

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA (FDS)

SATISFACCION DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE MATERNIDAD DE LA ATENCION DE  
ENFERMERIA RECIBIDA EN EL HOSPITAL NACIONAL PEDRO DE BETHANCOURT DE ANTIGUA  
GUATEMALA, GUATEMALA. AÑO 2018.

TESIS DE GRADO

**HILDA LILY BAL OTZOY**  
CARNET 29215-05

LA ANTIGUA GUATEMALA, MAYO DE 2018  
SEDE REGIONAL DE LA ANTIGUA

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA (FDS)

SATISFACCION DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE MATERNIDAD DE LA ATENCION DE  
ENFERMERIA RECIBIDA EN EL HOSPITAL NACIONAL PEDRO DE BETHANCOURT DE ANTIGUA  
GUATEMALA, GUATEMALA. AÑO 2018.

TESIS DE GRADO

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

POR  
**HILDA LILY BAL OTZOY**

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

LA ANTIGUA GUATEMALA, MAYO DE 2018  
SEDE REGIONAL DE LA ANTIGUA

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

DECANO: DR. EDGAR MIGUEL LÓPEZ ÁLVAREZ

SECRETARIA: LIC. WENDY MARIANA ORDOÑEZ LORENTE

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. LIGIA ZORAIDA HURTADO SALVATIERRA

## **TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

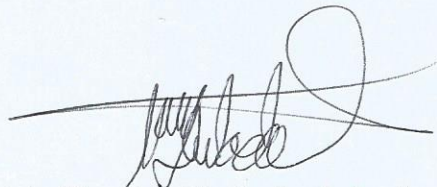
MGTR. ANA LUCRECIA SANTA LUCE BRAN DE RODRIGUEZ  
LIC. IRMA ELIDA DE LA CERDA MALDONADO DE GARCÍA  
LIC. MIRIAM RUBILIA VELÁSQUEZ RAMÍREZ DE OROZCO

Antigua Guatemala 10 de Marzo de 2018.

Señores. Honorable Comité de Tesis  
Universidad Rafael Landívar  
Facultad Ciencias de la Salud  
Campus Central  
Guatemala.  
Presente.

Por este medio yo Licda. Ligia Zoraida Hurtado Salvatierra, hago constar que he asesorado la elaboración del Informe Final de Tesis: Satisfacción de las usuarias del servicio de Maternidad de la atención de enfermería recibida en el Hospital Pedro De Bethancourt de Antigua Guatemala, de la Enfermera Profesional Hilda Lily Bal Otzoy carnet 2921505 estudiante de la Licenciatura en Enfermería, al estar a mi entera satisfacción doy el mismo por aprobado.

Atentamente:



Licda: Ligia Zoraida Hurtado Salvatierra.

Licenciada en Enfermería



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante HILDA LILY BAL OTZOY, Carnet 29215-05 en la carrera LICENCIATURA EN ENFERMERÍA (FDS), de la Sede de La Antigua, que consta en el Acta No. 09265-2018 de fecha 11 de mayo de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

SATISFACCION DE LAS USUARIAS DEL SERVICIO DE MATERNIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA RECIBIDA EN EL HOSPITAL NACIONAL PEDRO DE BETHANCOURT DE ANTIGUA GUATEMALA, GUATEMALA. AÑO 2018.

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

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 11 días del mes de mayo del año 2018.



LIC. WENDY MARIANA ORDOÑEZ LORENTE, SECRETARIA  
CIENCIAS DE LA SALUD  
Universidad Rafael Landívar

## DEDICATORIA.

Con infinito agradecimiento a:

A Dios Nuestro Señor Jesucristo, por su infinita bondad y misericordia, al concederme sabiduría para lograr este triunfo.

Te alabo, oh Jehová con todo mi corazón. Contare todas tus maravillas y me regocijare en ti.

A mi madre: María Evidalia Otzoy Cana. (Q.E.P.D). por todo su amor y apoyo para lograr esta meta, sé que desde el Seno del Señor Jesucristo ella está feliz conmigo. Madre bendita seas por siempre.

A mi padre: Pedro Bal Cali, por su apoyo y sus sabios consejos.

A Magister .Sebastián Similox Salazar, por su amor, apoyo y persistencia incondicional para culminar esta meta.

A mis hermanos: Winkel, Marleny, Amilcar, Ubaldo, Noemi, Karen, Migrid, Amed, Magally y Andy de todo corazón les dejo este legado como fruto de trabajo y perseverancia.

H. LILY BAL OTZOY.

## AGRADECIMEINTO.

A Dios Nuestro Señor Jesucristo por brindarme salud y fortaleza para culminar con éxito esta magnifica carrera.

A la Universidad Rafael Landivar mi centro de estudios, durante mi formacion.

A Licenciada Ligia Zoraida Salvatierra por asesorarme durante la realizacion de tesis.

A Magister Ana Lucrecia Santaluca Bran de Rodriguez por su apoyo en revision de tesis

A Magister Sebastian Similox Salazar por su apoyo metodologico de tesis.

Al Comité de Etica e Investigacion del Hospital Pedro de Bethancourt por haberme dado la oportunidad para realizar este trabajo.

A Jefe de Departamento de Gineco-Obstetricia Dr. Luis Giron por su autorizacion para hacer el trabajo de Campo.

A Dr. Giovany Santucci por autorizar la realizacion del trabajo de campo.

A Sub Director de Enfemeria E.P Juan Pablo Garcia por su apoyo para realizar la investigacion.

A Jefe de Servicio de Gineco-Obstetricia Licenciada Sandra Veronica Lopez, por apoyarme en realizar el trabajo de campo en el servicio.

H. LILY BAL OTZOY

## INDICE

Contenido	
RESUMEN	1
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>II.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
<b>III.MARCO TEORICO</b>	<b>6</b>
3.1.Satisfacción	6
3.2.Importancia de la satisfacción	6
3.3.Satisfacción a la Usuaría	6
3.3.1.Principios de la Organización Mundial de la Salud acerca del cuidado	8
3.3.2Principios científicos fundamentales aplicados en enfermería	9
3.4.Estándares de enfermería	10
3.4.1.Estándares de calidad en un servicio de Maternidad	10
3.4.2.Criterios de satisfacción a la usuaria	10
3.5.Cuidado de enfermería	11
3.5.1.Humanización del cuidado	11
3.5.2.Cuidados de Enfermería en un servicio de Maternidad	11
3.5.3.Importancia del cuidado de enfermería	12
3.5.3.Interacción Enfermera- Paciente	13
3.4.4.Cuidados de Enfermería en un Servicio de Gineco- Obstetricia	14
<b>IV.ANTECEDENTES</b>	<b>16</b>
<b>V.OBJETIVOS</b>	<b>22</b>
5.1 Objetivo General	22
5.2 Objetivos Específicos	22
<b>VI.JUSTIFICACION</b>	<b>23</b>
<b>VII.DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>24</b>
7.1.Tipo de Estudio	24



7.2.Sujetos de estudio o unidad de análisis	24
7.3.Contextualización geográfica y temporal	24
7.4.Descripción de Variables	25
<b>VIII. METODOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	26
8.1 Selección De Los Sujetos De Estudio	26
8.2. Recolección de datos	26
Validación del Instrumento para recolección de datos	27
<b>IX.PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS</b>	28
9.1 Descripción del proceso de digitación	28
9.2.Plan de Análisis de datos	28
9.3.Métodos Estadísticos	28
9.4Aspectos Éticos	28
<b>X.RESULTADOS</b>	29
<b>XI.CONCLUSIONES</b>	42
<b>XII.RECOMENDACIONES</b>	43
<b>XIII.BIBLIOGRAFÍAS</b>	44
<b>XIV.ANEXOS</b>	49
Instrumento para la recolección de datos	49
Consentimiento Informado	51

## RESUMEN

La presente investigación titulada: "Satisfacción de las usuarias del servicio de maternidad de la atención de enfermería recibida en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala enero 2018", fue realizada en el servicio de Maternidad del Hospital Nacional de Antigua. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal; se trabajó con una muestra a conveniencia de 275 usuarias con orden de egreso, a quienes se les identificó por medio del Kardex de enfermería. Se les solicitó la firma del consentimiento informado previo al llenado del instrumento.

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, el instrumento consistió en un cuestionario de preguntas cerradas. Entre los resultados más relevantes tenemos: que el 72% de las usuarias que participaron en la investigación provenían de los municipios de Sacatepéquez. El 69% opina que la recepción algunas veces fue con amabilidad. Algunas veces la llamaron por su nombre. El 48% opina que nunca les explicaron los cuidados que le realizarían. Más del 50 % de las usuarias opinan que hubo debilidad en la atención en lo relacionado a: administración de medicamentos, tiempo dedicado a la atención individual, atender las solicitudes de las pacientes, demostración de interés hacia la recuperación. Así mismo en cuanto a cuidados higiénicos, limpieza de la unidad, lo cual no les inspiró confianza en el personal de enfermería. Por lo que la calificación de la atención estuvo entre regular y mala.

Es importante considerar toda la información ya que constituye una oportunidad de mejora para el hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso de las últimas décadas, los países de América Latina y el resto del mundo están en búsqueda de mejorar y reorganizar los servicios de salud. Como lo mencionan en ello el Quinto Objetivo Del Desarrollo del Milenio en él que se indica Mejorar La Salud Materna (ODM No. 5) (1)

Como Estrategia de la Organización Mundial de La Salud, en la Asamblea General De Las Naciones Unidas del Año 2,015 celebrada en Nueva York. Como parte de la Estrategia Mundial indica reforzar los Sistemas de Salud, para recopilar datos de alta calidad, a fin de que se respondan las necesidades y prioridades de las mujeres y niños con el fin de garantizar la rendición de cuentas y mejorar la calidad de atención y equidad. (2)

Por tal razón la satisfacción de las pacientes embarazadas y mujeres en edad fértil, que requieran de asistencia médica es necesario proporcionarles cuidados integrales y humanizados. De acuerdo a las funciones asistenciales de la Enfermera, en la que su objetivo principal es brindar cuidados de Enfermería a las personas sanas y enfermas, estableciendo una relación terapéutica orientada a los cuidados y promoción de la Salud.

Para contribuir a la estrategia de la Organización Mundial de la Salud en mejorar la calidad de atención. Con este estudio se pretende, dar a conocer la atención que el personal de Enfermería, brinda a las usuarias, del servicio de Maternidad, del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala, durante el mes de enero del año 2018. Para ello se les paso, una encuesta a las usuarias con orden de egreso del servicio de maternidad, quienes proporcionaron información del grado de satisfacción de la atención que recibieron por parte del personal de enfermería. Los datos recolectados fueron tabulados y los resultados reflejan de qué manera se está prestando la atención. Los cuales se darán a conocer a las

autoridades, para establecer estrategias que permitan mejorar la atención que brinda el personal de Enfermería en el Servicio de Maternidad.

Esta investigación es de tipo descriptiva, de corte transversal y cualitativa para ello se elaboró una encuesta, con la Escala de Likert adaptada a las pacientes del servicio. Para este estudio se incluyó a todas las pacientes con orden de egreso durante el mes de enero del año 2018 y que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio de Maternidad está ubicado en el segundo nivel lado sur del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala y cuenta con dos vías de acceso una por el ascensor, y otra por las gradas, en la actualidad está el área de rampas para facilitar el acceso de las pacientes. Este servicio pertenece al Departamento de Gineco-obstetricia y tiene la capacidad de 60 camas, para alojar a la misma cantidad de pacientes con diagnósticos de complicaciones prenatales, Post operadas de cesárea, de Post Parto con Recién Nacido, y Pacientes a quienes se les ha realizados legrados intrauterinos, o aspiración manual endouterina, histerectomía abdominal total, de post resección de quiste ovárico o de mama y pacientes con enfermedades propias de la mujer.

La capacidad de camas del Servicio de Maternidad del Hospital, ya no es suficiente para atender a las usuarias que lo solicitan, por lo que se ven en la necesidad de implementar camillas en los pasillos para alojarlas junto con su recién nacido, para que no negar la atención.

En el servicio se realiza el censo diario de pacientes, que aproximadamente son entre 57 a 87(dato que puede variar) pacientes por día (incluyendo al recién nacido).

Para poder asignarle la unidad a otra paciente que está ingresando, en la mayoría de turnos es necesario colocar 2 pacientes por cama, esto provoca una sobrepoblación en el servicio.

El Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, atiende pacientes de los Municipios de Sacatepéquez, Chimaltenango, Escuintla y Guatemala, y por emergencia de otros Departamentos de la República.

El personal de Enfermería, que atiende en el Servicio de Maternidad está distribuido de la siguiente manera: durante el turno de mañana una Enfermera graduada y 3 Auxiliares de Enfermería, en el turno de tarde y noche se quedan

una Enfermera graduada y 2 Auxiliares de Enfermería para atender a todas las pacientes.

No se cuenta con un libro de quejas, en el que las usuarias puedan presentar su insatisfacción o satisfacción a la atención que recibieron, solo las inconformidades que manifiestan de manera verbal a Trabajadora Social del área de atención al paciente al momento que ella realiza sus labores de ayuda social, en apoyo a las mismas

Por lo anteriormente expuesto se deriva la siguiente pregunta a investigar:

¿Cuál es el grado de satisfacción de las usuarias del Servicio de Maternidad del Hospital de Antigua Guatemala con la atención de Enfermería recibida en el momento de egresar?

### III. MARCO TEORICO

#### 3.1. Satisfacción

Se entiende la satisfacción como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral. Al alcanzar la satisfacción el funcionamiento mental del ser humano, se encuentra en armonía y contribuye a la felicidad, mientras que por el contrario la insatisfacción genera sufrimiento.

#### 3.2. Importancia de la satisfacción

La satisfacción es uno de los aspectos de mayor importancia para llevar con eficiencia el cuidado de las usuarias en una institución pública. Por ello es importante realizar evaluaciones periódicas para detectar insatisfacción y tomar acciones para evita que se magnifique. (3)

Conocer la percepción de los usuarios es importante para el sector salud, ya que la enfermera es quien se mantiene en mayor contacto con los pacientes y al mismo tiempo es quien puede modificar la percepción que el usuario tiene con relación a su atención mediante la comunicación efectiva enfermera-paciente y con las bases teóricas con las que cuenta para direccionar la práctica.

La percepción se puede evaluar midiendo elementos importante que debe poseer un prestador de servicios de salud como el trato digno, definido como el respeto a los derechos humanos y las características de las personas respeto, como la virtud por la cual reconocemos y tenemos presente por siempre la dignidad de las personas como seres únicos e irrepetibles, así como los derechos según su condición y circunstancias. (4)

#### 3.3. Satisfacción a la Usuaría

Como resultado de los documentos consultados, en relación al tema de investigación acerca del grado de satisfacción que espera la usuaria atendida en un servicio de Maternidad, es común encontrar artículos que lo enfocan desde distintos ámbitos, desde el punto de vista de niveles de atención y/o niveles de prevención. La percepción de las usuarias con respecto a la calidad de la atención

de los servicios de enfermería es de gran importancia y suma relevancia. La Organización Mundial de la Salud afirma que el personal de enfermería es un elemento clave para realizar un verdadero cambio en la cobertura y calidad de los de salud. (4)

Como lo mencionan Donabedian, y Sidani, en su investigación “acerca de la calidad asistencial y como puede ser evaluada”, en donde dan a conocer los aportes concernientes a la satisfacción del usuario. (5)

la satisfacción del usuario consiste en brindarle comodidad, confort, tranquilidad y respeto, en la asistencia que proporciona el personal de enfermería en las instituciones de salud.

Al mismo tiempo le dieron, una connotación de la asistencia más profunda que incluía ambas partes (el paciente y el personal de salud o enfermería), puesto que las dos variables hacen parte de los Resultados de la calidad asistencial y de la efectividad del rol de Enfermería respectivamente, por tanto, la satisfacción del usuario es un factor que está fuertemente ligado a la calidad de la atención.

Sangiovanni, define la satisfacción, como aquella expresión que realiza el usuario, sobre la atención recibida, la cual está complejizada en la medida que tiene aspectos cualitativos y cuantitativos, mientras que Caminal, en concordancia con Sangiovanni, expone que una de las principales dificultades del análisis de la satisfacción radica justamente, en la indeterminación del concepto, ya que procede, por una parte, de una naturaleza subjetiva, y por otra, de una contextual. (3)

En relación a lo expresado por los autores antes mencionados, se considera que la atención que solicitan las usuarias en un servicio de Maternidad, debe ser la que llene las expectativas de satisfacción y acorde a sus necesidades sentidas. Por lo cual es indispensable que el personal de Enfermería debe contar con todos los recursos necesarios para brindar una atención satisfactoria a las usuarias. Así como la vocación de servicio, respetando la integridad y autonomía de la misma. Para eso es necesario, que la dotación de personal de Enfermería que se asigna a



un servicio de Maternidad sea acorde a la capacidad instalada (cantidad de pacientes) y que tengan el conocimiento para resolver los eventos que se presenten, optimizando los recursos existentes para brindar una atención de calidad y satisfactoria a la usuaria.

### 3.3.1. Principios de la Organización Mundial de la Salud acerca del cuidado.

La Oficina Regional de Organización Mundial de la Salud en Europa realizó un taller de Cuidado Perinatal en el que se propusieron diez principios que deben ser considerados con el cuidado a futuro.

Ser no medicalizado, significando que el cuidado fundamental debe ser provisto utilizando un set mínimo de intervenciones que sean necesarias.

Debe tener base en el uso de tecnología apropiada, definiéndose como el conjunto de acciones que incluyen métodos, procedimientos, tecnologías equipo y otras herramientas aplicables para resolver un problema específico. Al mismo tiempo el principio se dirige en reducir el uso excesivo de tecnología o la aplicación de tecnología sofisticada.

Ser integral y tomar en cuenta las necesidades intelectuales, emocionales, sociales y culturales de las usuarias sus niños y familias, no solamente un cuidado biológico.

Ser apropiado tomado en cuenta las distintas pautas culturales y así permitir el logro de los objetivos

Tomar en cuenta la toma de decisión de las usuarias, respetando la privacidad, la dignidad y la confidencialidad de las pacientes. Estos principios aseguran fuertemente la protección, la promoción y el soporte necesario en lograr un cuidado efectivo. (6)

### 3.3.2 Principios científicos fundamentales aplicados en enfermería

Principio: es un hecho aprobado que formula una ley o teoría generalmente admitida, o una ley moral aceptada por la mayoría de la sociedad. Al mismo tiempo sirve de norma a la acción, el mismo no determina la que debe hacerse, pero ayuda a guiar la acción dependiendo de los resultados.

En enfermería existen principios fundamentales en la atención al paciente, los mismos se detallan a continuación: respetar la individualidad del paciente, todo paciente es un ser individual de la sociedad, que tiene derechos, privilegios y libertades que deber ser respetadas sin distinción de raza, credo, posición social o económica.

Este principio debe ser aplicado demostrando con actitud y hechos reconociendo el estado de ánimo de las pacientes, esfuerzo por entender los problemas, explicando con términos comprensibles lo que se le realizara en cualquier procedimiento.

Satisfacer las necesidades fisiológicas: la enfermera mediante la observación aplica los conocimientos a través de la ejecución de un plan de cuidados garantiza una atención libre de riesgos con la finalidad de que el cuerpo pueda realizar las funciones fisiológicas necesarias.

Proteger al paciente de agentes externos que le causen enfermedad: son las medidas que deben realizarse para disminuir o eliminar ambiente los agentes físicos, químicos o microbiológicos que causen daño al usuario.

Contribuir a la restitución pronta de la salud del usuario, de manera que pueda incorporarse a la sociedad: Son todas las acciones que la enfermera debe realizar con la finalidad de lograr la pronta recuperación del equilibrio físico y psicosocial del paciente en forma óptica. Para ello se le debe enseñar al paciente acciones de autocuidado, ayudando al paciente a obtener conocimientos para su recuperación.

### 3.4. Estándares de enfermería

Son los valores que toman un criterio y actúan como límite entre lo aceptable y lo inaceptable. Estos pueden ser óptimos y absolutos para lograr el bienestar de la usuaria.

#### 3.4.1. Estándares de calidad en un servicio de Maternidad

En el servicio de maternidad el personal de Enfermería debe tener conocimientos y habilidades para, comunicarse efectivamente. Mantener el respeto la privacidad de la usuaria, mediante la atención individualizada sin discriminación, por credo, política y estrato social. Proporcionando un ambiente agradable y cómodo.

El personal de enfermería debe enlazar los conocimientos, la experiencia y la observación para así poder brindar una atención de calidad en el servicio y lograr la satisfacción de la paciente sobre la atención que recibió. Ya que la usuaria es el eje primordial del cuidado por lo que debe ser el mismo oportuno y eficaz. (19)

Para brindar cuidados de calidad se hace necesario reconocer los derechos de los usuarios, tomando en cuenta que la calidad de cuidado, guía hacia la satisfacción del paciente en relación a sus necesidades. En enfermería la satisfacción se puede definir como la condición de estar a gusto o no con el cuidado recibido en el servicio. (7)

#### 3.4.2. Criterios de satisfacción a la usuaria

La mejora de los servicios que se prestan siempre se deben plantear desde el punto de vista de las usuarias, ya que un servicio de calidad es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan.

Los criterios de satisfacción de la usuaria que podemos evaluar en un servicio de maternidad son.

Confianza: Sentimiento de control y tranquilidad generando estado de bienestar emocional.

Apoyo: se experimenta como un apoyo y respaldo.

Tranquilidad: genera sentimiento de calma estabilidad y comodidad sin presiones ni complicaciones

Cercanía: la usuaria experimenta un estado de aproximación, con respeto y calidez.

Bienestar: la usuaria recibe y alude un estado de plenitud, integral de equilibrio, mente-cuerpo

Autocuidado: la usuaria debe considerar la idea de ser responsable, de sentir las propias acciones, voluntarias e involuntarias y las consecuencias que pueda tener en su salud, ya sean negativas para sí misma y para otras. Y la manera de prevenirlas o evitarlas. (8)

### 3.5. Cuidado de enfermería

Es una actividad humana que puede definirse como una relación y el proceso cuyo objetivo es ir más allá de la enfermedad. En enfermería el cuidado es considerado como la esencia en la disciplina, que no solamente implica a la usuaria como receptor y a la enfermera como trasmisor. Para determinar el efecto de un cuidado el personal de enfermería debe enfocarse en lo que recibe el paciente, en la actualidad esto se puede lograr midiendo la satisfacción del usuario con el cuidado que ellos experimentan por parte del personal de enfermería durante su hospitalización. (9)

#### 3.5.1. Humanización del cuidado

Es el proceso mediante el cual se adquieren rasgos típicos del ser humano desde el punto de vista biológico, antropológico, espiritual racional y social. Llegando a la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia de calidad centrada hacia el individuo. (10)

#### 3.5.2. Cuidados de Enfermería en un servicio de Maternidad

Ante el riesgo de deshumanización del cuidado del paciente a consecuencia de la gran reestructuración administrativa en la mayoría de los sistemas de salud en el mundo, se hace relevante el rescate del aspecto humano, espiritual y

transpersonal, en la práctica clínica, administrativa y educativa, incluyendo la investigación por parte de los profesionales de enfermería para poder realizar acciones innovadoras hacia las pacientes y mejorar la calidad de asistencia a las usuarias, juntamente con el equipo multidisciplinario de salud. (4)

### 3.5.3. Importancia del cuidado de enfermería

En cuanto a la importancia del cuidado este se debe considerar como la capacidad de sentir, como el otro conllevando a impulsar a generar una ciencia con conciencia dirigida hacia las mejoras del cuidado de la salud. Para ello es que el rol del personal de enfermería en las distintas etapas de la vida debe reflejar la capacidad de comprender que el cuidado se hace necesario como parte de la experiencia humana. El cuidado de enfermería es una acción holísticamente humana que contribuye de manera esencial a la recuperación.( (11)

La prestación del cuidado supone valores, compromiso, conocimiento y acciones de manera que el personal de enfermería a través de los cuidados que brindan demuestran interés compromiso y afecto por los pacientes. En la teoría “Filosofía y ciencia de la asistencia” se hace referencia a los elementos esenciales para el ejercicio profesional en infundir fe y esperanza para facilitar la promoción del cuidado y satisfacer las necesidades humanas. (12)

El Proceso de Atención de Enfermería, es una herramienta que contribuye a cubrir la individualización de atención y cuidados de los pacientes, ya que al aplicarlo correctamente realizamos acciones con eficiencia y eficacia que favorecen en mejorar la salud de los usuarios e incluso hace que la atención sea pertinente con enfoque y pertinencia cultural, social y sin discriminación de estrato social, económico y religioso a las usuarias. (5)

El proceso de atención de enfermería para el cuidado de las pacientes es esencial, ya que la recuperación de la usuaria depende de la calidad de atención que recibe durante su estancia hospitalaria, en la actualidad las instituciones buscan un planteamiento holístico en la asistencia al paciente por el personal de

enfermería y para ello se puede adecuar a la teoría de Jean Watson. (Teoría del Cuidado Humano).

Se han identificado una serie de factores que han podido interferir en la aplicación de la teoría de la asistencia, como son el carácter agudo de los individuos hospitalizados, la reducción del tiempo de estancia hospitalaria y la complejidad creciente de la tecnología.

En la Práctica diaria al personal de enfermería se le debe orientar, sobre un análisis más amplio, la teoría de Watson sigue proporcionando una orientación metafísica útil e importante para la asistencia de enfermería. Los conceptos teóricos tales como la utilización del y/o, la identificación de las necesidades del paciente, el proceso de asistencia y el sentido espiritual del ser humano, pueden ayudar al personal de enfermería y a las pacientes a hallar el sentido y la armonía en una época de complejidad creciente. Como podemos realizarlo en la actualidad con las pacientes, que con el hecho de estar hospitalizadas les genera temor, tristeza y al recibir una atención insatisfactoria optan por exigir salida sin orden médica y con ello expone su salud e incluso la vida.

### 3.5.3. Interacción Enfermera- Paciente

El objetivo primordial de enfermería es cuidar y para ello el cuidado humano involucra valores, voluntad y un compromiso para cuidar, conocimiento, acciones de cuidado y consecuencias. Watson conceptualiza el cuidado como un proceso interpersonal, entre dos personas, con dimensión transpersonal (enfermera-paciente). Si el eje esencial de enfermería es cuidar, entonces cada acción que se realiza con las pacientes deber ser con base científica para que al finalizar el cuidado las pacientes puedan reconocer que las acciones de cuidado son satisfactorias o insatisfactorias. (6)

Campo fenomenológico: hace referencia a los cambios, con sentido práctico haciendo énfasis a el cuidado e inicia cuando la enfermera entra en el campo fenomenológico del paciente (marco de referencia de la persona, realidad subjetiva compuesta en su totalidad por la experiencia humana) y responde a la

condición del ser del paciente (espíritu, alma) de la misma manera que el paciente expone sus sentimientos subjetivos. Tomando en cuenta que en la actualidad el cuidado debe ser con pertinencia cultural. Siempre respetando los ideales propios de las pacientes y sin tratar de imponer acciones que atentan con su integridad como ser humano, podemos ver a las pacientes con enfoque psicobio-social y espiritual.

En todo momento el cuidado, es el foco en el espacio y tiempo en que la enfermera y la paciente, crean el momento asistencial para alcanzar o mantener la salud. (6).

El cuidado es una actividad que concierne a todos los profesionales de la salud, sin embargo, enfermería como profesión humanitaria en la que se destina mayor esfuerzo, tiempo y dedicación al momento de cuidar. En la actualidad nos situamos en un mundo globalizado y pluricultural en la que la negociación del otro se transforma en una práctica cotidiana.

Como enfermeras no estamos ajenas a ellos por ello es vital que la atención, sea humanizada en la praxis de enfermería. Mostrado interés profundo, mediante el compromiso y afecto a las usuarias, al mismo tiempo esta atención debe ser la más óptima posible para que llegue a satisfacer las necesidades de las usuarias. Haciendo evidente que la atención debe estar enfocada, en mantener y conservar la vida. (28)

El cuidado expuesto en forma de supuestos y factores, da cuenta a una metodología inspirada en los acontecimientos llegando a una forma de aproximación para que la enfermera se convierta en el principal eslabón, y como responsable en aporte a las mejoras de la salud de las pacientes. (7).

#### 3.4.4. Cuidados de Enfermería en un Servicio de Gineco- Obstetricia.

El Cuidado de Enfermería en un servicio de Gineco-Obstetricia se llevan mediante todas las acciones que el personal de enfermería debe realizar con las pacientes ingresadas, ya que de esto depende la pronta recuperación de la salud de las

pacientes y al mismo tiempo contribuye a detectar cualquier complicación que presente: entre ellos se puede mencionar desde el momento que la paciente ingrese al servicio:

Ver el estado de conciencia de la paciente, verificando que los datos personales sean los correctos. Iniciar con el control de signos vitales y reportar cualquier alteración de alguno de ellos.

Verificar que no tenga tachones y borrones las pulseras de identificación de la madre y su recién nacido. Realizando una revisión minuciosa céfalo caudal.

Realizar una inspección minuciosa de la cantidad de la hemorragia vaginal. Respetando la individualidad de la paciente.

Asignarle unidad en la que ella debe sentir confort, confianza y seguridad que brinde satisfacción hacia las necesidades de las usuarias. Al estar ya ingresada se debe velar por que la misma reciba una atención de calidad, humanizada y con esmero aplicando el tratamiento con prontitud según sea ordenado.

Si ingresa una paciente post operada de cesárea se cumplen con los cuidados mencionados verificando la permeabilidad de la vía periférica, el estado de la herida operatoria y la sonda uretral.



#### IV. ANTECEDENTES

4.1 En la Revista Latino-Am. Enfermmagen con el estudio titulado. “Calidad de los Cuidados de Enfermería y satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza.” estudio realizado de mayo a junio del año 2014 en la región del centro oeste de Brasil, Objetivo: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Método: estudio trasversal con una muestra 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. El primero con características sociodemográficas de la población, el segundo instrumento denominado guion de entrevista del cuidado de Enfermería para el paciente internado, basado en la teoría de las necesidades básicas. El tercer instrumento utilizado es de versión brasileña del Patient Satisfaction Instrument, denominado Instrumento de Satisfacción del Paciente. A seguir, fueron digitalizados en un banco de datos electrónico y analizado en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Resultados: entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros higiene y confort físico; nutrición e hidratación y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Conclusión: A pesar del déficit de cualidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, visualizando atender a las expectativas de los pacientes. (10)

4.2 En el Titulado “Nivel De Satisfacción Con La Atención de Enfermería.” estudio realizado en el Hospital Pediátrico Juan Pablo II de la ciudad de Corrientes Argentina durante el mes de abril del año 2006. Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de padres o cuidadores, respecto a la atención de enfermería

brindada a sus hijos internados. Muestra: ésta fue tomada al azar y se conformó por el 60% de los pacientes internados. Utilizando el Formulario de satisfacción de la atención de enfermería, con preguntas abiertas y cerradas elaboradas a los fines de este trabajo. Resultados: Se analizaron 60 encuestas aplicadas a padres o cuidadores de niños internados en los servicios previamente seleccionados. La mayoría no supo definir con claridad que entendían por cuidados de enfermería, recurriendo a mencionar actividades como control, administrar medicamentos o alerta a los llamados. Estos cuidados fueron valorados como buenos en el 57% de los casos, los demás encuestados los calificaron como regulares. Con respecto a las rutinas de trabajo el 85% dijo estar satisfecho, con excepción de los cambios de ropa de cama e higiene personal que fue considerado insatisfactorio 50% de los entrevistados.

4.3 En el estudio titulado: “Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria.” Bogotá. 2011. Objetivo: evaluar la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria. La muestra fue conformada por doce enfermeras que laboran en hospitalización domiciliaria. Mediante la aplicación del instrumento Care Q de la doctora Patricia Larson, validado y aplicado en Colombia. Se realizó un estudio de tipo descriptivo-transversal con abordaje cuantitativo, con doce enfermeras que laboran en este tipo de servicios. Los resultados al finalizar el estudio determinó un porcentaje de cumplimiento del 83% lo que puede indicar un grado de satisfacción alto por parte de los usuarios. (15)

4.4 En la Revista Científica de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología, en el estudio titulado “Cuidados e intervenciones de enfermería en el paciente con alteraciones electrocardiográficas (I)” Málaga, agosto 2009 enero 2010. Objetivo: Evaluar la satisfacción de los pacientes y la percepción del personal de enfermería con los cuidados administrados. La muestra, fue conformada por todos los pacientes accesibles mayores de 18 años. Materiales y métodos: Estudio descriptivo prospectivo. Con diseño y pilotado un cuestionario con 11 ítems agrupados en 3 dimensiones: trato, accesibilidad y competencia para

medir la satisfacción del paciente. Este cuestionario adaptado, se distribuyó al paciente en las 24 horas previas al egreso y también al personal de enfermería. Resultados. Se recolectaron 133 cuestionarios de pacientes (95,52%), 16 de enfermeras (73%) y 6 de auxiliares (70%). La puntuación media de la valoración global de la satisfacción: de los pacientes son 9,24, de las enfermeras 8,50 y de las auxiliares 8,16. Por dimensiones, el trato ha sido la dimensión mejor valorada, con una media de 3,91 por el paciente, 3,75 por las enfermeras y, 3,61 por las auxiliares. Existe discordancia entre pacientes y enfermeras en la identificación de la enfermera responsable de su atención. La información de egreso fue el aspecto peor valorado por enfermeras (3,56). Conclusiones: La satisfacción del paciente y la percepción del personal son positivas. Ha habido concordancia entre los ítems más positivos percibidos por el paciente y el personal. La identificación de la enfermera y la información del egreso son los aspectos que se han priorizado como área de mejora. Calidad asistencial; Satisfacción del paciente; Enfermería. (17)

4.5 El artículo titulado: "Satisfacción de los usuarios, hospitalizados en el servicio de Medicina Interna. Con el cuidado de Enfermería." lugar Hospital Regional de Xalapa, Veracruz. Junio 2014. En Calidad de la atención de salud, atención de enfermería, satisfacción del paciente, hospitalización. (18) Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. Muestra: se realizó con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicó el instrumento denominado "Patient Satisfaction Instrument (PSI). Éste evaluó 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. El procesamiento y análisis estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS.

Material y Métodos: estudio cuantitativo-descriptivo-transversal; población, usuarios hospitalizados, de ambos sexos, con más de 72 horas de estancia. Resultados: El índice general de satisfacción reportó que los pacientes hospitalizados se encontraron satisfechos (71.4%) con los cuidados de enfermería. Conclusión: Los pacientes manifestaron sentirse satisfechos a los

cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería. Palabras clave: satisfacción del usuario, cuidados de enfermería, cuidado técnico profesional, confianza, educación al paciente. (19).

4.6 En el estudio titulado: “Estado De Financiamiento Y Evaluación de la Satisfacción de los usuarios en la red hospitalaria del Ministerio De Salud Pública y Asistencia Social.” Guatemala 2014. Con una muestra: realizada mediante un muestreo estratificado bi-etapico, con una muestra general de 16 hospitales sobre un universo 44 hospitales. Se utilizaron 2 instrumentos de recolección de datos. Resultados: de 1926, encuestados: 65 estuvieron totalmente insatisfechos, 307 parcialmente insatisfecho y 1554 totalmente satisfecho. De este informe se presentó que el porcentaje de insatisfacción solo el 2% es del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala. Y el trato de enfermería fue más señalado como insatisfecho en hospitales de Quetzaltenango, Escuintla y Roosevelt. (21)

4.7 En un estudio titulado: “Opinión del personal Auxiliar De Enfermería de los Servicios de Cirugía del Hospital Roosevelt.” Guatemala marzo 2008. Objetivo: Describir la opinión del personal auxiliar de enfermería, de los servicios de cirugía de adultos del Hospital Rooseveltl, sobre la participación de la enfermera en el cuidado directo al paciente hospitalizado, para la satisfacción de sus necesidades básicas. Muestra: se tomó como muestra a 72 auxiliares de enfermería. Para el estudio se utilizó un cuestionario de 15 ítems. Resultados que, de acuerdo a la opinión de los auxiliares de enfermería, las enfermeras participan, aunque no en un 100% en el cuidado directo de los pacientes en los siguientes cuidados alimentación, hidratación, signos vitales, eliminación, descanso, dolor, necesidad de oxígeno, higiene, relación enfermera paciente, problemas comunes de seguridad, rondas de enfermería, priorización y administración de medicamentos.

También se concluyó que existe debilidad, en la elaboración de planes de atención como instrumento, para la dirección del cuidado y en la realización de la entrevista a los pacientes; para la identificación y satisfacción de sus necesidades. (22)

4.8 En un titulado: “Calidad de la atención de los servicios de Salud del Consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS.)” Palin, Escuintla. Guatemala mayo 2012. Objetivo: Analizar la calidad de atención; que se brinda en el Consultorio del IGSS Palin Escuintla, desde la percepción de usuarias de los servicios de salud. El universo estuvo constituido por la población derechohabientes, usuaria de los servicios que brinda el Consultorio. (Un aproximado de 1,162 derechohabientes, atendidos mensualmente). Trabajando con una muestra de 318 pacientes. Utilizando un instrumento tipo encuesta para la recolección de datos. Resultados el 91% de los usuarios refiere que si encuentran solución a su problema por el que acudieron al consultorio, y el 86% consideran que la atención prestada por el personal de enfermería es buena, el 12% muy bueno y solo el 2% regular (23)

4.9 En el estudio titulado: “Opinión de las usuarias del Programa de Salud Reproductiva en el componente de Planificación Familiar en el centro de salud de Guazacapan, Santa Rosa,” Guatemala 2008. Objetivo: Describir la opinión de las usuarias del Programa De salud reproductiva en el componente de Planificación Familiar en el centro de Salud de Guazacapan acerca de la atención que recibe. Muestra: fue conformada por el cien por ciento de la población que equivale a 52 usuarias. Se utilizó un instrumento de 15 preguntas con tres opciones de respuestas. Resultados: el 96% de las usuarias, opino que el tiempo que enfermería le dedica es aceptable y favorece la calidad del servicio prestado. El 100% de las usuarias opino que el espacio de tiempo entre una cita y otra es aceptable. (24)

4.10 En el titulado: “Cuidado de enfermería, basado en la teoría de Virginia Henderson sobre las 14 necesidades básicas del usuario.” Quetzaltenango octubre 2011.

Objetivo: Determinar el cuidado de enfermería; basado en la teoría de Virginia Henderson sobre las 14 necesidades básicas del usuario, en el servicio de medicina de mujeres. Y la satisfacción de las necesidades básicas en las pacientes con prolongada estancia. Muestra: fue conformada por 50 pacientes hospitalizadas en el servicio. Se utilizó un instrumento de recolección de datos con preguntas mixtas y preguntas cerradas. Los resultados obtenidos dieron que de las 14 necesidades básicas únicamente se suplen 6, con un porcentaje de 64 a 82% y el 8 no se suplen pues el porcentaje de insatisfacción es de 42 a 69%. Se concluyó que las necesidades más afectadas son: eliminación, dormir, comunicarse, higiene corporal, ayuda espiritual, trabajar, jugar y aprender, debido a la falta de personal asignado al servicio de medicina de mujeres lo cual limita la atención a las usuarias. (25)

4.11 En el titulado: “Servicio al cliente en consulta externa del Hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social” Quetzaltenango Guatemala. Octubre 2013. Objetivo: Determinar cómo se presta el servicio, de atención al cliente en la consulta externa del Hospital del IGGS de la ciudad de Quetzaltenango. Muestra: se utilizó una muestra representativa de 264. Para la recolección de datos se utilizó un, cuestionario de 15 preguntas cerradas y cuestionario de 10 preguntas abiertas. Resultados: Insatisfacción de parte de los usuarios sobre los servicios que reciben, además evidencio inadecuada calidad del servicio, esta situación afecta también a los Jubilados que en gran porcentaje son Adultos Mayores por lo que deberían de tener un trato especial que no afecte su salud y les permita recibir el servicio de la mejor manera posible. (26)

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1 Objetivo General:**

Determinar la satisfacción de las usuarias del servicio de Maternidad de la atención de enfermería recibida en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala, durante el mes de enero del 2018.

### **5.2 Objetivos Específicos:**

5.2.1 Describir la atención que brinda el personal de enfermería a las usuarias con orden de egreso en el servicio de Maternidad.

5.2.2 Describir los aspectos de la atención de enfermería con los que están satisfechas las usuarias.

5.2.3 Describir los aspectos de la atención de enfermería con los que no están satisfechas las usuarias.

## VI. JUSTIFICACION

La satisfacción de las usuarias en los servicios de salud, es uno de los parámetros fundamentales que en la actualidad se toma en cuenta para evaluar la calidad de la atención que reciben y por ello es importante tener en cuenta el concepto que tienen las pacientes en relación a la atención que reciben por el personal de enfermería ya que este es el recurso humano que más cercanía tienen con la paciente y su familia actuando como el principal canal de comunicación.

En el Servicio de Maternidad del Hospital Pedro de Bethancourt de la Antigua Guatemala, las pacientes al momento de egresar manifiestan su insatisfacción por falta de Atención de Enfermería. Sin embargo, estas inconformidades, en la actualidad no quedan documentadas porque en el servicio no se cuenta con el libro de quejas, o un formato donde ellas puedan expresar únicamente, lo dan a conocer al área de atención al paciente, de forma verbal. Con este estudio se pretende establecer un mecanismo de información en la cual quede documentada por escrito la satisfacción o insatisfacción de las usuarias por la atención que recibieron de la personal enfermería.

La importancia de realizar este estudio es conocer, la atención que reciben las usuarias por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria. Ya que en la actualidad no cuenta con un estudio de investigación que describa la satisfacción o insatisfacción de las pacientes atendidas.

Viabilidad: se puede realizar la investigación ya que esta no afecta la integridad, física, psicológica y moral de la usuaria, y a través de los resultados de satisfacción o insatisfacción, se incluirá en el programa de educación continua la importancia de la calidad de atención que tenga como objetivo la satisfacción de la paciente.

Con los resultados de este estudio se obtendrán conclusiones del grado de satisfacción o insatisfacción de las usuarias. Lo cual servirá para hacer propuesta para mejorar la calidad de atención de enfermería.



## **VII. DISEÑO DE INVESTIGACION**

### **7.1. Tipo de Estudio**

Para esta Investigación, se desarrolló un estudio de tipo descriptivo de corte transversal.

### **7.2. Sujetos de estudio o unidad de análisis.**

Pacientes con orden de egreso del servicio de Maternidad del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala.

### **7.3. Contextualización geográfica y temporal**

El estudio se realizó en el servicio de Maternidad del Hospital Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala durante el mes de enero del año 2018.

#### 7.4. Descripción de Variables.

Identificación de Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores para cada variable	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción del usuario.	Son todas las comodidades, confort, tranquilidad y respeto en la asistencia que proporciona el personal de enfermería, en las instituciones de salud dando como resultado el estado mental de goce por sentir, que no se necesita nada, para lograr la completitud ya sea física o mental. Llevando a la usuaria una armonía completa. (O.M.S)	Comodidad y confort que experimentan las usuarias en el Servicio de Maternidad del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amabilidad.</li> <li>2. La llamó por su nombre.</li> <li>3. Le explicó cuidados a realizar.</li> <li>4. Tiempo dedicado a la atención.</li> <li>5. Administración correcta de medicamentos.</li> <li>6. Acudió de inmediato. (Tiempo adecuado para atender al llamado).</li> <li>7. Interés en el bienestar del usuario.</li> <li>8. Apoyo en el baño corporal.</li> <li>9. Limpió su unidad.</li> <li>10. El personal de enfermería le inspira confianza.</li> </ol>	<p>Cualitativa.</p> <p>Politómica.</p>	1-10

## VIII. METODOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.1 Selección De Los Sujetos De Estudio

- Criterios de Inclusión:

Todas las pacientes, con orden de egreso en el servicio de Maternidad del Hospital Nacional De Antigua Guatemala, y que aceptaron voluntariamente responder a las preguntas del instrumento de recolección de datos.

- Criterio de Exclusión:

Pacientes que estén ingresadas sin orden de egreso.

Calculo estadístico de la muestra:

No se realiza cálculo estadístico por estar delimitado el grupo, para este estudio utilizo una muestra a conveniencia; en las que fueron incluidas todas las pacientes con orden de egreso en el servicio de maternidad, que fueron aproximadamente 15 por día, de lunes a viernes durante el mes de enero del año 2018 y que aceptaron voluntariamente, participar en el estudio.

En esta investigación participaron 275 pacientes de 990 egresos que se tuvieron en el servicio durante el mes de enero del año 2018. (Fuente: Departamento de Estadística enero 2018).

La identificación de los sujetos de estudio se realizó a través de los criterios de inclusión y exclusión.

### 8.2. Recolección de datos

Se realizó por medio de una encuesta dirigida con 10 ítems para conocer la atención que brinda el personal de enfermería a las pacientes del servicio de Maternidad del Hospital Nacional de Antigua Guatemala con opción de tres respuestas las cuales se marcaron con una X en el cuadro que especificaba el instrumento.

Validación del Instrumento para recolección de datos.

La validación del instrumento se realizó en el servicio de Maternidad del Hospital Nacional de Chimaltenango con 5 pacientes con orden de egreso, considerando que tuvieran características similares al grupo del estudio.

## **IX. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

### 9.1 Descripción del proceso de digitación

Se ingresaron los datos de la encuesta en una hoja con el programa Microsoft Excel 2016 y los resultados se tabularon gráficas.

### 9.2. Plan de Análisis de datos

Al finalizar con la recolección de datos se tabularon, y se obtuvo el valor absoluto y relativo, luego se determinó el grado de satisfacción conforme a las respuestas obtenidas de las usuarias utilizando la escala de Likert adaptada al grupo investigado.

### 9.3 Métodos Estadísticos

Se realizó a través de la estadística descriptiva.

### 9.4 Aspectos Éticos

Se consideró el principio de autonomía, tanto de la institución como de las pacientes, para lo cual se presentó a las autoridades y participantes informándoles la finalidad y objetivos del estudio, se dejó a su libre elección el derecho de participar voluntariamente en la investigación y de retirarse cuando así lo consideraran, conveniente, para ello se dio lectura del consentimiento informado con sus respectivas explicaciones, con aclaraciones para su aprobación y participación en el estudio, se tomó en cuenta el principio de No Maleficencia ya que no se hizo ningún daño a las usuarias.

En cuanto a la publicación de resultados se dejó claro el principio de Veracidad, ante el cual no altero y/o se manipularon los resultados, de acuerdo con las Normas del Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS), se preservaron las conductas, criterios y normatividad de honradez intelectual e integridad científica.

## X. RESULTADOS

Cuadro 1

### Rango de edades

Rango de Edades	Número.	%
10-20	35	12.72%
21-30	167	60.72%
31-40	64	23.27%
41-50	8	2.9%
51 o mas	1	0.39%
Total	275	100%

Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

Se puede observar que el 61% de las pacientes que tuvieron orden de egreso y participaron en el estudio estaban en el rango de edad de 21 a 30 años. Son mujeres jóvenes que corresponden al grupo de las mujeres en edad fértil que tienen probabilidades de regresar de nuevo al servicio de maternidad.

Cuadro 2  
Lugar de procedencia

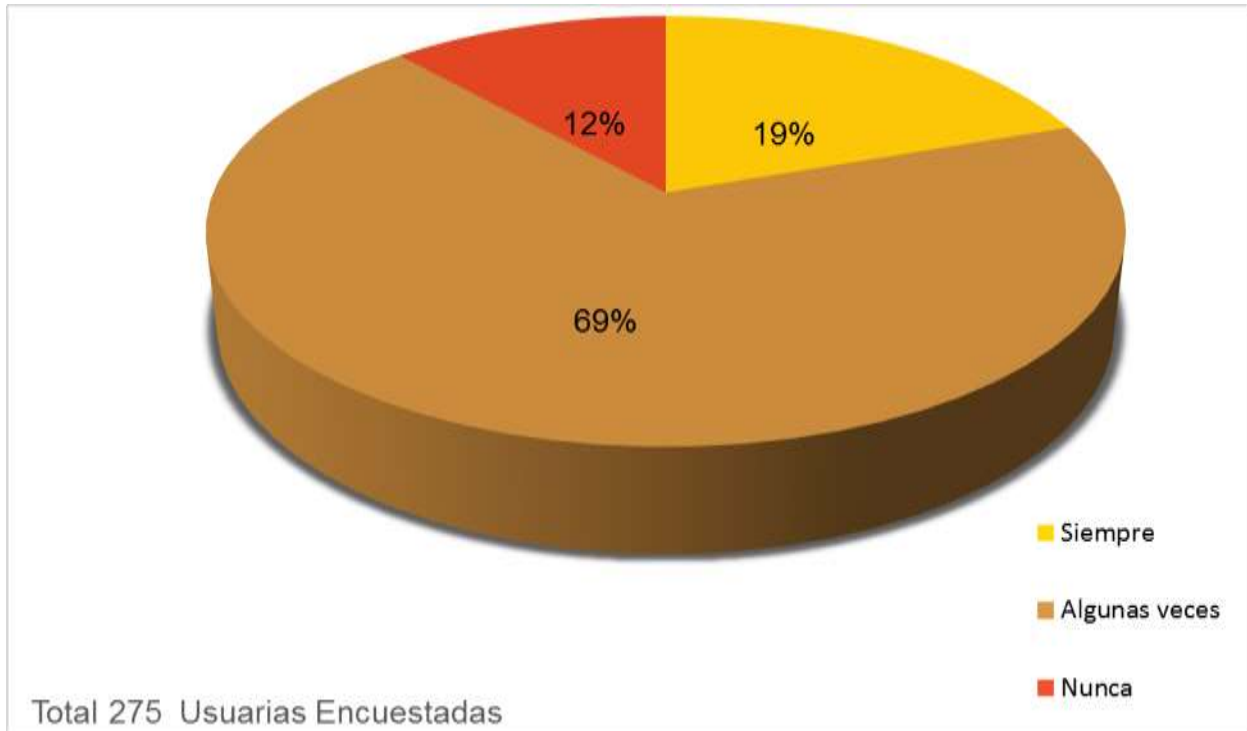
Municipios	Número.	Porcentaje válido
San Juan Alotenango	40	14.5
Jocotenango	33	12.0
Pastores	17	6.2
Santa María de Jesús	16	5.8
San Lucas Sacatepéquez	15	5.5
San Miguel Dueñas	12	4.4
San Bartolomé Becerra	11	4.0
Ciudad Vieja	11	4.0
San Pedro las Huertas	11	4.0
San Antonio Aguas Calientes	11	4.0
San Mateo Milpas Altas	11	4.0
Sumpango	9	3.3
Otros (Chimaltenango, Quiche, Escuintla y Guatemala)	78	28.4
Total	275	100.0

Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

En el cuadro se puede observar que el 72% de las usuarias que participaron en el estudio provenían de los Municipios de Sacatepéquez, y solo 28% de otros lugares como Chimaltenango, Quiche, Escuintla y Guatemala.

Gráfica 1

Al ingresar al servicio de Maternidad la enfermera la recibió con amabilidad.



Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

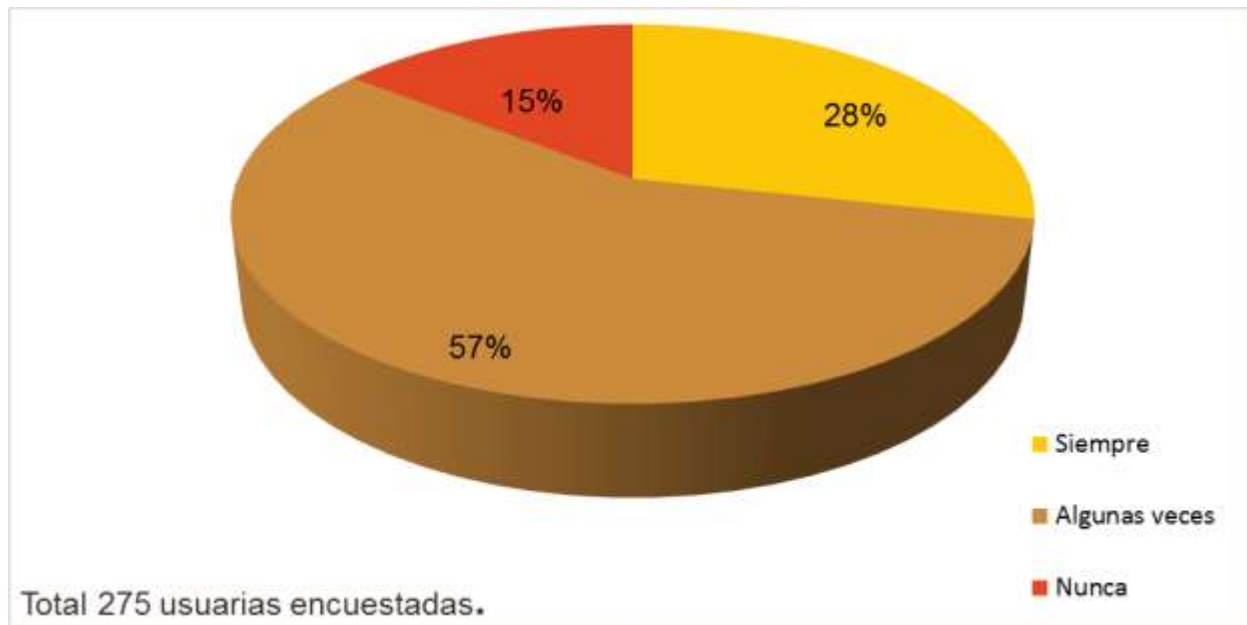
La grafica muestra que del 100% de usuarias que participaron en el estudio el 69% (189 pacientes), contestaron que “Algunas veces” fueron recibidas con amabilidad, este es dato relevante ya que para que las pacientes sientan confianza siempre deben ser recibidas con amabilidad, también muestra que solo el 19% (54 pacientes) “Siempre” fueron recibidas de manera amable y el 12% (32 pacientes) contestaron que “Nunca” fueron recibidas con amabilidad.

Este último porcentaje es al que hay que poner mayor atención pues todas las personas son dignas de respeto y amabilidad.



Gráfica 2

El personal de enfermería la llamó por su nombre.

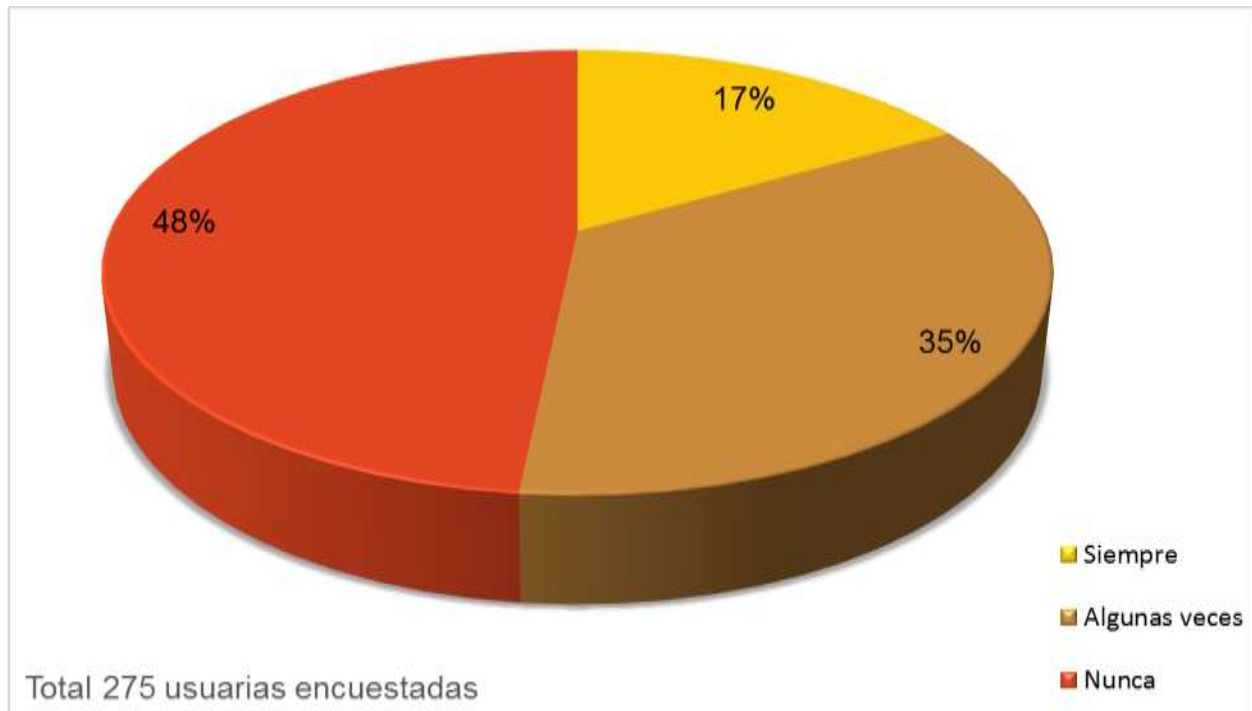


Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

Se muestra en la gráfica que del 100% de participantes el 57% (157 usuarias) de ellas contestaron que solo “algunas veces” fueron llamadas por su nombre, por lo que es necesario llamar a las usuarias por su nombre para no cosificarlas. También muestra que el 28% (74 usuarias) contestaron que “siempre” se les llamo por su nombre y el 15% (40 usuarias) “nunca” se les llamo por su nombre.

Uno de los principios fundamentales de enfermería hace alusión a mantener la individualidad del paciente, llamarlo por su nombre es parte de este principio.

Gráfica 3  
El personal de enfermería le explicó los cuidados que le realizaría.



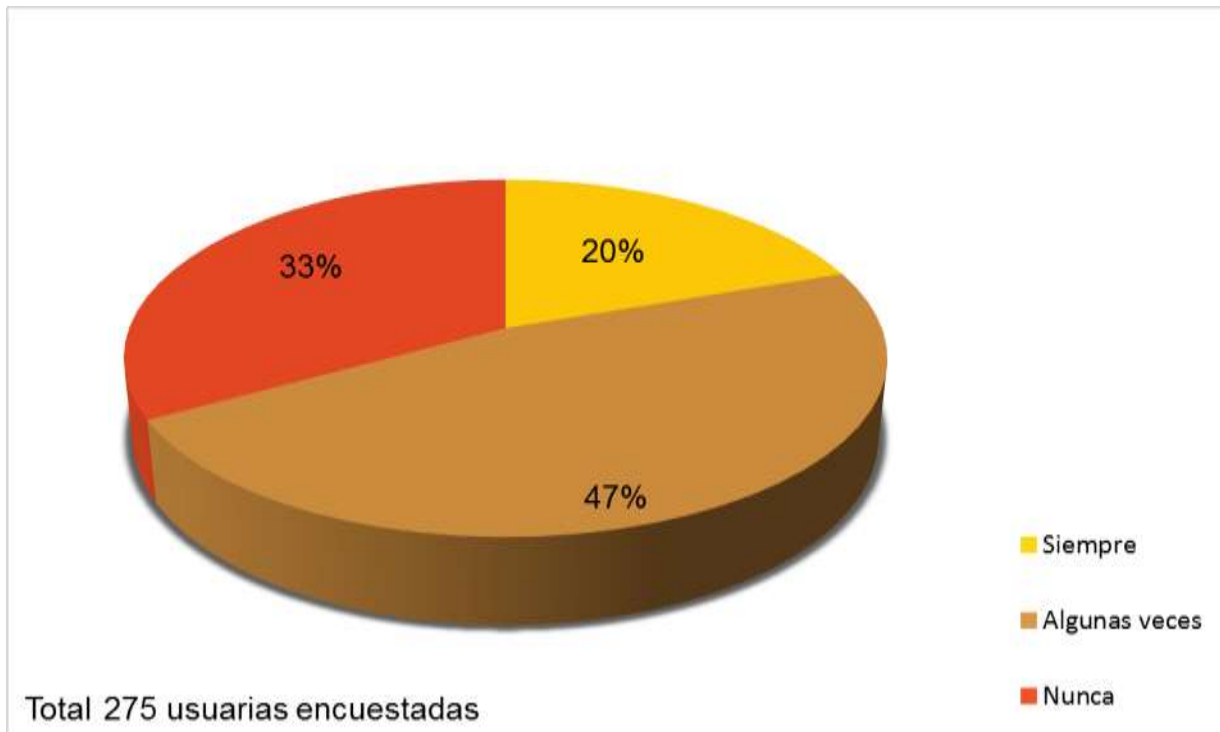
Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

Se muestra que en la gráfica que del 100% de usuarias el 48% (133 pacientes) contestaron que “Nunca” les explicaron los cuidados que le realizaría, se considera que de importancia que “Siempre” a las usuarias se les explique cada cuidado que se le realce ya que esto genera confianza. El 35% (96 pacientes) contestaron que “Algunas veces” les explicaron mientras que solo el 17% (46 pacientes) siempre se les explico.

Es necesario reflexionar en cuanto al conocimiento de todo los que se realice a las usuarias, ellas siempre deben conocer los cuidados que se les realiza para poder inspirarles confianza y si ellas en determinado momento se rehúsan, también se debe respetar a ellas el principio de autonomía.

Gráfica 4

El personal de enfermería le administró los medicamentos ordenados por el médico.



Fu

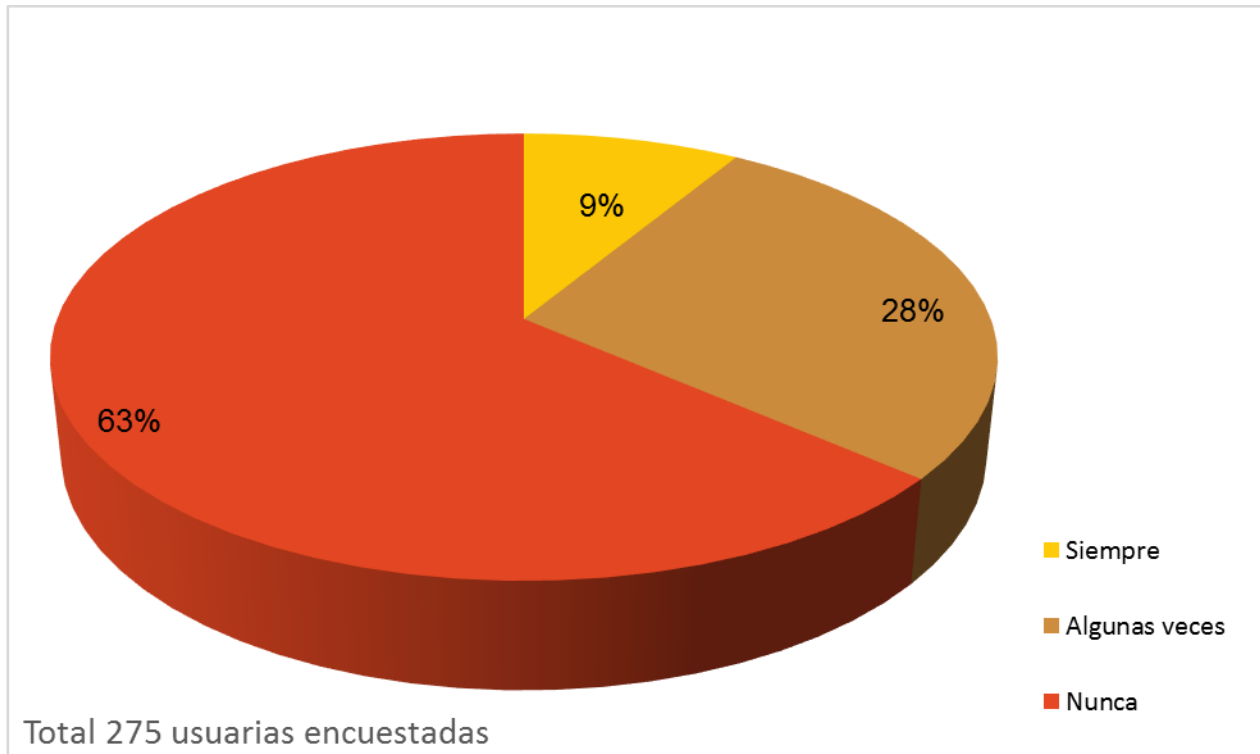
ente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

Se muestra que del 100% de participantes el 47% (130 pacientes) contestaron que “Algunas veces” se les administró medicamentos, siendo este dato relevante porque al administrar los tratamientos se contribuye en la recuperación de la salud de la paciente. También se observa que el 33% (91 pacientes) contestaron que “Nunca” se les administro medicamentos mientras que solo el 20% (54 pacientes) respondieron que “Siempre” se les administró.

En los principios de enfermería se menciona la protección del ser humano evitándole riesgos y complicaciones por ello es de vital importancia que a los pacientes siempre se les administre los tratamientos ordenados por el médico y así contribuir en la recuperación.

Gráfica 5

El tiempo que el personal de enfermería dedico para atenderla considera que fue el adecuado.



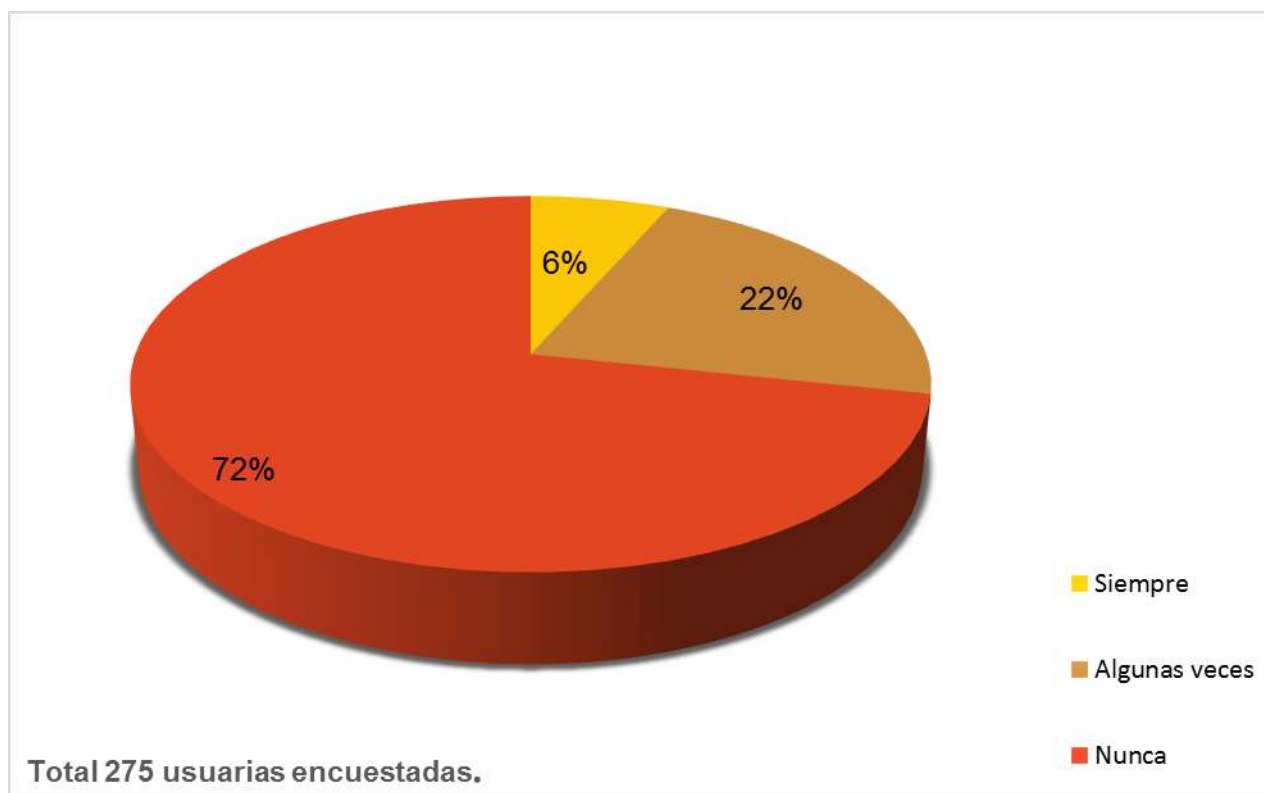
Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

Se observa que del 100% de usuarias participantes el 63% (175 pacientes) contestaron que “Nunca” consideraron adecuado el tiempo que el personal de enfermería “Dedico” en atenderlas, por ello se ve la necesidad de delegar el número de personal necesario en este servicio para poder dedicar el tiempo necesario a las usuarias. El 28% (76 pacientes) “Algunas veces” consideraron como adecuado el tiempo y solo el 9% (24 pacientes) contestaron que “Siempre” consideraron el tiempo adecuado que les dedicaron en atenderlas.

Toda usuaria es un ser individual que requiere de atención directa y personalizada por el personal de enfermería, ya que merece que se le dedique el tiempo necesario para contribuir en su recuperación humanamente posible de acuerdo a las necesidades.

Gráfica 6

El personal de enfermería acudió de inmediato al momento que usted solicitó atención.



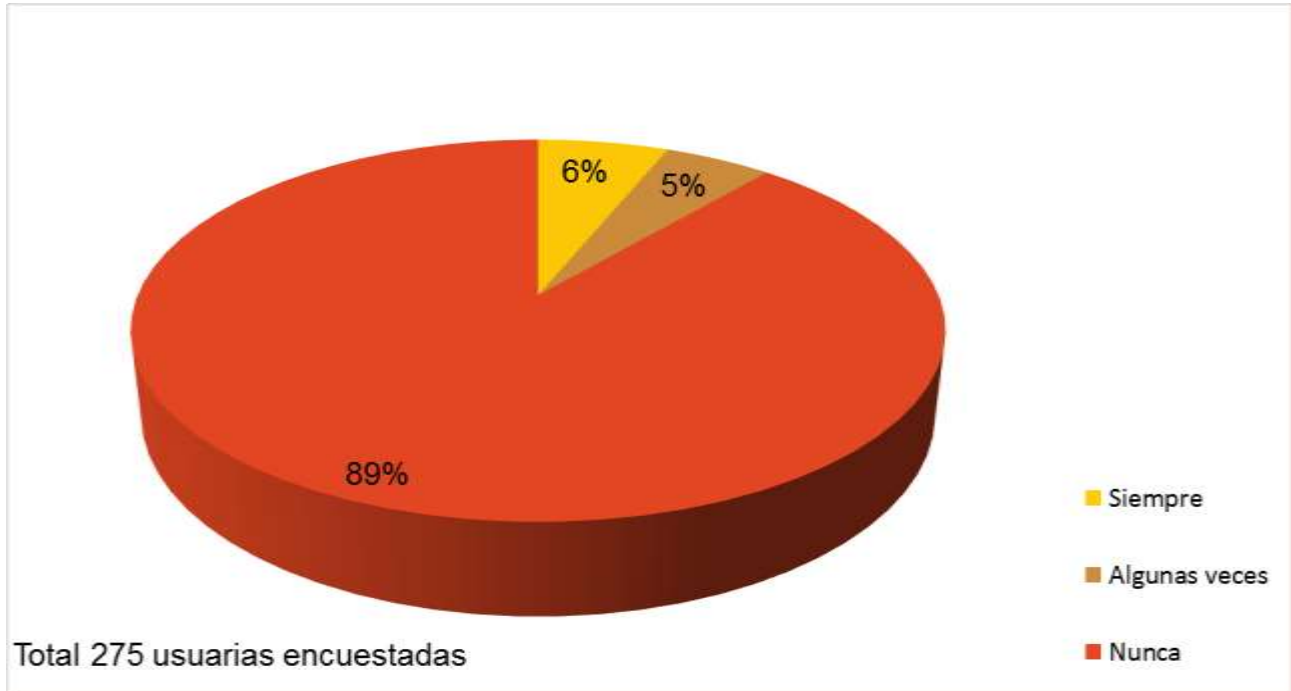
Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

Se observa que del 100% de usuarias el 72% (197 pacientes) contestaron que el personal de enfermería “Nunca” acudió de inmediato al momento que solicitó atención. El 22% (60 pacientes), contestaron que “Algunas veces” acudió de inmediato el personal de enfermería y el 6% (18 pacientes) indicaron que “Siempre” acudió el personal de inmediato cuando ellas solicitaron atención.

Considerándose que es necesario que el personal de enfermería, es quien permanece en mayor contacto con las usuarias, es necesario que se debe acudir de inmediato cuando la usuaria necesite atención ya que con ello se puede conocer con prontitud la necesidad de la usuaria o detectar cualquier alteración que ella presente y así evitarle complicaciones.

Gráfica 7

El personal de enfermería se interesó por su pronta recuperación. (Sentarse en cama o silla)

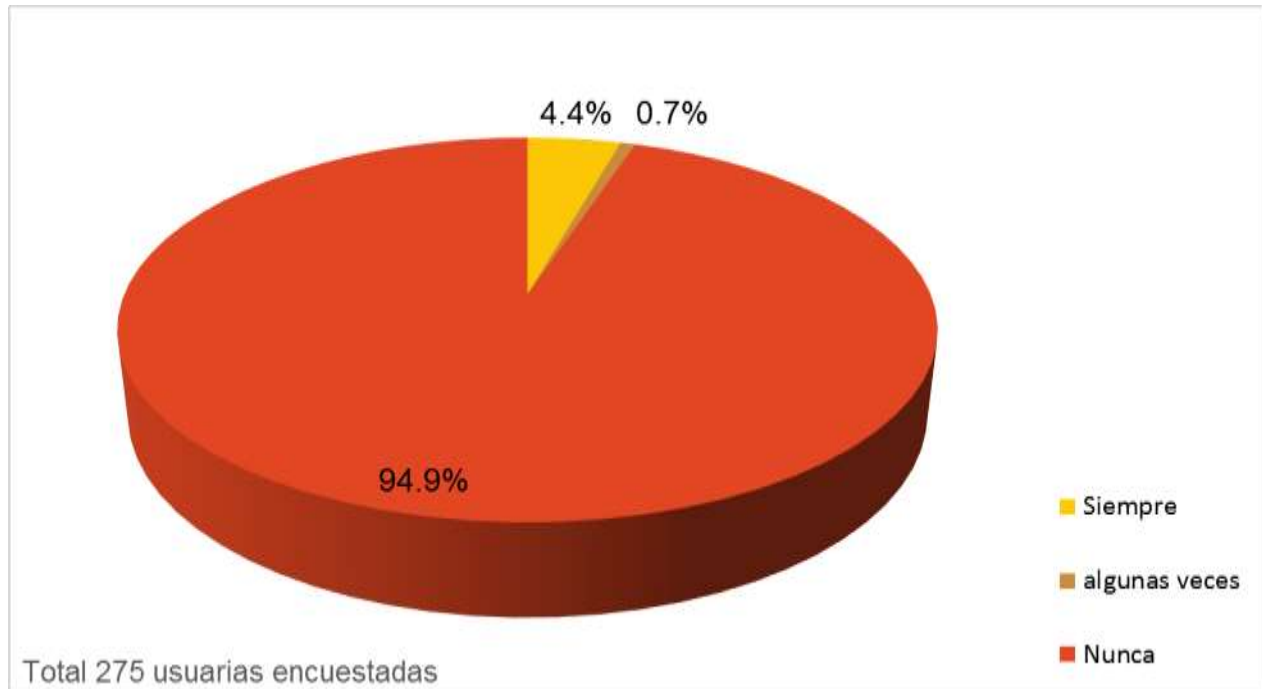


Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero.2018.

Se muestra en la gráfica que del 100% de participantes el 89% (244 pacientes) contestaron que “Nunca” las ayudaron a sentarse en la cama o en silla. El 5% (17 pacientes) contestaron que “Algunas veces las ayudaron” a sentarse en cama o silla y solo el 5%(17 pacientes) contestaron que “Siempre” las ayudaron.

El primer dato es impactante ya que enfermería tiene entre sus funciones la atención directa e individual a la usuaria, es necesario que en este servicio se debe ayudar a levantarse o sentarse para evitar caídas y a las post operadas siempre necesitan apoyo para moverse o levantarse.

Gráfica 8  
El personal de enfermería la asistió para realizarse sus cuidados higiénicos. (baño corporal)



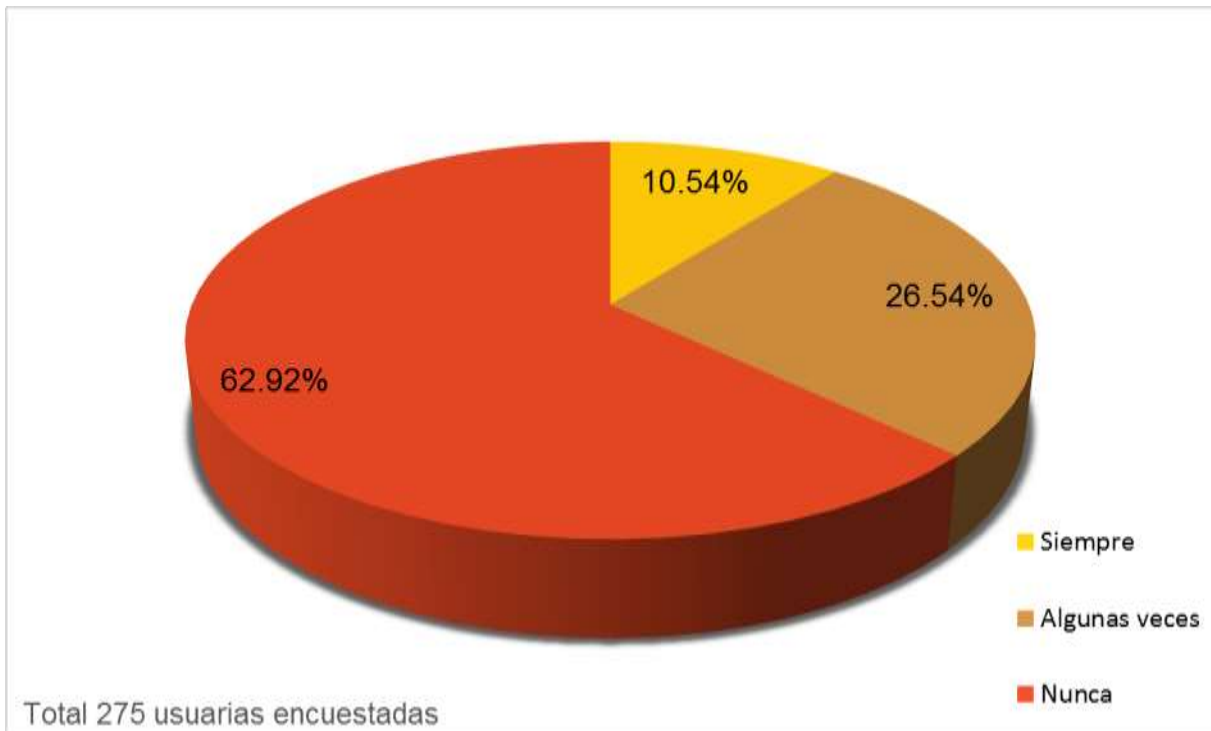
Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

Se muestra en la gráfica que del 100% de usuarias que participaron en el estudio el 94.9% (261 pacientes) contestaron que “Nunca” fueron asistidas al momento que se realizaron sus cuidados higiénicos o baño corporal. El 4.4% (12 pacientes) contestaron que “Siempre” fueron asistidas para realizarse sus cuidados y el 0.7% (2 pacientes) respondieron que “Algunas veces” las ayudaron.

Siendo un resultado impactante, del cual requiere tomar decisiones en delegar el personal necesario en este servicio y así lograr que las usuarias puedan ser asistidas, por el personal de enfermería al momento de realizarse sus cuidados higiénicos, (baño corporal).

Gráfica 9

El Personal de enfermería, limpió su unidad y le colocó sábanas limpias.



Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

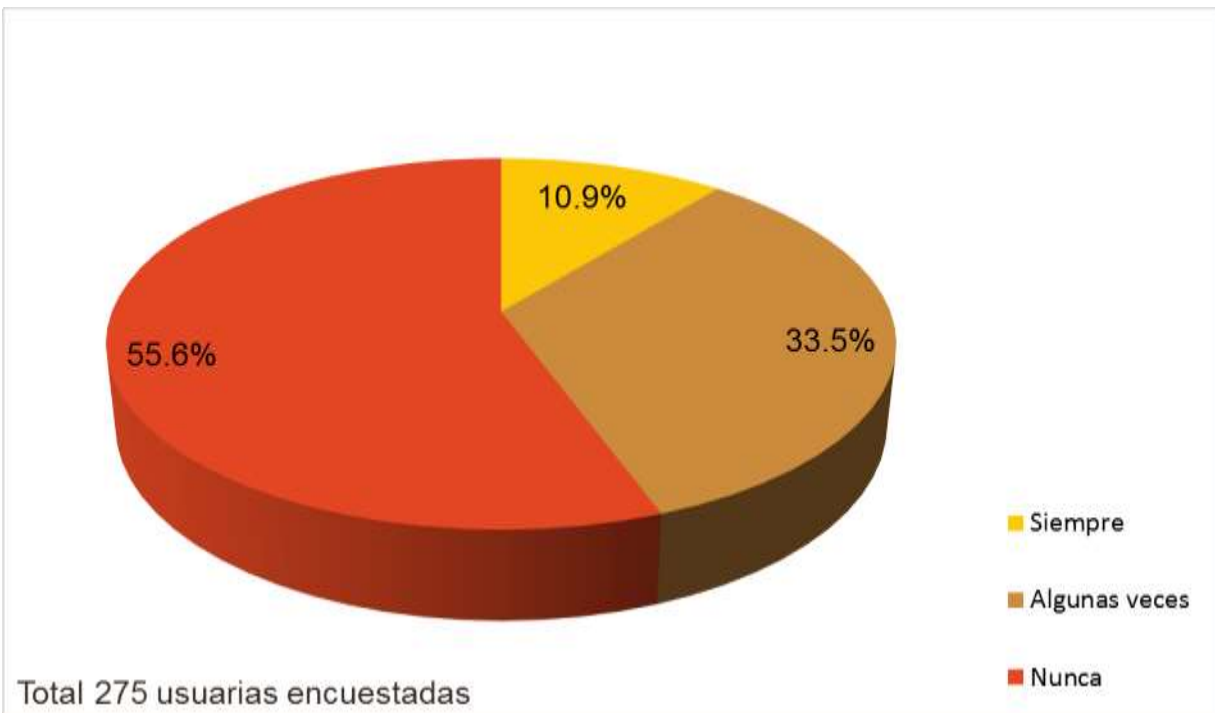
Se muestra en la gráfica que del 100% de usuarias el 62.92% (173 pacientes) contestaron que “Nunca” les limpiaron su unidad ni les colocaron sábanas limpias. El 26.54% (73 pacientes) contestaron que “Algunas veces” les limpiaron su unidad y le colocaron sábanas limpias. Y solo el 10.54% (29 pacientes) contestaron “Siempre.”

En el servicio se cuenta con un área de ropería el cual ya no es suficiente por la cantidad de pacientes que ingresan, y el personal de enfermería es escaso para la demanda que existe en la actualidad.



Gráfica 10

¿Sintió confianza con el personal de enfermería durante su hospitalización?



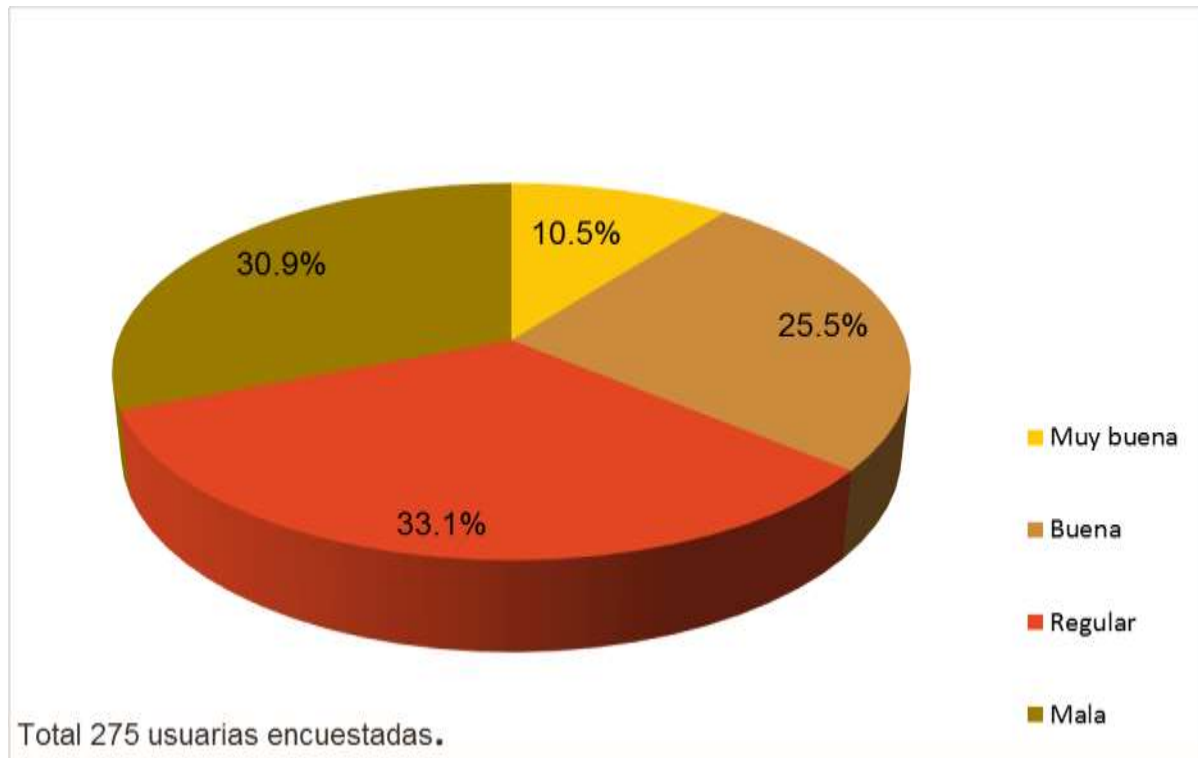
Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

Se muestra que del 100% de usuarias el 55.6% (153 pacientes) contestaron que “Nunca” sintieron confianza con el personal de enfermería. El 33.5% (92 pacientes) contestaron que “Algunas veces” sintieron confianza. Solo el 10.9% (30 pacientes) contestaron que “Siempre” sintieron confianza.

La usuaria que se recibe de manera amable por el personal de enfermería, ese preciso momento hace que ella sienta confianza con el personal y emocionalmente se contribuye para su recuperación. Pero si al momento de ingresar la usuaria el personal de enfermería demuestra algún gesto contrario a la amabilidad esto como consecuencia genera temor y desconfianza de la paciente hacia el personal de enfermería, convirtiéndose en un hecho preocupante porque si la paciente presenta alguna alteración ella opta por no darlo a conocer y se expone a riesgos o complicaciones.

Gráfica 11

¿Cómo califica la atención recibida?



Fuente: Boletas de recolección de datos Servicio de Maternidad Hospital Pedro de Bethancourt enero. 2018.

En la gráfica se muestra que del 100% de usuarias que participaron en el estudio el 33.1% (91 pacientes) calificaron como regular la atención que recibieron. El 30.9% (85 pacientes) calificaron como mala la atención recibida, siendo un resultado preocupante para retomar acciones que induzcan a mejorar la calificación en cuanto a la atención el 25.5% (70 pacientes) calificaron como buena la atención que recibieron y solo el 10.5% (29 pacientes) calificaron como muy buena la atención que recibieron.

La atención de enfermería debe ser libre de riesgos y daños innecesarios, siendo estos de manera afectiva y en constante comunicación con las usuarias, actuando en base a los principios éticos que rigen la práctica de enfermería.

## XI. CONCLUSIONES

1. En relación a la atención recibida por las usuarias de acuerdo a los resultados se describe de la manera siguiente, que algunas veces se les recibe con amabilidad al momento de ingresar, algunas veces las llamaron por su nombre, nunca les explicaron los cuidados que les realizaron, también que solo algunas veces les limpiaron la unidad y les colocaron sabanas limpias.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos no se hallaron usuarias totalmente satisfechas estuvieron parcialmente satisfechas de la atención que recibieron por el personal de enfermería en todos los aspectos, la mayoría de opciones de respuestas los resultados fueron mayores de “algunas veces” y para ser satisfactoria la opción de respuesta era “siempre” para ser catalogada como satisfactoria.
3. En relación a los resultados las usuarias contestaron que no están satisfechas de la atención recibida de enfermería, con los siguientes aspectos, no se les llamo por su nombre, nunca les explicaron los cuidados que se les realizaría, nunca les dedicaron el tiempo adecuado para atenderlas, no acudió de inmediato el personal de enfermería al momento que necesitaron atención, nunca las ayudaron a sentarse, nunca las asistieron a realizarse sus cuidados higiénicos no sintieron confianza con el personal de enfermería. Calificaron de regular la atención.

## **XII. RECOMENDACIONES**

1. Dar a conocer a la institución y a Jefe de Enfermería del servicio de Maternidad los resultados de esta investigación, socializarla con el personal a su cargo y retomar las acciones de cumplir siempre con el trato digno de amabilidad a la usuaria, para que la paciente sienta confianza llamándolas siempre por su nombre, explicarle siempre los cuidados que se les realiza y realizar las gestiones necesarias para que el servicio tenga la cantidad de ropa y así realizar siempre la limpieza de unidad de la usuaria, colocándoles sabanas limpias.
2. Realizar dotación del personal de enfermería necesario en el servicio, para lograr una atención oportuna a las usuarias, ya que con el número de personal acorde a las necesidades del servicio a las pacientes se le dedica tiempo para atenderlas y no se prolonga la atención al llamado.
3. Proporcionar al servicio el número de personal de enfermería acorde a las necesidades y la demanda de pacientes, para que ellas pueden ser atendidas con un trato digno basado en el respeto por la individualidad de las usuarias, dedicarles tiempo para atenderlas, asistirles en la realización de sus cuidados higiénicos, apoyarlas para levantarlas o sentarse así lograr que ellas egresen satisfechas de la atención recibida por el personal de enfermería.

### XIII. BIBLIOGRAFIAS

1. VNU. Guatemala. Informe Sobre ODM En Guatemala. Guatemala : Lea Ritter, 2010.
2. O.M.S. O.M.S Mortalidad Materna. Word Acant Organization. Disponible En :Www.Ints Medicenter Fectshett, 2015.
3. R., Campos D. Y Perez. Satisfaccion De Las Usuaris Post Cesareadas Con La Calidad De Los Cuidados Proporcionados Por El Profesional De Enfermeria De La Unidad Clinica De Gineco-obstetricia del Hospital. Estado De Aragua : S.N., 2014.
4. Percepcion Del Paciente De La Atencion Otorgada Por El Personal De Enfermeria. Dulce P, Alejandro R. Mexico : S.N., 2009.
5. La Calidad De La Asistencia Como Se Puede Evaluar. Donabedian, A Calidad Asisencial . 16, 2001, Vol. Sn Vol 16.
6. Principios De La Organizacion De La Salud. V, Chalmers B Mangiaterra. Pag: 202-207, Birt : S.N., 2001, Vol. 28.
7. M, Galeano H Y Autcher. Nivel De Satisfaccion Con La Atencion De Enfermeria En Un Hospital Pediatrico . Argentina. : S.N., 2006.
8. Guia Para Medir La Satisfaccion Respecto A Los Servicios Prestados. Gobierno De Navarra. España : S.N., 2009, Vol. Primera Version.
9. Triana, Mary Luz Gonzalez. Satisfaccion Del Cuidado De Enfermeria Que Tienen Las Gestantes Hospitalizadas Por Preeclampsia. Colombia : S.N., 2014.
10. El Significado Del Cuidado En La Practica Del Profesional De Enfermeria. Beaz Hernandez , Francisco Javier Nava- Navarro Vianet, Leticia Medina. 2, Condinamarca Colombia : Aquichan, 2009, Vol. 9.
11. Marriner T, Raile A. Modelos Y Teorias En Enfermeria. Teoria Transcultural De Los Cuidados. Madrid : Harcourt Brace, 2005.

12. Enfermería Ciencias Humanas Y Cuidado Humano. J, Watson. New York : Publicacion Liga Nacional Para Enfermeras., 1995, Vol. 15.
13. Org/Country/Guatemala. Informe Anual De Situacion De Pobreza En Guatemala. Guatemala : Banco Mundial, 2011.
14. JA, Mora. [Http//Www.Binass.Sa.Cr/Revistas/Rmcc/6027art6](http://www.binass.sa.cr/revistas/rmcc/6027art6). [En Línea] Febrero De 2012.
15. Enfermería, Portal De. [Www.Geocities.Ws/Mi Portal De Enfermeria/Pag 6](http://www.geocities.ws/miportaldeenfermeria/pag6). [En Línea] Teoriasalud.Blogspot.Com/P/Madeleine-Leininger.Html., Junio De 2012. [Citado Agosto De 2015.]
16. Martinez, Julie Tatiana Gonzales Burgosy Diana Carolina Quintero. Percepcion Del Cuidado Humanizado En Pacientes Que Ingresan Al Servicio De Hospitaizacion De Urgencias De Gineco-Obstetricia De Una Institucion Del II Y III Nivel De Atencion. Bogota Colombia. : S.N., 2009 .
17. Calidad De Los Cuidados De Enfermería Y Satisfaccion Del Paciente Atendido En Un Hospital De Enseñanza. Juliana Santana, Ana Bauer,Ruth Minamisava,Ana Queirozmaina Gomez. Centro Oeste De Brasil : Rev Latino-Am. Enfermagen, 2014.
18. Nivel De Satisfaccion Con La Atencion De Enfermería En Un Hospital Pediatrico. Humberto Galeano Claudia Furlan, Monica Auchter,Mirta Balbuena, Gladys Zacarias Lidia Zacarias. Argentina. : Universidad Nacional Del Nordeste. Comunicaciones Cientificas Y Tecnologicas., 2006.
19. Satisfaccion Del Cuidado De Enfermería En El Paciente Cardiaco. Olarte., Claudia Ariza. 2712, Bogota. : Medwave, Abril 2004.
20. Cardona, Edith Milena Molina. Evaluacion De La Calidad Del Cuidado De Enfermeira En Un Servicio De Hospitalizacion Domiciliaria. Bogota Colombia : S.N., 2011.
21. Sanchezs, Jesus Gonzalez. [Scielo.Iscili.Es/Pdf/Mesetra/V57n22/Especial 2](http://scielo.iscili.es/pdf/mesetra/v57n22/especial2). [En Línea] Marzo De 2011.

22. Teoria DI Cuidado Humano De Jan Watson. En Colombia. 4, Colombia : S.N., Vol. 10.
23. Alligon, Ann Marriner Tomey-Martha Raile. Modelos Y Teorias De Enfermeira. S.L. : Elsevier Mosby, 2012. Sexta Edicion.
24. V., Eugenia Urra M Alejandra Jana A.Marcela Garcia. Ww.Scielo.Cl/.Php?Pid. [En Línea] 12 De 2011.
27. Valuacion De La Satisfaccion Con Los Cuidados De Enfermeria En El Area De Hospitalizacion De Cardiologia. M, Ibarrola Izula S. Beortegui E. Oroviogicoechea C. Vasquez Calalayud. 2, Barranquilla Colombia. : S.N., 2011, Vol. 52.
28. Satisfaccion De Los Usuarios Hospitalizados En El Servicio De Medicina Interna Con El Cuidado De Enfermeria. Diaz, Ma Sobeda L. Blanquez Morales Arturo Ali Quezada. Mexico : S.N., 2014, Vol. 14.
29. Sierra., Pedro Sanz Garcia. M Carmen Jurado Garcia.M. Mercedes Fernandez. La Humanizacion De Los Cuidados , La Clave De La Satisfaccion Asistencial. Barcelona España. : S.N., 2009.
30. Yainit Roman Mengana Y Dr, Jose Arturo de Dios Lorentes. Calidad De La Atencion De Enfermeria En Los Servicios Quirurgicos Del Hospital Clinico Docente. Dr. Joaquin Castillo Duany. Santiago De Cuba : Medissan, 2015. Vol. 18, 11.
31. Social, Ministerio De Salud Publica Y Asistencia. Estado Del Financiamiento Y Evaluacion De La Satisfaccion De Los Usuarios En La Red Hospitalaria Del Mspas 2014. Guatemala : S.N., 2015.
32. Espinoza, Odalis Yesenia De Leon. Opinion Del Personal Auxiliar De Enfermeria De Los Servicios De Cirugia Del Hospital Roosevelt Sobre La Participacion De La Enfermera En El Cuidado Directo Al Paciente Hospitalizado Para La Satisfaccion De Sus Necesidades Basicas. Guatemala : S.N., 2008.

33. Sagastume, Maria De Lourdes Morales. Calidad De La Atencion De Los Servicios De Salud Del Consultorio Del Instituto Guatemalteco De Seguridad Social. Palin Escuintla. Guatemala : S.N., 2012.
34. Perez, Nilda Evila Lopez. Opinion De Las Usuaris Del Componente De La Planificacion Familiar Del Programa De Salud Reproductiva Del Centro De Salud De Guazacapan Acerca De La Atencion Que Se Les Brinda. Guatemala : S.N., 2008.
35. Raymundo, Gabriela Eunices Valdez. Cuidado De Enfermeria Basado En La Teoria De Virginia Henderson Sobre Las 14 Necesidades Basicas Del Usuario. Quetzaltenango, Guatemala : S.N., 2011.
36. Mendez, Fabiola Rebeca Andrea Ramirez. Servicio Al Cliente En Consulta Externa Del Hospital Del Instituto Guatemalteco De Seguridad Social. Quetzaltenango, Guatemala : S.N., 2013.
37. Torres, Alma Judith Armas. Factores Que Influyen En La Baja Demanda De Usuaris Para La Atencion Del Parto En El Centro De Atencion Permanente. Cap Sumpango Sacatepequez. Sumpango Sacatepequez. Guatemala : S.N., 2012.
38. Huber, . D. Mejora En La Calidad Y Control De Lo Riesgos, En Liderazgo Y Adminstracion En Enfermeria. S.L. : 1 Ed Mcgraw-Hill Interamericana, 199 P. 468.
39. Williams, S. Quality An Care, Patients Percepstions Journal Of Nursing. S.L. : Care Quality, 1998 12(6) 18.25.
41. Parra, D. Arango, G. Validez Y Confiabilidad De Las Escalas De Comunicacion Y Coordinacion Para Medir Rol Interdependiente En Enfermeria. 2010 28 (1) 51-62.
44. Donabedian, A. Calidad Asistencial-. La Calidad De La Asistencia.¿Como Puede Se Evaluadad'? 2001 : S.N. Vols. 16 580-587.
45. Dra. Bernarda Salas, Dr. Eduardo Yopez, Dr. Walter Torres E Ing.Lupe,O. Manual De Estandares E Instrumentos.Para Medir La Atencion Materna-Neonatal. Ecuador. : S.N., Agosto 2008.



46. Ministerio De Salud Publica Y Asistencia Social, Direccion De Regulacion. Unidad De Enfermeria. Manual De Estandares E Indicadores Para Evaluar Calidad De Atencion De Enfemeria. San Salvador, El Salvador C.A. : S.N., 2003.

#### XIV. ANEXOS

##### Instrumento para la recolección de datos Encuesta.

**Instrucciones:** A continuación, se le realizarán una serie de preguntas las cuales deberá responder de acuerdo a lo que usted considere que corresponde.

**Tema:** Satisfacción de las usuarias del Servicio de Maternidad de la Atención de Enfermería recibida en el Hospital Nacional de Antigua, Guatemala. Enero 2018.

Responsable: Enfermera Profesional. Hilda Lily Bal Otzoy

Boleta Núm. \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Procedencia: \_\_\_\_\_

CRITERIOS	Siempre	Algunas Veces	Nunca
1. Al ingresar al Servicio de Maternidad, la Enfermera la recibió con amabilidad.			
2. El personal de enfermería la llamó por su nombre.			
3. El personal de enfermería le explicó los cuidados que le realizaría.			
4. El personal de enfermería le administró los medicamentos, ordenados por el médico.			
5. El tiempo que el personal de enfermería dedicó para atenderla considera que fue el adecuado.			
6. El personal de enfermería acudió de inmediato, al momento que usted solicitó atención.			
7. El personal de enfermería se interesó por su pronta recuperación. (sentarse en cama o silla.)			
8. El personal de enfermería la asistió para realizarse sus cuidados higiénicos. (baño corporal.)			
9. El personal de enfermería, limpió su unidad, y le colocó sábanas limpias.			
10. Sintió confianza con el personal de enfermería durante su hospitalización			

11. ¿Cómo califica la atención recibida??

Muy buena:

Buena:

Regular:

Mala:



## Consentimiento Informado

Título de la investigación:

“Satisfacción de las Usuaris del Servicio de Maternidad de la Atención de Enfermería recibida en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua, Guatemala, enero 2018.

Objetivo: Determinar la Satisfacción de las Usuaris del Servicio de Maternidad de la Atención de Enfermería recibida en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala: enero 2018

### CONSENTIMIENTO INFORMADO:

He sido informada sobre la investigación, acerca de la Satisfacción **de las Usuaris del Servicio de Maternidad de la Atención de Enfermería recibida en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de Antigua Guatemala**. Así como del contenido del instrumento y los objetivos del mismo en el cual será confidencial, mi participación será estrictamente voluntaria.

Por lo que **a través de mi firma de este documento doy mi consentimiento** para participar en la investigación y al mismo tiempo autorizo utilizar los resultados de acuerdo a las necesidades de la investigación.

Firma del participante: \_\_\_\_\_ Firma del Investigador \_\_\_\_\_