

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



**SATISFACCIÓN DE USUARIO EN LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA BRINDADA EN EL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO
DEL HOSPITAL LA DEMOCRACIA QUETZALTENANGO**

Estudio descriptivo transversal, realizado
en el mes de Febrero del año 2010

MONICA PATRICIA YACABALQUIEJ POZ

Asesora: Licenciada Patricia Lorena Castillo Nowell
Revisora: Msc. Mirna Isabel García Arango

TESIS

Presentada a las autoridad de la Facultad
de Ciencias Medicas de la Universidad de San
Carlos de Guatemala y Escuela Nacional
De Enfermeria de Occidente Quetzaltenango

Previo a optar el grado de

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Quetzaltenango, Guatemala noviembre de 2010.



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE:
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



ARTICULO 8o. RESPONSABILIDAD

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



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
 ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE
 12 Avenida 9-18 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
 ENFERMERIA DE OCCIDENTE. QUETZALTENANGO.

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS TITULADO

“SATISFACCIÓN DE USUARIO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA BRINDADA EN
 EL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO DEL HOSPITAL LA DEMOCRACIA
 QUETZALTENANGO”

Presentado por la estudiante **MONICA PATRICIA YACABALQUIEJ POZ**
 Carne 200722626
 Trabajo Asesorado Por Licda. Patricia Lorena Castillo Nowell
 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 ENFERMERIA, PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 y
 9.2 del ACTA 32-2004

Dado en la ciudad de Quetzaltenango a los 10 días del mes de noviembre del
 año dos mil diez.

Mirna Isabel García Arango
 Msc. Mirna Isabel García Arango
 DIRECTORA



Vo.Bo. *Dr. Jesús Arnulfo Oliva López*
 Dr. Jesús Arnulfo Oliva López
 DECANO





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



Quetzaltenango, 29 de Octubre de 2010

Enfermera
Mónica Patricia Yacabalquiej Poz
Presente

Se le da a conocer que el informe Final de su trabajo de Tesis Titulado:
"SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
BRINDADA EN ENCAMAMIENTO DEL HOSPITAL LA DEMOCRACIA DEL
DEPARTAMENTO DE QUETZALTENANGO" 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 ENSEÑAR A TODOS"


Licda. Ximena Enriquez de Sajquin
Coordinadora
Unidad de Tesis



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

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Creador de mi ser, por ser la luz que guía mi camino y guía hacia una profesión de servicio y ayuda.

A MIS PADRES

Cruz Yacabalquej y Rosa María Poz, por permitirme ser una semilla de amor ejemplos de respeto y lucha.

A MI ESPOSO E HIJOS

Carlos Chojolan por su amor comprensión y apoyo incondicional, Monickarla y Christian por ser la razón y fuerza que me impulsa a seguir adelante.

A MIS HERMANOS

Araceli y Juan José por sus consejos y apoyo.

A LA ENEO

Por ser cuna de sabiduría y darme la oportunidad de culminar mi carrera.

A MIS CATEDRATICAS

Msc. Gloria Gómez, Mayra Soto, Mirna García con cariño y admiración por compartir sus conocimientos en todo el proceso.

A MI ASESORA

Licda. Lorena Castillo por su apoyo dedicación y amistad en el desarrollo de la presente investigación, muchas gracias.

A MI REVISORA

Msc. Mirna García, por su apoyo consejos y paciencia. Confianza dada siempre, estará en mi mente, por su colaboración incondicional en la presente investigación muchas gracias.

AL COMITÉ DE TESIS

Por su colaboración y conducción a la presente investigación, en especial a Licda. Ximena Enríquez.

A PADRINOS DE GRADUACION

Con admiración, respeto y gratitud por su apoyo en mi formación académica.

INDICE

	Página
RESUMEN	i
I. INTRODUCCION	1
II. DEFINICION Y ANALISIS DEL PROBLEMA	3
A. Antecedentes	3
B. Definición	6
C. Delimitación	6
D. Planteamiento Del Problema	7
III. JUSTIFICACION	9
IV. OBJETIVOS	13
V. REVISION TEORICA Y DE REFERENCIA	15
A. Calidad De La Atención De Enfermería	15
B. Atención de Enfermería En Las Necesidades Del Paciente Hospitalizado	20
C. Hospital La Democracia Quetzaltenango	27
VI. MATERIAL Y MÉTODOS	29
A. Tipo De Estudio	29
B. Unidad De Análisis	29
C. Población	29
D. Criterios De Inclusión y Exclusión	29
1. Criterios De Inclusión	29
2. Criterios De Exclusión	29
E. Operacionalización De Variables	30
F. Descripción Detallada De Técnicas, Procedimientos e Instrumento a utilizar	34

I. INTRODUCCION

Al ser hospitalizada la persona es separada de su entorno familiar y laboral, es importante que la persona encargada de brindar cuidado tenga empatía con ella, se hace necesario llegar a satisfacer las necesidades que el paciente refiera o presente de acuerdo a su patología.

Brindar atención de enfermería con calidad garantiza que al paciente le sean atendidas sus expectativas y necesidades, el personal de enfermería es quien brinda estos cuidados de forma continua las veinticuatro horas del día, si algún paciente presentara dificultad para realizar las actividades básicas de la vida diaria como; el baño, lavado de dientes, manos, comunicación, es el personal de enfermería quien debe realizarlas es por ello que es necesario conocer el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados.

En base a lo anterior se realizó el estudio descriptivo-transversal en el Hospital La Democracia Quetzaltenango tomando los pacientes hospitalizados en el mes de Febrero del año 2010 que tuvieran veinticuatro horas de estar hospitalizados, conscientes, orientados, mayores de edad ambos sexos y que participaron voluntariamente con el fin de medir el nivel de satisfacción de la atención de enfermería, y en base a los resultados de la investigación se puedan establecer las acciones oportunas, para lograr así que los pacientes egresen satisfechos de la atención recibida.

La información fue recolectada por medio de un cuestionario que fue dirigido a los pacientes que fueron hospitalizados en el servicio de encamamiento del Hospital la Democracia para luego tabular la información y presentarla por medio de cuadros a través del programa de Word y Exel.

Los resultados obtenidos permitieron llegar a formular conclusiones del estudio, dentro de las cuales la más importante es que el 100% de los usuarios están satisfechos de la atención que recibieron, pero es importante también mencionar que existen pacientes que no recibieron la atención adecuada no se les brindó los cuidados después del desayuno y almuerzo situación que debe fortalecerse.

Dentro de las recomendaciones del estudio para fortalecer la atención y asegurarse que todos los pacientes la reciban, se deja elaborar un protocolo de atención con los procedimientos de acuerdo a cada patología para que sea la guía para el personal de enfermería y así garantizar que el paciente egrese satisfecho del Hospital.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

A. Antecedentes

Para que exista satisfacción en el paciente, debe haber una interacción favorable con la persona encargada de realizar los cuidados que producirán resultados que serán valorados por los pacientes como positivos o no, como satisfactorios o no. Partiendo de este punto la satisfacción estaría dada como una sensación individual que parte de la interacción con otros. Al respecto, cabe destacar lo que Leddy y Pepper señalan cuando afirman que conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una amplia variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma más eficiente y visible. Por ello, enfermería debe estar consciente de este incremento en los conocimientos y complejidad del usuario y prepararse para responder de manera igualmente calificada y fundamentada en conocimientos.

Para estudiar la satisfacción del usuario se debe hacer referencia de la historia de la calidad, en 1945 "fue creada por la Asociación Japonesa quienes han logrado un avance tanto de conocimiento como de técnica y actualmente aplican el control de calidad con círculos, que incluyen a todos los trabajadores de manera voluntaria los cuales están comprometidos con sus empresas"¹ "considera que la eficacia y los beneficios de la calidad deben estar en los servicios o productos de la institución"²

"En 1965 los ingenieros industriales, a menudo llamados ingenieros en sistemas con la realización de estudios en los hospitales de Estados Unidos de América del Norte para cumplir funciones gerenciales como un nuevo integrante de los recursos humanos

que compone la gran familia de trabajadores hospitalarios"³ e introducir la calidad en la atención a pacientes.

Dentro de la calidad está inmersa la satisfacción del usuario y en los hospitales es enfermería quien brinda el cuidado, estudios realizados sobre la misma se mencionan a continuación: Jiménez Ortega en la revista mexicana en el año 2001 realizó estudio sobre la satisfacción del usuario en el cual se obtuvo como resultado que el "70% está satisfecho sobre la atención que recibieron por el personal de enfermería"⁴

Se realizó un estudio titulado Satisfacción del Cuidado de Enfermería, en La Unidad de Cuidados Intensivos, que tuvo por objeto mostrar la adaptación transcultural y la validez de apariencia de cuatro resultados de la tercera clasificación del NOC (cuidados, comunicación, cumplimiento de las necesidades culturales y aspectos técnicos del cuidado) para medir la satisfacción del paciente/usuario hospitalizado en UCI (unidad de cuidados intensivos) en Bogotá, con el cuidado de enfermería, así como los primeros pasos en la validación de este instrumento. Fue aplicado por personas entrenadas a treinta y cuatro pacientes seleccionados por muestreo de casos consecutivos en dos UCI de Bogotá. Se concluyó que "la satisfacción del paciente hospitalizado en UCI podía ser medida de manera adecuada a través de los cuatro resultados propuestos por la NOC. Y conocer los factores que pueden influir en el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en la UCI con el cuidado de enfermería es importante para mejorarla calidad de la atención, repercutiendo no sólo en el bienestar sino también en el mejoramiento continuo de la profesión y de las instituciones"⁵

El estudio anterior demuestra la importancia de tener en cuenta para poder medir la satisfacción los aspectos relacionados con el cuidado,

la comunicación, cumplimiento de las necesidades culturales y aspectos técnicos del cuidado que realiza el personal de enfermería para determinar los aspectos a mejorar.

Beltrán Salazar, en su artículo Factores que influyen en la interacción humana del cuidado de enfermería, afirma que, "cuando una persona demanda la participación de Enfermería en la satisfacción de sus necesidades o en la resolución de sus problemas, debe recibir un despliegue de conocimiento, técnicas y procedimientos que hacen parte de la ciencia de la Enfermería, así como la habilidad para usarlas en el cuidado; el cuidado de Enfermería se fundamenta en sus propias teorías y tecnologías y en conocimientos actualizados de las ciencias biológicas, sociales y humanistas; pero además, se basa en una relación de ayuda y confianza entre enfermero y paciente que es crucial para el éxito de la asistencia transpersonal"⁶

Lo cual indica que la asistencia transpersonal es vital para que un paciente se sienta satisfecho o no, y obviamente depende del cuidado que reciba del personal de enfermería.

El Hospital la Democracia, Quetzaltenango fue fundado en 1993, su misión es prestar servicios médico hospitalarios a personas del suroccidente, así como a personas de todo el territorio nacional y extranjeros a precios razonables y accesibles. Dicho hospital cuenta con personal de enfermería, distribuido de la siguiente manera: un profesional de enfermería, tres auxiliares de enfermería por turno.

El personal de enfermería de dicho hospital, brinda atención de calidad que permita que los pacientes puedan egresar satisfechos de dicha atención, sin embargo no se conoce si realmente existen factores que obstaculicen dicha satisfacción, los cuales pueden y deben estar sujetos a cambios que permitan mejorar la atención de enfermería.

A nivel local no se encontraron estudios similares al presente

B. Definición Del Problema

El Hospital la Democracia es una institución que brinda servicios dirigidos a la población, cuenta con servicios de encamamiento, en los cuales se atienden a niños, jóvenes, adultos y ancianos, son atendidos las veinticuatro horas por personal de enfermería en lo que se refiere al cuidado y cumplimiento de indicaciones médicas; debido al estado del usuario se requiere que la atención llene las expectativas de los pacientes y familia, para que cuando necesite el servicio nuevamente, un familiar o amigo pueda recomendarlo.

En el año 2009 el número de pacientes que ingresaron a encamamiento del Hospital la Democracia Quetzaltenango, fue de ochocientos cinco lo que hace un promedio mensual de sesenta y ocho pacientes.

Últimamente varios médicos socios han manifestado que los pacientes no están satisfechos en la atención recibida por parte del personal de enfermería, sin embargo no han expresado los aspectos en los cuales los usuarios no se han sentido satisfechos. Así mismo ha de tenerse en cuenta que la disminución de la satisfacción de los usuarios, tal como lo menciona el artículo, satisfacción del cliente, "no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios, en muchos casos es el resultado del aumento de las expectativas del usuario".⁷

C. Delimitación Del Problema

Se evaluó la satisfacción del usuario de la atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes que se encuentran

hospitalizados en el servicio de encamamiento del Hospital la Democracia Quetzaltenango en el mes de Febrero del año 2010.

D. Planteamiento Del Problema

De acuerdo a lo descrito anteriormente se hace la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con la atención de enfermería que se brinda en los servicios de encamamiento del Hospital La Democracia?

III. JUSTIFICACION

El estudio que se realizo tuvo como fin evaluar la satisfacción del usuario en cuanto a la atención de enfermería que se le brinda basado en que las tendencias de los servicios de salud no sólo es proporcionar atención, sino que se enfatiza en la importancia de planificar, ejecutar, controlar y evaluar las acciones en base a la satisfacción de las necesidades de los pacientes.

Es necesario que enfermería busque mejores formas de prestar los servicios, rompiendo con el paradigma biologista, para aliviar el sufrimiento físico y entender que el ser humano es "Dinámico y complejo, con aspectos biológicos, psicológicos, sociales, culturales y espirituales, inserto en un medio o entorno con el que se haya en interacción"⁸

Ello se logrará a través de investigaciones que permitan conocer, interpretar y analizar la percepción de los comportamientos de cuidado por parte del personal de enfermería y de los pacientes, para realizar los ajustes necesarios que garanticen la eficiencia y eficacia del cuidado sobre todo la calidez, para dar respuesta a las demandas de cuidado y demostrando con ello, el valor que la profesión tiene, en la solución de los problemas de salud de la población.

El personal de enfermería dentro de aspectos afectivos debe tener una actitud, adecuada, para el tratamiento del paciente, compromiso que significa la responsabilidad en la aplicación de los tratamientos y el cuidado, asegurándose que exista interacción entre el usuario y el personal de enfermería, que se le haga sentir que respetan sus creencias y valores, en el cuidado existe la aplicación de valores, juicio crítico, organización, utilización de recursos, con un cuidado

innovador que une la ciencia y el arte de enfermería, que el paciente es el más importante.

Según Virginia Henderson en la filosofía del cuidado de enfermería "es necesario reconocer que cada persona es única, por lo tanto se debe proteger y abogar por los pacientes, tratar a todos con respeto y dignidad"⁹

El estudio representa un aporte valioso para el hospital debido a que por medio del mismo se elaborarán recomendaciones para mejorar la satisfacción del cliente, que a mediano plazo conlleva beneficios tales como: lealtad del cliente, difusión gratuita y prestigio a nivel social.

Para el gremio de enfermería, se obtuvo información que permitirá mejorar los aspectos débiles y reforzar los positivos para brindar atención de calidad, que permita paralelamente la satisfacción del usuario como la del personal de enfermería. Así mismo demostrará que la participación de enfermería juega un papel importante en el aseguramiento de la calidad y en la búsqueda del mejoramiento permanente de las actividades propias de la profesión.

Dicha investigación también permitirá a las universidades formadoras de enfermería fortalecer en la enseñanza de los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención de enfermería.

Como resultado se obtendrá mejorar la atención que brinda el personal de enfermería la cual debe ser individualizada, personalizada, y con un enfoque holístico. Los retos de enfermería frente a las tendencias de salud y los cambios científicos y tecnológicos son innovar las formas de cuidados para la promoción

de la salud, prevención de riesgos, adaptados a las condiciones de las personas y características socioculturales.

Debido a que el Hospital la Democracia pertenece a las instituciones de salud privadas y su quehacer es la curación y el cuidado de pacientes, es necesario ofrecer servicios de salud con calidad y tener un compromiso permanente por la excelencia, por lo tanto es necesario medir la satisfacción del cliente.

B. Específicas

1. Determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto a la atención recibida del personal de enfermería.
2. Determinar el aspecto en el que los pacientes están menos satisfechos en cuanto a la atención de enfermería.

V. REVISIÓN TEÓRICA Y DE REFERENCIAS

Para poder entender el entorno de la satisfacción del paciente, se hace necesario describir la calidad enfocada hacia la atención de enfermería por lo tanto a continuación se detalla.

- A. Calidad De La Atención De Enfermería** Es el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general se refieren a la propia definición de salud y a las influencias del paciente, familia y sistema de salud. En enfermería desde el inicio de la profesión, Florencia Nightingale enunció que "las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados,"¹⁰ teniendo en cuenta que es "una profesión y una disciplina humanista y científica aprendida, que se centra en los fenómenos de actividades de asistencia a los seres humanos con la finalidad de ayudar, apoyar, facilitar o capacitar a las personas o a los grupos a mantener o recuperar su bienestar (o su salud), de manera beneficiosa y dotada de sentido culturalmente, o para auxiliarles a la hora de afrontar la discapacidad o la muerte"¹¹

Dichas definiciones dejan claro que enfermería como profesión también persigue la calidad, a través de la atención que brinda a los pacientes, y aún más a través del cuidado que se otorga.

Existen varias definiciones de la calidad de la atención: para Donabedian es el "Cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud"¹² es decir, se refiere a los resultados de la atención que incluye mejoría de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud.

La calidad tiene dimensiones que a continuación se explican.

La calidad es un concepto integral y polifacético, los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de calidad. En la práctica a menudo estas categorías se superponen, debido a que un problema puede tener más de una dimensión.

Competencia Profesional La competencia profesional se refiere a la capacidad y al desempeño de los proveedores, desde los directivos y del personal de apoyo. Esta dimensión se concentra en el proceso de los servicios clínicos y de otros, para los proveedores de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y tratamiento así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente. La competencia administrativa profesional exige idoneidad en la supervisión, la capacitación y la solución de problemas.

Las habilidades que precisa el personal de apoyo dependen de cada descripción del puesto, aunque las técnicas de relación interpersonal con el paciente y las comunidades son de particular importancia.

El acceso a los servicios de salud es una dimensión importante en la calidad. Limitado a los servicios de salud lleva a los problemas de calidad ejemplo cobertura deficiente de la inmunización o el no poder detectar problemas crónicos de salud en las etapas iniciales.

Como consecuencia, los problemas crónicos de salud empeoran sin tratamiento y con el tiempo precisan de un centro de atención de emergencia antes de un establecimiento de atención primaria de salud. El acceso puede estar limitado por la ubicación geográfica,

económica, social, organizacional, cultura lingüística o las barreras emocionales y creadas por actitudes. El acceso se puede definir como "las cuatro condiciones básicas: disponibilidad, costo económico, accesibilidad, y asistencia"¹³

Efectividad La calidad de los servicios de salud depende de la efectividad de las normas de orientación clínica, la evaluación de la efectividad debe responder a las siguientes preguntas:

¿Produce el procedimiento o tratamiento los resultados deseados cuando se aplica correctamente? y ¿el tratamiento recomendado sugiere la tecnología más apropiada para el medio en el cual se prestan los servicios?

La efectividad es una dimensión importante de la calidad donde se definen las normas y especificaciones.

Eficiencia Es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud a menudo son limitados. Los servicios eficientes son aquellos que suministran atención óptima antes que máxima al paciente, esto es suministrar el beneficio máximo dentro de los recursos con los que se cuenta. La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada.

Conociendo las dimensiones de la calidad se puede observar que existen dos formas de mejorar la calidad.

La evaluación de la calidad se basa en el resultado final de la atención con consecuencia de interacciones diferentes: genéticas, ambientales, conductuales y práctica médica. Por la influencia que ejerce en los resultados las diversas características del paciente, su

estructura familiar, así como circunstancias de la sociedad y factores ambientales, no pueden atribuirse directamente a la atención médica que reciben los pacientes.

Satisfacción del cliente, Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"¹⁴

A menudo es probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento y sigan usando los servicios de la institución de salud. Las medidas de satisfacción evalúan el grado con el cual responden los servicios de salud a las necesidades del usuario, las perspectivas de los clientes acerca de los otros aspectos de la calidad. Lo más probable es que la población de los pacientes se forme una opinión de la calidad sobre la base del resultado percibido de la atención, del tratamiento, del trato interpersonal que reciben y la forma en que se ofrece la atención.

a. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

"Existen diversos beneficios que se pueden obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios, según Kotler" ¹⁵

Primer Beneficio El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar o adquirir el servicio, lo cual significa que la institución obtenga como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de ofrecerle el mismo u otros productos y servicios adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, es decir que

la institución obtendrá difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio El cliente satisfecho, no tendrá en cuenta a las otras instituciones.

Para poder precisar el grado en que un paciente se siente satisfecho de la atención recibida, se hace indispensable describir los niveles de satisfacción, mismos que se evaluarán en la presente investigación.

b. Los Niveles de Satisfacción

Luego de realizada la adquisición de un producto o servicio, los clientes

Experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

"Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que

encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a un proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional)" ¹⁶

La atención de enfermería "se refiere a aplicar una serie de conocimientos, unidos a determinadas habilidades en la ejecución de prescripciones médicas, rutinas y técnicas propias de enfermería"¹⁷

Por lo tanto, luego de la descripción de los términos anteriores, se determina que la satisfacción del paciente en cuanto a la atención de enfermería se refiere a: el nivel de aceptación y armonía experimentada por el paciente en cuanto la aplicación de conocimientos y habilidades realizadas por el personal de enfermería como parte de la atención proporcionada. Por consiguiente, a continuación se detalla en qué consiste la atención de enfermería a nivel hospitalario.

B. Atención De Enfermería En Las Necesidades Del Paciente Hospitalizado

1. Satisfacción de necesidades higiénicas y confort

Cuidados matutinos son los cuidados de la primera hora de la mañana, antes de servir el desayuno que incluyen: lavado de cara y manos, ofrecer el bacín, aseo de boca, peinar al paciente y colocar al paciente en posición cómoda.

Cuidados después del desayuno: ofrecer el bacín, aseo de boca, baño en cama, cuidado de cabello y uñas, cambio de ropa

de cama (en hospital la democracia lo hace el personal de enfermería que vela de noche antes de la entrega de turno), cambio de bata, masaje de espalda, posición cómoda.

Cuidados de la tarde: ofrecer el bacín, aseo de boca, estirar las sábanas de abajo y cepillarlas o sacudirlas si tienen migas, la ropa si esta sucia debe cambiarse, y realizar masaje en la espalda. Todo esto debe realizarse con el objetivo de brindarle comodidad al paciente, enseñar hábitos higiénicos y contribuir a la buena presentación del paciente.

Aseo perineal: es el aseo que se hace a los órganos genitales externos tanto masculinos como femeninos, con el objeto de brindar comodidad al paciente evitar la acumulación de secreciones. Precauciones: debemos brindarle privacidad al paciente, verificar la temperatura del agua y evitar contaminación.

Baños son procedimientos por medio de los cuales se hace limpieza de todo el cuerpo o de una parte de él. Los cuales pueden ser: baño general en regadera, baño general en tina, baño general de esponja, baño parcial.

Los tipos anteriormente mencionados se realizan con el objetivo de proporcionar comodidad y seguridad al paciente, enseñar hábitos higiénicos, proporcionar ambiente agradable, estimular la circulación sanguínea y dar oportunidad para ejercicios así como prevenir la formación de úlceras por decúbito.

Dentro de la satisfacción de necesidades se encuentra el aseo diario de la unidad que es muy importante para la comodidad del paciente y contribuye a su recuperación.

Aseo diario de la unidad. Es la limpieza y arreglo diario que se hace a los elementos que componen la unidad del paciente, esta limpieza se realiza con el fin de dar comodidad al paciente así como seguridad, conservar la buena apariencia del servicio, fomentar hábitos de higiene al paciente, proporcionar un ambiente libre de riesgo de transmisión de infecciones.

2. Satisfacción de necesidades de información

Actividades en la admisión del paciente. Saludarle, llamarlo por su nombre y presentarse, orientarlo al servicio, explicarle el horario de visita al paciente y sus familiares, comprobar que la unidad del paciente este limpia, presentar al paciente, entregar a los familiares todo lo que posea de valor, control de signos vitales, ayudar a instalarse en la cama, dejar al paciente cómodo.

Entrevista de admisión. Se refiere a la primera entrevista que realiza el personal de enfermería al ingreso del paciente al servicio, en la cual se obtiene información de hábitos y necesidades, aflicción, recreación, prácticas religiosas, relaciones familiares, sobre enfermedades que ha contraído anteriormente, medicamentos que usa. Observar el comportamiento general del paciente. Informarle sobre las normas del hospital y darle orientación sobre el servicio. Además se identifica la percepción del paciente sobre la situación que afronta. Informarse sobre hábitos personales y costumbres del paciente en relación a: Alimentación, sueño, descanso, actividad, eliminación.

Ingreso y egreso del paciente Admisión del paciente, es la atención que se le brinda al paciente que ingresa al hospital,

con el objetivo de disminuir la tensión del paciente que ingresa y planear la atención inmediata de enfermería, con este fin el personal de enfermería debe, hacer al paciente un recibimiento cordial, observar condiciones, obtener la información necesaria acerca de la situación, clínica del paciente, asegurar el cuidado y conservación de sus objetos personales, al egresar el paciente se lleva en silla de ruedas hasta la puerta del vehículo donde se va a transportar.

3. Satisfacción de necesidades de comunicación

La comunicación terapéutica es más que comunicarse con el paciente dentro del rol profesional de enfermería: es la base de la enfermería. Para cualquier cuidado o intervención lo principal es establecer y mantener una relación de ayuda que sea eficaz y terapéutica en todo momento. Al crear una relación terapéutica, se crea el espacio, el país, el lenguaje, en el cual se pueden empezar a llevar a cabo todas las otras intervenciones de enfermería que se han aprendido. Toda palabra, toda mirada, pensamiento que tiene el profesional de enfermería hacia el paciente, necesita tener como objetivo crear esta relación terapéutica importante.

La comunicación es básica para establecer una interacción efectiva, se debe saludar al paciente por su nombre y presentarse, la comunicación es imprescindible está presente desde la admisión del paciente hasta el egreso del mismo, en el momento de recibo y entrega de turno es fundamental en la dirección de los cuidados de enfermería ya que a través de este proceso se puede recibir y dar información general del servicio, ofreciendo así oportunidad para la enseñanza del personal auxiliar de enfermería.

La comunicación con los pacientes no sólo se da con palabras. Las expresiones no verbales y el silencio también son formas de comunicación.

Para brindar un cuidado integral es importante establecer entre el personal de enfermería y el paciente una relación de confianza y de ayuda, en la que haya disposición al diálogo y la escucha, utilizando terminología clara y comprensible que facilite la comunicación y que permita identificar y satisfacer las necesidades del paciente de forma asertiva y oportuna.

Para mantener comunicación efectiva con las personas a las que proporciona atención, enfermería debe: Identificarse y dirigirse con amabilidad, explicándole con lenguaje claro y sencillo los cuidados que se proporcionan, favoreciendo un ambiente de confianza para que expresen sus dudas sentimientos y emociones, atendiendo de inmediato la solicitud de ayuda o apoyo.

Explicándole en su caso las situaciones que pudieran retrasar la misma, respetando los límites de las atribuciones y responsabilidades señaladas en manuales de normas y políticas institucionales (según el hospital) respecto a la información que corresponde dar a cada integrante del equipo de salud, reconocer en la persona su concepción holística, otorgando cuidados de enfermería tendientes a satisfacer las necesidades básicas de mantenimiento y conservación de la vida, entendiendo las diversas manifestaciones de tipo emocional expresadas a través de los sentimientos (sufrimiento, miedo, incertidumbre, entre otros).

El personal de enfermería debe respetar los valores culturales, ideologías y debe tener capacidad para percibir, pensar y decidir

sobre tratamientos y cuidados. Así mismo cobra importancia el hecho de proporcionar cuidados que garanticen la atención libre de riesgos y daños innecesarios, fundamentando los cuidados de enfermería en conocimientos científicos, técnicos y éticos actualizados, proporcionando un entorno seguro a través de la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en las normas institucionales.

4. Satisfacción de necesidades de alimentación

La nutrición es el proceso por el cual el organismo utiliza alimentos y líquidos para lograr y conservar la salud. El ser humano necesita, agua, proteína, carbohidratos, minerales, vitaminas.

El personal de enfermería debe conocer hábitos culturales que en determinados grupos o regiones práctica y así poder ayudar al enfermo a cubrir las necesidades nutricionales en forma satisfactoria para el paciente.

El personal de enfermería es el responsable de velar porque se le asegure a cada paciente la dieta ordenada y además que el paciente ingiera los alimentos y proporcionarle el cuidado cuando el paciente se encuentre imposibilitado, probar si es necesario algunas dietas, existen diferentes vías de alimentación como la vía oral, sonda nasogástrica, orificio de gástronomía, vía parenteral.

5. Satisfacción de necesidades de eliminación

La colocación y retiro del bacín es la atención que se le presta al paciente cuando tiene la necesidad de evacuar la vejiga o el intestino. Esto se realiza con el fin de observar las características de materia eliminada y satisfacer esta necesidad.

6. Satisfacción de necesidades emocionales y espirituales

Apoyo emocional y espiritual: es necesario que enfermería brinde apoyo emocional y espiritual al paciente constantemente debido a que se debe tomar en cuenta lo más cercano que el paciente tiene, es por ello que es necesario apoyar al paciente haciéndole sentir que se le comprende y entiende todo esto se logra por medio de la comunicación efectiva tomando en cuenta que se debe respetar su cultura y religión.

7. Otras actividades que se realizan en el cuidado de enfermería

Alivio del dolor: El dolor no es solo un síntoma físico, según la definición de la asociación Internacional para el estudio del dolor se trata de "una experiencia sensorial y emocional desagradable asociada a lesiones tisulares reales o posibles, o expresadas como si las lesiones existiesen. El dolor es uno de los síntomas más frecuentes en el enfermo, por ello el personal de enfermería debe estar pendiente de ello para aliviarlo lo más pronto posible y de esta manera mejorar la calidad de vida del paciente"¹⁸

Administración de medicamentos constituye un elemento principal en el tratamiento intrahospitalario de pacientes y es el elemento principal sobre el que gira la actividad de médicos, enfermería y farmacéuticos. El personal de enfermería tiene la responsabilidad de la correcta administración de medicamentos, al administrarlos debe tomar en cuenta los 5 correctos, (paciente correcto, medicamento correcto, dosis correcta, hora correcta, vía de administración correcta).

No debe olvidarse la educación de los pacientes en cuanto a la medicación que reciben, las recomendaciones para la efectividad de los fármacos sea la mejor, en los pacientes que van a ser dados

de alta hacer las recomendaciones pertinentes en cuanto a almacenamiento, dilución o preparación, técnicas de administración, dosis intervalo de dosis y duración de tratamiento. El personal de enfermería debe conocer, el manejo de diferentes vías de administración, farmacocinética básica y los rasgos específicos de los medicamentos, la posología, efectos adversos, las reacciones adversas y los signos que pueden hacer que se sospechen, las interacciones entre fármacos con los alimentos; el trabajo en equipo es esencial, con una comunicación permanente entre farmacéuticos, médicos, y personal de enfermería y paciente.

Asistencia en procedimientos de diagnóstico como rayos x, tomografía axial computarizada, resonancia magnética.

Es necesario brindar información, educación oportuna y describir el procedimiento a realizar para ayudar a disminuir la ansiedad que siente el paciente, mencionar el beneficio que obtendrá con dicho estudio.

Asistencia en pacientes intervenidos quirúrgicamente. La norma esencial en sala de cirugía es ponerse en el lugar del paciente, esto implica, brindar información oportuna al paciente sobre la descripción del procedimiento complicaciones, y riesgos inherentes a la cirugía misma, despejar dudas que le surjan y realizar la preparación pre-operatoria necesaria de forma adecuada para evitar complicaciones, el personal de enfermería debe estar alerta y realizar una revisión cefalocaudal anotando los hallazgos en notas de enfermería.

C. Hospital La Democracia Quetzaltenango

El Hospital Privado la Democracia Quetzaltenango fue fundado en 1993 su misión es prestar servicios médico hospitalarios a personas

del suroccidente, así como a personas de todo el territorio nacional y extranjeros a precios razonables y accesibles. Su visión es integrar una corporación de servicios médico hospitalarios en un solo lugar para facilitar al paciente su recuperación sin necesidad de salir de las instalaciones del hospital, dentro de su historia como centro hospitalario desde su inicio ha contado con rayos X ubicado en el primer nivel el cual ofrece los siguientes servicios.

Brinda atención a toda persona que así lo requiera sin discriminación alguna de raza, credo y cultura, para ello cuenta con personal médico y de enfermería capacitado.

Se cuenta con el servicio más moderno de Resonancia Nuclear Magnética. bajo la responsabilidad de los radiólogos, desde el año 2005.

En lo referente a la atención de enfermería, es brindada por personal profesional y auxiliar egresado de Universidades y Escuelas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social así como de escuelas privadas para auxiliares de enfermería.

Se considera que la atención es brindada de forma integral desde el cuidado directo y administración de medicamentos como la educación incidental y programada, apoyo emocional tanto a pacientes como a familiares los cuales se realizan durante la 24 horas, para que el usuario este libre de riesgo y complicaciones en su tratamiento y recupere su salud tanto física, psicológica y espiritual y logre una rehabilitación inmediata y mediata a sus actividades y entorno familiar.

Los horarios de visita: son por la mañana de 10:00 am a 12:30 pm. Y por la tarde de 16:00 pm a 19:00hrs. (Pueden permanecer 2 familiares del paciente las 24hrs).

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

A. Tipo De Estudio

El estudio fue de tipo descriptivo porque permitió evaluar la satisfacción del usuario de la atención de enfermería en los servicios de encamamiento del Hospital la Democracia Quetzaltenango, y transversal porque los datos se recolectaron en un tiempo determinado específicamente en el mes de febrero del año 2010, momento en que se está dando el fenómeno.

B. Unidad De Análisis

Usuarios que recibieron atención de enfermería en los servicios de encamamiento del Hospital La Democracia en el mes de Febrero del año 2010.

C. Población

El 100% de los pacientes hospitalizados (23 pacientes) en el servicio de encamamiento en el mes de Febrero 2010.

D. Criterios De Inclusión Y Exclusión

1. Criterios de inclusión

Pacientes mayores de edad hospitalizados, conscientes y orientados, de ambos sexos, con 24 horas de hospitalización y que desearon participar en el estudio.

2. Criterios de exclusión

Pacientes comatosos, desorientados e infantes, los que hayan ingresado solamente por algunas horas y los que no desearon participar.

KUALITAS DAN KEBERHASILAN IV

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	DIMENSION	INDICADOR	PRE- INSTRUMENTO
Satisfacción del paciente con respecto a la atención de enfermería.	Nivel de aceptación y armonía experimentada por el paciente en cuanto a la aplicación de conocimientos y habilidades realizadas por el personal de enfermería como parte de la atención proporcionada.	Necesidades higiénicas y confort.	Conocimientos y habilidades ejecutadas con calidad concernientes a las necesidades de higiene y confort.	<p>Antes del desayuno le ofrecieron o realizaron los cuidados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavado de cara • Lavado de dientes • Lavado de manos • Le ofrecieron el bacín • Posición cómoda. <p>¿Después de tomar el desayuno le ofrecieron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ofrecieron bacín • aseo de boca • cuidado de cabello • cuidado de uñas • cambio de bata PRN • Masaje en espalda • Posición cómoda <p>Por la tarde (después del almuerzo) le ofrecieron o realizaron cuidados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ofrecieron bacín

				<ul style="list-style-type: none"> • aseo de boca • estiraron sabanas • masaje de espalda <p>Le realizaron aseo perineal cuando lo necesitó</p> <p>¿Le realizaron baño general o parcial o le asistieron cuando usted se lo realizo?</p> <p>¿Le orientaron al servicio como: horario de visita, # de familiares que pueden permanecer en su habitación, normas del hospital?</p> <p>¿Le explicaron en la forma en que usted puede solicitar atención por medio del timbre?</p> <p>El trato del personal de enfermería cuándo usted ingreso al servicio de encamamiento fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cordial • Atento • Se presentó <p>¿Al comunicarse el personal de enfermería fue amable y respetuoso con usted?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amable • Respetuoso <p>¿Le explicaron con lenguaje adecuado los</p>
		Satisfacción de necesidades de información	Conocimientos y habilidades ejecutadas con calidad conciernes a las necesidades de información.	
		Satisfacción de necesidades de comunicación	Conocimientos y habilidades ejecutadas con calidad conciernes a las necesidades de comunicación	

				<p>cuidados que se le proporcionan?</p> <ul style="list-style-type: none"> • claro • sencillo <p>Le explicaron el horario de comida y lo que usted puede comer?</p> <p>Le asistieron en su alimentación cuando lo necesitó?</p> <p>Le asistieron cuando quiso ir al baño a satisfacer necesidades de eliminación o le explicaron porque no podía ir?</p> <p>Le explicaron que debían colocarle el bacín u orinal.</p> <p>¿Le brindaron apoyo espiritual cuando lo necesitó.</p>
		Satisfacción de necesidades de alimentación	<p>Conocimientos y habilidades ejecutadas con calidad concernientes a las necesidades de alimentación.</p>	<p>¿Fue usted intervenido quirúrgicamente? ¿Le explicaron el procedimiento de la intervención quirúrgica y lo prepararon?</p> <p>Le realizaron algún examen como: Rx, Tac, Resonancia Magnética?</p>
		Satisfacción De necesidades espirituales y	<p>Explicación de la intervención quirúrgica y preparación respectiva.</p>	<p>¿Le explicaron el procedimiento del examen a realizar en palabras que usted comprendió?</p>

		emocionales		<p>Después de recibir la atención de enfermería usted se siente:</p> <p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Complacido</p> <p>Si su respuesta fue insatisfecha, mencione 3 razones.</p>
		Satisfacción de otras actividades realizadas por enfermería	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Satisfecho ❖ Insatisfecho ❖ complacido 	
		Nivel de satisfacción respecto a atención recibida		

F. Descripción Detallada De Técnicas, Procedimientos E Instrumento A Utilizar

Se solicitó autorización a junta directiva del Hospital la Democracia Quetzaltenango para realizar la investigación.

Previamente con el objetivo de validar el instrumento y el procesamiento de los resultados, se realizó una prueba piloto, para ello se aplicó el cuestionario a cinco usuarios del hospital San Rafael, lo cual permitió realizar las correcciones necesarias. Se eligió este hospital porque los pacientes que asisten al mismo tienen características similares a los sujetos de estudio y la conformación y rotación de enfermería también es similar. El instrumento utilizado fue creado por la investigadora, el cual se detalla más específicamente en el inciso de plan de análisis.

Se programó una reunión con las profesionales de enfermería para darles a conocer la boleta a pasar debido a que se contó con el apoyo de las mismas para el llenado de dicha boleta, por lo tanto se les brindó la respectiva capacitación para este objetivo.

Se fue captando a los pacientes cuando cumplieron veinticuatro horas de hospitalizados.

El paciente entrevistado firmó el consentimiento informado manifestando así su disposición para participar en el estudio.

Cada profesional de enfermería fue la encargada de entrevistar al paciente en el turno que tuvo a su cargo. (Si el paciente tiene cumplidas las 24 hrs. de hospitalizado.)

Luego se realizó el consolidado de respuestas para la interpretación, utilizando para tal fin, la estadística descriptiva.

G. Alcances y Limites De La Investigación

- I. **Ámbito geográfico**
Quetzaltenango, Quetzaltenango.
- II. **Ámbito institucional**
Hospital La Democracia S.A.
- III. **Ámbito personal**
Pacientes hospitalizados en el encamamiento del Hospital La Democracia.
- IV. **Ámbito temporal**
Mes de febrero 2010.

H. Plan De Análisis De Datos

Se utilizaron cuestionarios estructurados los cuales se identificaron con un número específico correlativo del 0 en adelante; previa firma del consentimiento informado, por el usuario.

Se adaptó el instrumento a la escala de Rensis Likert, la cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se les pedirá a los usuarios que elijan uno de los cuatro (Nunca, algunas veces, casi siempre y siempre).

Así mismo para determinar el nivel de satisfacción se utilizaron los 3 criterios establecidos de: insatisfecho, satisfecho y complacido. Por medio de la tabulación y respectiva adición se determinaron las conclusiones, las cuales respondieron a cada uno de los objetivos propuestos y de éstas se obtuvieron las recomendaciones.

I. Aspectos Éticos De La Investigación

El presente estudio se realizó teniendo como base los derechos inherentes de los usuarios encuestados como los son. Principios de

Autonomía, Justicia y Beneficencia, por tanto a cada encuestado previo a participar en el estudio se le explico de forma clara en qué consiste y cuáles son los objetivos de la investigación; así mismo la importancia de su colaboración, siempre y cuando ellos así lo deseen.

Dejando claro que la información es estrictamente confidencial y los datos que esta investigación aporte serán utilizados para intereses de estudio.

VII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

A continuación se presentan los datos obtenidos del estudio realizado con los pacientes hospitalizados en el servicio de encamamiento del Hospital La Democracia Quetzaltenango durante el mes de febrero del año 2010.

Los resultados indican que los usuarios del Hospital La Democracia en relación al rango de edad están comprendidos en la edad de 40 años en adelante en un 40 %, luego con un porcentaje de 35% comprendidos entre el rango de 21 a 30 años, 14% de 31 a 39 años y 9% de 15 a 20 años determinando que los usuarios de la institución son personas adultas.

Con respecto a su escolaridad 26% es de nivel primario y 21% nivel básico, el mismo porcentaje es para nivel diversificado y universitario respectivamente lo que significa que la mayoría cuenta con un nivel mínimo de escolaridad.

En cuanto a la ocupación de los pacientes encamados 61% son amas de casa, 13% trabaja y 13% realizan la ocupación de estudiar y trabajar lo que significa que se dedican al cuidado del hogar, trabajar y estudiar.

CUADRO No. 1

TRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA AL MOMENTO DE INGRESAR LOS PACIENTES AL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO

Criterio	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Cordial.	18	78%			1	4%	4	18%	23	100%
Atento	17	74%			1	4%	5	22%	23	100%
Se presento.	15	65%	1	4%			7	31%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010 Hospital La Democracia Quetzaltenango.

78% de los pacientes indicaron que el personal fue cordial al momento de ingreso, 74% refiere que fue atento y 65% se presentó lo que significa que recibieron un buen trato, según la teoría es necesario que el personal de enfermería se presente sea cordial y atento desde el ingreso del usuario para iniciar relación terapéutica favorable lo que contribuirá a la recuperación del usuario.

CUADRO No. 2
ORIENTACIÓN QUE RECIBIERON LOS PACIENTES
HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO
POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Criterios	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Horario de visita	11	48%	1	4%			11	48%	23	100%
No. De familiares en habitación.	11	48%	1	4%	2	9%	9	39%	23	100%
Normas del Hospital	12	52%	1	4%			10	44%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010. Hospital La Democracia Quetzaltenango.

48% refiere que fueron orientados en cuanto a horario de visita, 48% al número de familiares que pueden permanecer en la habitación y 52% en cuanto a normas del hospital sin embargo el otro 48% no recibió orientación en cuanto a horario de visita, 39% a número de familiares que pueden permanecer en la habitación y el 44% a normas de hospital.

83% de los pacientes indicaron que fueron orientados acerca del uso del timbre, 17% que no se les orientó acerca del uso del timbre para que el paciente solicite atención cuando está internado en el servicio de encamamiento.

CUADRO No. 3
CUIDADOS QUE RECIBIERÒN LOS PACIENTES DEL
SERVICIO DE ENCAMAMIENTO ANTES DEL DESAYUNO
POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.

Criterios	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Lavado de dientes.	11	48%	1	4%	1	4%	9	39%	23	100%
Lavado de cara.	10	43%	1	4%	2	8%	9	39%	23	100%
Lavado de manos.	9	39%	1	4%	1	4%	8	35%	23	100%
Ofrecieron bacin	12	52%			1	4%	10	44%	23	100%
Posición còmoda	12	52%	1	4%	1	4%	9	40%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010. Hospital La Democracia Quetzaltenango.

48% le ofrecieron lavado de dientes, 43% lavado de cara, 39% lavado de manos 52% ofrecieron el bacin, con el mismo porcentaje de 52% ofrecieron posición còmoda. Sin embargo al 39% no les ofrecieron lavado de dientes, ni lavado de cara, 35% lavado de manos, 44% no ofrecieron bacin, 40% no ofrecieron una posición còmoda. Es necesario brindar cuidados matutinos y brindar confort a los pacientes de esta manera podran tener una recuperacion mas ràpida.

CUADRO No. 4
CUIDADOS BRINDADOS A LOS PACIENTES DESPUES
DEL DESAYUNO EN EL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO
POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA.

Criterios	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Ofrecieron bacin	8	35%	1	4%	1	4%	13	57%	23	100%
Aseo de boca	11	48%	1	4%	2	8%	9	40%	23	100%
Cuidado de Cabello	5	22%	1	4%	5	22%	12	52%	23	100%
Cuidado de Uñas	7	31%	1	4%	2	8%	13	57%	23	100%
Cambio de Bata PRN	8	35%	1	4%	1	4%	13	57%	23	100%
Masaje en espalda	7	31%	4	17%			12	52%	23	100%
Posición cómoda	9	40%	2	8%			12	52%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010. Hospital La Democracia Quetzaltenango.

Al entrevistar a los pacientes sobre los cuidados de enfermería brindados después del desayuno 57% de los entrevistados refiere que nunca le ofrecieron el bacin, 40% no les ofrecieron aseo de boca, 52% no les ofrecieron cuidado de cabello, 57% no les brindaron cuidado de uñas, ni se les cambio bata, 52% no les proporcionaron masaje en la espalda ni les ofrecieron una posición cómoda, estos cuidados son necesarios para favorecer la recuperación de los pacientes.

CUADRO No. 5
CUIDADOS BRINDADOS POR A LOS PACIENTES DESPUÉS
DEL ALMUERZO EN EL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO
POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Criterios	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Ofrecieron bacín	18	79%	1	4%	1	4%	3	13%	23	100%
Aseo de boca.	12	52%	2	9%	2	9%	7	30%	23	100%
Estiraron las sabanas.	10	43%	2	9%	5	22%	6	26%	23	100%
Masaje en espalda	7	31%	4	17%			12	52%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010. Hospital La Democracia Quetzaltenango.

Al entrevistar a los pacientes sobre el cuidado que se les brindó después del almuerzo 79% refiere que le ofrecieron el bacín, el 52% que le ofrecieron aseo de boca, 43% le estiraron las sabanas sin embargo al 31% no le ofrecieron masaje en la espalda.

Al 87% le realizaron aseo perineal mientras que al 13% no le realizaron, el aseo que se realiza el resto no respondió a la pregunta, a los organos genitales externos tanto masculinos como femeninos, se realiza con el objeto de brindar comodidad al paciente y evitar la acumulacion de secreciones, 52% no le dieron masaje.

CUADRO No. 6
PACIENTES DEL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO QUE LES
REALIZARÓN BAÑO GENERAL O LES ASISTIERON EN EL
MISMO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Criterios	Siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Realizaron baño general o le asistieron.	18	78%	1	4%	4	18%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010. Hospital La Democracia Quetzaltenango.

Al entrevistar a los pacientes sobre si les realizarón baño o les asistieron en el mismo, 78% respondió que siempre sin embargo 18% respondió que nunca; el baño se realiza con el objetivo de proporcionar comodidad y seguridad al paciente, enseñar hábitos higiénicos y estimularle la circulación sanguínea.

60% de los pacientes hospitalizados en el servicio de encamamiento el personal de enfermería le indicó sobre el horario de comida y la clase de alimentación que podía consumir, al 35% no les brindaron esta información, el 5% del personal de enfermería debe conocer hábitos alimenticios, para poder cubrir las necesidades de los usuarios.

En relación a la pregunta sobre si recibió asistencia del personal de enfermería cuando se alimentó 48% responde que sí, 52% responde que no les asistieron.

CUADRO No. 7
ASISTENCIA QUE RECIBIERON LOS PACIENTES DEL
SERVICIO DE ENCAMAMIENTO POR EL PERSONAL
DE ENFERMERÍA EN REALACIÓN AL SERVICIO DE BAÑO

Preguntas	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Asistieron para ir al baño.	14	61%	1	4%	2	9%	6	26%	23	100%
Explicaron que no podía ir.	13	57%	1	4%	4	17%	5	22%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010. Hospital La Democracia Quetzaltenango.

61% de los pacientes hospitalizados respondió que siempre recibieron asistencia cuando quisieron ir al baño, 4% casi siempre, 9% algunas veces, 26% nunca y al 57% le explicaron que no podía ir por su recuperación estaba contraindicado y le explicaron que debían colocarle el bacín o urinal.

En lo que se refiere a la pregunta sobre apoyo emocional 83% de los pacientes en el servicio de encamamiento lo recibió, 17% no lo recibió, es necesario que enfermería brinde apoyo emocional y espiritual al paciente constantemente, para que el paciente sienta que se le comprende y entiende.

En la pregunta de intervención quirúrgica 39% de los pacientes hospitalizados en el servicio de encamamiento fue intervenido quirúrgicamente, mientras que el 61% contesta no fue intervenido quirúrgicamente.

Del 100% solo 39% de los pacientes hospitalizados les realizaron exámenes como Rx, Tac, Resonancia Magnética, respondieron que les fue explicado el procedimiento del examen a realizar. Es necesario brindar información oportuna y describir el procedimiento a realizar para ayudar a disminuir la ansiedad que siente el paciente.

CUADRO No. 8
COMUNICACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HACIA
LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO

Criterios	Siempre		Casi siempre		Algunas Veces		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Amable.	19	83%	1	4%	2	9%	1	4%	23	100%
Respetuoso	20	87%	1	4%			2	9%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010. Hospital La Democracia Quetzaltenango.

Al entrevistar a los pacientes sobre la forma en que el personal de enfermería se comunica con ellos 83% refiere que el personal fue amable y 87% refiere que el personal de enfermería fue respetuoso. La comunicación es básica para establecer una interacción afectiva entre enfermera paciente lo que favoreciera a la recuperación del mismo.

CUADRO No. 9
LENGUAJE QUE UTILIZO EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA AL PROPORCIONARLE CUIDADOS
AL USUARIO DEL SERVICIO DE ENCAMAMIENTO

Criterios	Siempre		Casi siempre		Nunca		Total	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Claro	19	83%	1	4%	3	13%	23	100%
Sencillo	18	78%	1	4%	4	18%	23	100%

Fuente: Estudio de campo Febrero 2010. Hospital La Democracia Quetzaltenango

83% de los pacientes entrevistados indicó que el personal de enfermería al proporcionarle los diferentes cuidados utilizó un lenguaje claro, y 78% refirieron que utilizaron un lenguaje sencillo, mientras

que 13% refiere que no utilizaron un lenguaje claro, 18% refiere que no fue un lenguaje sencillo. El lenguaje utilizado con los usuarios debe ser lo mas claro y sencillo posible para que se logre una comunicación efectiva.

El nivel de satisfacción del paciente que estuvo internado en el servicio de encamamiento es satisfactorio al 100%.

VIII. CONCLUSIONES

En base al análisis de resultados se llega a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de satisfacción de los pacientes de la atención de enfermería recibida durante su hospitalización el 100% están satisfechos.
2. El apoyo emocional que el personal de enfermería brinda a los pacientes es satisfactorio según lo expresado por los pacientes.
3. En relación a la comunicación los pacientes refieren que el personal de enfermería es amable, respetuoso y se expresa en forma clara y sencilla.
4. Al ingresar el paciente al hospital el personal de enfermería ha demostrado ser cordial, atento y se identifica con ellos.
5. En los aspectos que los usuarios no están satisfechos son: no les orientaron en cuanto a normas que tiene el Hospital la Democracia Quetzaltenango, no recibieron indicaciones sobre su dieta, los cuidados matutinos, después del desayuno y antes del almuerzo.
6. El aspecto bien evaluado por los usuarios es el apoyo emocional brindado durante su hospitalización.

12. Benoliel JQ. Response to "Toward holistic inquiry in Nursing: A proposal for síntesis in patterns and methods. Citado por: Durán de Villalobos MM.DESARROLLO TEORICO E INVESTIGATIVO. Bogotá, 2001, p. 26
13. WelchAz, Alexander Sr JE, Beagle CJ, Butler P, Dougherty DA, Andrews Robards KD, Solotkin KC, Velotta C.CUIDADOS CULTURALES. LA TEORIA DE LA DIVERSIDAD Y LA UNIVERSALIDAD. En: Marriner Tomey A, Raile Alligood M.MODELOS Y TEORIAS EN ENFERMERIA. Madrid: Harcourt Brace; 1999. p.439-462.
14. Kotler, Philip, Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, p. 40, 41.
15. IBID p.40
16. Rhompson, Ivan. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, julio 2006. ithompson@promonegocios.net
17. Zamuner, Mercedes. RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO DEL CUIDADO. EL ROL DISTINTIVO DE ENFERMERIA. Argentina, 14 de junio 2003, p. 7
18. Zamora, editores LTDA.MANUAL DE ENFERMERIA edición MMVIII Colombia p 925



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS DE CIENCIA MEDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE OCCIDENTE
QUETZALTENANGO



XI. ANEXOS

ANEXO A

Consentimiento Informado

Por medio del presente documento hago constar que se me ha solicitado participar en la investigación sobre la satisfacción del usuario de la atención brindada por el personal de enfermería en donde se aplicará el instrumento, que tiene una duración aproximada de veinte minutos, entiendo que es una investigación que tiene como finalidad mejorar la calidad de atención de enfermería.

Se me notificó que la participación es totalmente voluntaria y que me puedo retirar del estudio, o no contestar las preguntas si lo creo conveniente, esa decisión no afectará en nada los beneficios.

Así mismo se me indicó que la información que se recolecte será confidencial y que no se revelará mi identidad.

La investigadora explicó que los resultados del estudio serán dados a conocer a las autoridades del hospital y al personal de enfermería del servicio. La persona responsable de la información es la EP Mónica Yacabalquej.

Por lo anterior expuesto y estando de acuerdo en participar, firmo el presente consentimiento informado, en la ciudad de Quetzaltenango a los _____ días del mes de _____ del 2010.

Firma o huella del Participante

Firma del investigador

6. ¿Le explicaron en la forma en que usted puede solicitar atención por medio del timbre?

	1	2	3	4
Tocar el timbre				

7. ¿Antes del desayuno le ofrecieron o realizaron cuidados siguientes:

	1	2	3	4
Lavado de dientes				
Lav. De cara				
Lav. De manos				
Ofrecieron bacín				
Posición cómoda.				

8. ¿Después de tomar el desayuno le ofrecieron lo siguiente:

	1	2	3	4
Ofrecieron bacín.				
Aseo de boca				
Cuidado de cabello				
Cuidado de uñas				
Cambio de bata PRN				
Masaje en espalda.				
Posición cómoda.				

9. ¿Por la tarde (después del almuerzo) le ofrecieron o realizaron cuidados como:

	1	2	3	4
Ofrecieron bacín.				
Aseo de boca				
Estiraron sábanas.				
Masaje de espalda				

10. ¿Le realizaron aseo perineal cuando lo necesito.

1	2	3	4

11. ¿Le realizaron baño general o parcial o le asistieron cuando usted se lo realizo?

1	2	3	4

12. ¿Le explicaron el horario de comida y lo que puede Ud. Comer?

1	2	3	4

13. ¿Le asistieron en su alimentación cuando lo necesito?

1	2	3	4

14. ¿Le asistieron cuando quiso ir al baño, a satisfacer necesidades de eliminación o le explicaron porque no podía ir?

	1	2	3	4
Asistieron para ir al baño				
Explicaron que no podía ir				

15. ¿le brindaron apoyo emocional cuando lo necesito?

SI NO

16. ¿Le explicaron que debían colocarle el bacín o urinal?

1	2	3	4
---	---	---	---

17. ¿Fue usted intervenido quirúrgicamente?

SI NO

18. ¿Le realizaron algún examen como: Rx, Tac, Resonancia Magnética?

SI NO

19. ¿Le explicaron como iba a ser el examen a realizar en palabras que usted comprendió?

1	2	3	4
---	---	---	---

20. ¿Al comunicarse el personal de enfermería fue amable y respetuoso con usted?

	1	2	3	4
amable				
respetuoso				

21. ¿Le explicaron con lenguaje adecuado los cuidados que se le proporcionan?

	1	2	3	4
Claro				
Sencillo				

22. Después de recibir la atención de enfermería usted se siente:

❖ SATISFECHO: _____

❖ INSATISFECHO: _____

❖ COMPLACIDO: _____

23. Si su respuesta fue insatisfecho, mencione 3 razones:

MUCHAS GRACIAS

