto a su diagnóstico médico	50	77%	12	18%	3	5%	0	0%	65	100%
Considera en general buena la atención por parte del personal de enfermería	51	78%	13	20%	1	2%	0	0%	65	100%
El cuidado de enfermería que se le brinda logra satisfacer sus necesidades en su estancia hospitalaria	52	80%	13	20%	0	0%	0%	0%	65	100%

Fuente: Investigación de campo. Junio 2010

Los pacientes esperan que por parte del personal de enfermería se les brinde un buen plan educacional, este deberá enmarcar aspectos como: los signos de riesgo a los que tiene que poner atención el paciente en relación a su diagnóstico médico, así mismo enterarles de que manera tomara sus medicamentos, dietas, reposo entre otros. Es fundamental saber si el paciente evalúa bien o mal la atención que recibió de enfermería durante su estancia hospitalaria, con el único objetivo de enmendar las deficiencias encontradas.

Respecto a los cuestionamientos de esta dimensión los resultados son los siguientes; por parte del personal de enfermería recibe las indicaciones sobre como tomar sus medicamentos en su hogar 80% respondió que siempre, casi siempre 18%, 2% a veces, los mayores porcentajes contestaron que siempre y casi siempre. El personal de enfermería explica los signos de riesgos a los que tiene que poner atención respecto a su

diagnóstico médico, el 77% contestó que siempre, el 18% que casi siempre, el 5% a veces, considera en general buena la atención la atención por parte del personal de enfermería, el 78% contestó que siempre, el 20% casi siempre, el 2% a veces, el cuidado que enfermería le brindó logró satisfacer sus necesidades en su estancia hospitalaria, el 80% siempre el 20% casi siempre.

Los resultados en estos cuestionamientos reflejan a pacientes satisfechos en su gran mayoría, así mismo el plan educacional sobre como tomar los medicamentos en el hogar se ha brindado, en lo que habría que mejorar sería en explicar a los pacientes los signos de riesgo referente a su diagnóstico médico, los pacientes requieren información exacta y precisa sobre las señales de peligro posteriores a la hospitalización y requieren de servicios bien coordinados después de su alta.



## VII. CONCLUSIONES

1. La mayoría de los pacientes son tratados con dignidad y respeto, dichos pacientes expresan sentir protección y seguridad con los cuidados que le brinda el personal de enfermería del servicio. Necesidades como alimentación, baño y sueño están siendo satisfechas en su mayoría.
2. Los pacientes visualizan al personal de enfermería que lo tuvo a su cargo como un personal atento y competente, aspecto que es relevante ya que un personal atento y competente favorece la satisfacción del paciente durante su estancia hospitalaria. Respecto a que si el personal de enfermería aporta información al médico sobre el estado de salud del paciente, estos parcialmente consideran que si.
3. La mayoría de la familia de los pacientes no está recibiendo la información necesaria sobre los cuidados que tendrá en su hogar. Los pacientes si están recibiendo dicha información por parte del personal de enfermería.
4. La información cuando surge un cambio en el tratamiento de los pacientes es parcialmente proporcionada debido a que se registra un déficit en cuando a dar dicha información, aspecto que es de suma importancia para involucrar al paciente en el proceso salud enfermedad.
5. Referente a los cuidados físicos estos están siendo proporcionados por el personal de enfermería, el llamado del paciente para aliviar el dolor fue atendido, a si mismo se le brindó la privacidad requerida y su entorno hospitalario no fue descuidado.



## X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Quintero La Verde María Clara. La espiritualidad y afecto en el cuidado de enfermería. Cuidado y práctica Grupo de cuidado. Facultad de enfermería Universidad Nacional de Colombia, Unibiblios, Santa Fé Bogotá. Colombia 2,006 Pág.184
- 2) Melvin Ricalde Castro Prieto y et al. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hosp.. Antoni Lorena [htt://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/satisfacción.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfacción.htm)
- 3) Silvia Orrego Sierra, et al. Calidad del Cuidado de Enfermería. Policopiado Medellín, vol. No. 2 año 2001 Pág. 81
- 4) Andía Romero, et al. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este en salud. Cusco, Noviembre y Diciembre 2,000 policopiado
- 5) Grupo de Cuidado, facultad de enfermería: Cuidado y Práctica Universidad Nacional de Colombia 2,006 Pág.49
- 6) Andia Romero y et al, Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalizados, hospital Nacional sur este en salud. Cusco. Perú Noviembre-Diciembre 2,000 policopiado.
- 7) Gilmore C. Organización panamericana de la salud. fundación W.K Kellogs serie HSP-UNI operativos Paltex. Manual de la gerencia de la calidad Pág. 3
- 8) Potter, Patricia Fundamentos de enfermería. Edición V, año 2,002 Volumen I Madrid Editorial Harcourt. Pág. 108
- 9) <http://WWW.Org.Mozilla> Satisfacción del cliente.google.com.gt

- 10) Grupo de cuidado. Cuidado y Práctica de enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Unibiblios, Bogotá 2,000, Pág.8
- 11) Morse, citado por Bernal M. Prado, M Pinto. Crear espacios educativos de cuidados en el cuidado de enfermería. En Dimensiones del cuidado Grupo de cuidado facultad de enfermería, Universidad de Colombia Santa fe Bogotá 1,998
- 12) Potter, Patricia. Op,Cit. Pág. 39
- 13) [http://www.monografias.com/Valores Humanos.html](http://www.monografias.com/Valores%20Humanos.html) 8 de junio 2009
- 14) Leslie D Atkinson, et al. Proceso de Atención de Enfermería. Editorial Manual Moderno, S A de C.V. México D.F Pág. 15
- 15) IBID. Proceso de Atención de Enfermería. Pág. 16
- 16) Colliere MF. Promover la vida de la práctica de las mujeres cuidadoras a los cuidados de enfermería. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana, 1997 pág.317
- 17) IBID. Promover la vida de la práctica de las mujeres cuidadoras a los cuidados de enfermería. Pág.315
- 18) Peplau H. Relaciones interpersonales en enfermería. Barcelona: salvat 1990 Pág. 4
- 19) Instituto Guatemalteco De Seguridad Social Malacatán San Marcos Plan Estratégico Enfermería. Año 2009
- 20) Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Manual de organización de Enfermería Área Sur Y Nor-oriente. Año 2,001 Pág. 23,24.





Universidad De San Carlos De Guatemala,  
Facultad de Ciencias Médicas  
Escuela Nacional De Enfermería.  
Quetzaltenango



## XI. Anexos

### Anexos A

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Olga Marina Mazariegos Ruiz, Enfermera Profesional y actualmente me encuentro realizando un estudio con respecto a la Satisfacción del Paciente al Recibir el Cuidado de Enfermería en el Servicio de traumatología del IGSS Malacatán San Marcos.

La información que usted proporcione es totalmente confidencial, por lo que su identidad no será revelada, usted podrá tomarse el tiempo que sea necesario para responder a cada pregunta y suspender su participación si así lo desea en cualquier momento, sin embargo es necesario que firme o coloque su huella digital en la presente hoja, como constancia de su disposición y participación en este estudio.

#### GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

---

Firma o huella digital del participante

Malacatán, San Marcos Junio 2010



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Ciencias Médicas  
Escuela Nacional De Enfermería.  
Quetzaltenango



**ANEXO B**

**Boleta de Opinión**

**OBJETIVO:**

Evaluar la satisfacción del paciente al recibir el cuidado de enfermería en el servicio de traumatología del IGSS Malacatán San Marcos.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se le presenta una serie de preguntas en la cuales la entrevistadora marcará con una X la respuesta obtenida, la información derivada es de carácter confidencial por lo que se le solicita responda con veracidad.

- 1) Usted fue tratado con dignidad y respeto.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
  
- 2) Sus necesidades como alimentación baño y sueño, fueron satisfechas.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

- 3) Siente seguridad y protección con los cuidados que recibe de enfermería.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
- 4) Considera que el personal de Enfermería que lo tiene a su cargo es competente.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
- 5) Considera que el personal de enfermería a su cargo es atento.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
- 6) Considera que el personal de enfermería aporta información importante al médico respecto a su estado de salud.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
- 7) Su familia recibe por parte del personal de enfermería la información necesaria sobre los cuidados que tendrá en su hogar.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

- 8) El personal de enfermería le informa cuando surge algún cambio en su tratamiento.
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_
- No ha sido necesario \_\_\_\_\_
- 9) Considera que el personal de enfermería le dio la suficiente información para su auto cuidado.
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_
- 10) El personal de enfermería responde cuando usted solicita se le alivie el dolor.
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_
- 11) Considera que cuando se le brinda la atención de enfermería hay la suficiente privacidad.
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_

- 12) Considera que el personal de enfermería se preocupa por el entorno hospitalario esté limpio.
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_
- 13) Considera que el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería fue beneficioso para su persona
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_
- 14) Siente que el personal de enfermería comparte sus miedos y preocupaciones.
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_
- 15) Recibió apoyo durante su estancia hospitalaria.
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_
- 16) El personal de enfermería le proporciona a su familia el apoyo necesario.
- Siempre \_\_\_\_\_
- Casi siempre \_\_\_\_\_
- A veces \_\_\_\_\_
- Nunca \_\_\_\_\_

- 17) El personal de enfermería respeta lo opinión de sus familiares.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
- 18) Por parte del personal de enfermería recibe las indicaciones necesarias sobre como tomar sus medicamentos en su hogar.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
- 19) El personal de enfermería le explica los signos de riesgos a los que tiene que poner atención respecto a su diagnóstico médico.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
- 20) Considera en general buena la atención por parte del personal de enfermería.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_
- 21) El cuidado de enfermería que se le brindó logró satisfacer sus necesidades en su estancia hospitalaria.  
Siempre \_\_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_