



**UNIVERSIDAD
DA VINCI
DE GUATEMALA**

**“CUIDADO HUMANIZADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL REGIONAL DE CUILAPA SANTA ROSA LICENCIADO GUILLERMO
FERNÁNDEZ LLERENA”**

INES ADILIANA IZAGUIRRE DE LA CRUZ

Guatemala, diciembre 2024



**UNIVERSIDAD
DA VINCI
DE GUATEMALA**

**“CUIDADO HUMANIZADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL REGIONAL DE CUILAPA SANTA ROSA LICENCIADO GUILLERMO
FERNÁNDEZ LLERENA”**

Tesis presentada previo a optar el título de Licenciatura en Enfermería

Por:

INES ADILIANA IZAGUIRRE DE LA CRUZ

Guatemala, diciembre 2024

Nota de Responsabilidad

El contenido de esta investigación es responsabilidad únicamente de la autoridad. Capítulo III. Normativo de tesis, facultad de enfermería y ciencias del cuidado de salud, UDV.

AUTORIDADES DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Licda. Ingrid Yojana Rucal Velásquez

Presidente de Tribunal examinador.

Mgtr. María Guadalupe Ardón Palencia

Secretario de Tribunal examinador.

Mgtr. Amanda Ruby Miranda Godínez

Vocal de Tribunal examinador.

ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS

No. 276-2024

La Decanatura de la Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud, teniendo a la vista el Dictamen Favorable de la Coordinación de Programa Académico de esta Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud, extiende la presente orden de impresión para la tesis de **INES ADILIANA IZAGUIRRE DE LA CRUZ** quien se identifica con carné **No.202202745** tesis denominada "**CUIDADO HUMANIZADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUILAPA SANTA ROSA LICENCIADO GUILLERMO FERNÁNDEZ LLERENA**" previo a obtener el grado de Licenciada en Enfermería.

Guatemala, diciembre 2024



Dra. Rutilia Herrera Acajabón
DECANA

Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala



UNIVERSIDAD DA VINCI DE GUATEMALA
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
DECANATURA



DICTAMEN No. 276-2024

La Coordinación de Programas Académicos, extiende el presente **Dictamen Favorable** para el trabajo de investigación titulado "**CUIDADO HUMANIZADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUILAPA SANTA ROSA LICENCIADO GUILLERMO FERNÁNDEZ LLERENA**" elaborado por **INES ADILIANA IZAGUIRRE DE LA CRUZ** quien se identifica con carné **No.202202745**. Dictamen que se extiende después de ser revisado el documento por esta Coordinación y confirmar que cumple con todos los requerimientos del Reglamento de Tesis y Trabajos de Graduación de esta Facultad.

Guatemala, diciembre 2024


Licda. Antonia Catalina Giron Conde
Coordinadora de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala



**Dictamen Informe Final
Tesis
Licenciatura en Enfermería**

Guatemala 23 de Noviembre 2024.

Licda. Antonia Catalina Girón Conde
Coordinadora de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala

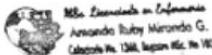
Lic. Gilberto Adolfo Robelo Álvarez
Coordinación de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
Universidad Da Vinci de Guatemala

Por este medio hago de su conocimiento que la tesista Inés Adiliana Izaguirre de la Cruz, **CIF 202202745**, de Licenciatura en Enfermería, ha completado a mi entera satisfacción el informe final de su tesis titulada **“Cuidado Humanizado por el personal de Enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena”**. Por lo que emito la presente **opinión favorable**, para que realice su examen privado de tesis.

Atentamente me suscribo:



MSc. Licda. Amanda Ruby Miranda Godínez
DPI 2556 41745 1202



MSc. Licenciada en Enfermería
Amanda Ruby Miranda G.
Categoría No. 1388, Región 10, No. 10.



DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios por permitirme culminar con éxito mi tan anhelada carrera universitaria, por protegerme en cada viaje que realizaba para ir en busca de nuevos conocimientos, por darme buena salud y fortaleza en todo momento.

Mis padres, Bersave de la Cruz y Zenón Izaguirre gracias por la hermosa familia en la que me forjaron, de ustedes aprendí como se debe amar a dios y porque son mi ejemplo de humildad, sacrificio y superación, me enseñaron a valorar todo lo que tengo, y por tenerme presente en sus oraciones.

A mi pareja Estuardo Alberto García, por su amor total, paciencia, comprensión apoyo incondicional que siempre me brindo día a día en el transcurso de cada año de mi carrera.

Mi hija, mi bendición, mi mayor tesoro por ser comprensiva, por su amor incondicional, por ser mi constante alegría, por su paciencia y espera en mis ausencias y por ser el motivo de mi superación.

A mis hermanas y sobrinas quienes me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y porqué han contribuido en la adquisición de este logro, espero ser un ejemplo en sus vidas.

A mi suegra Raquel Colindres y todas las personas que han contribuido y son parte de este proceso, a quienes siempre me motivaron a continuar y enseñarme que lo más valioso que tengo en la vida, no es lo que tengo sino lo que he logrado.

Mi gratitud se extiende a la Universidad Davinci de Guatemala por su excelencia académica durante el proceso de mi formación.

INDICE

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. ANTECEDENTES | 3 |
| III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| IV. JUSTIFICACION | 17 |
| V. MARCO REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO | 18 |
| VI. METODOLOGIA | 38 |
| VII. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS | 45 |
| VIII. CONCLUSIONES..... | 85 |
| VIIRRECOMENDACIONES | 87 |
| X. BIBLIOGRAFIA | 89 |

RESUMEN

El estudio titulado Cuidado Humanizado por el Personal de Enfermería del Hospital Regional de Cuilapa, Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena, tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la atención humanizada que brinda el personal de enfermería a los usuarios que se encuentran hospitalizados en los diferentes servicios del referido hospital, el estudio fue de tipo cuantitativo, con un alcance descriptivo y correlacional, el trabajo de campo se realizó del 15 al 26 de febrero del año 2024, se tomó como sujetos de estudio a 75 pacientes de los servicios de emergencia de adultos, intensivo de adultos, cirugías de adultos, medicinas de adultos y personal que labora en los diferentes servicios en referencia los mismos fueron 60 auxiliares de enfermería y 15 técnicos en enfermería; para la recolección de datos se utilizó como instrumentos, dos cuestionarios tipo Likert uno exclusivamente para el paciente y el otro para personal de enfermería, los cuales nos permitieron medir las variables del estudio, cada cuestionario incluyó 10 preguntas, de elección múltiple o con las opciones, siempre, regularmente, a veces y nunca, teniendo los resultados se realizó un análisis comparativo con el fin de identificar los factores que afectan la atención humanizada que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a respuestas del usuario y del personal de enfermería, se llega a la conclusión que los factores más relevantes que afectan el cuidado es el cansancio laboral y la deficiencia en la aplicación correcta de los principios fundamentales que rigen la profesión de enfermería.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación sobre el cuidado humanizado surge como un elemento esencial para proporcionar asistencia integral, con calidad y calidez, desde el siglo XIX este enfoque ha demostrado como se interrelacionan los metaparadigmas de persona, entorno, salud y cuidado, también, reconoce la importancia fundamental de la conexión humana en el proceso de promoción, curación y recuperación de la salud en los ámbitos físicos, mentales, sociales, culturales, religioso y étnicos, en este contexto el personal de enfermería desempeña un papel importante al ser el primer contacto directo entre los pacientes y el sistema de salud, el cuidado humanizado hace referencia a la práctica de cuidar a los pacientes con un enfoque holístico considerando sus necesidades físicas, mentales, sociales y espirituales, haciendo énfasis en la dignidad, los derechos y los valores de los pacientes, promoviendo una interacción más empática, respetuosa y personalizada como lo es la relación terapéutica enfermera paciente. (Ruiz Sasvedra & Molina , 2018, pág. 40). La investigación, cuidado humanizado por el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena, se realizó con el objetivo de identificar los factores que influyen en la atención humanizada que brinda el personal de enfermería a los usuarios de los diferentes servicios del referido hospital, se consultaron antecedentes de estudios internacionales y nacionales; en el marco referencial bibliográfico se tomaron en cuenta aspectos tales como, el cuidado, humanización, cuidado humanizado, cuidado humanizado según teoristas, cuidado de enfermería, que es enfermería, y auxiliar de enfermería entre otros mismos que enriquecieron la fundamentación; el estudio fue de tipo cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional, la investigación fue grupal realizado porlssi Julieta Herrera Quinteros y Ruth Noemí Contreras Hernández, estudiantes de la UniversidadDa Vinci, de Guatemala previo a optar el grado de Licenciatura en Enfermería los sujetos de estudio fueron 75 pacientes de los servicios de emergencia, intensivo, cirugías y medicinas de

adultos y personal que labora en los servicios en referencia que fueron 60 auxiliares de enfermería y 15 técnicos en enfermería; el estudio se realizó del 15 al 26 de febrero de 2024 y para la recolección de datos se utilizó como instrumentos dos cuestionarios tipo Likert uno para el paciente y el otro para personal de enfermería, los que permitieron medir las variables en estudio se llevó a cabo un cuadro operacional, donde se describe el objetivo, variable, definición operacional, indicador y los ítems que responden a cada indicador, se establecieron criterios de inclusión, exclusión y principios éticos, se presentan y analizan los resultados y se dan a conocer a través de un cuadro y grafica las respuestas obtenidas por parte de los objetos en estudio, estableciendo conclusiones y recomendaciones las cuales se dieron a conocer la institución.

II. ANTECEDENTES

El cuidado se ha ejercido desde los tiempos antiguos y perfeccionando cada vez más, el cuidado siempre ha estado presente en la humanidad, en los siglos pasados se le atribuía a la mujer quien era la que se quedaba en casa y los hombres iban a buscar el alimento, en el siglo XIX, inicia la profesión de enfermería a tener una interrelación con esta práctica del cuidado donde se encontraban los enfermos necesitados de asistencia y cuidado, se desarrollaron los conceptos dominantes de la disciplina, persona, entorno, salud, el cuidado de enfermería se basa en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), siendo esta una herramienta que nos permite brindar un cuidado de forma individualizado, sistemático, holístico y continuo, compuesto por etapas interrelacionados entre sí y ordenados con el objeto de planificar y ejecutar cuidados humanizados oportunos y con ello determinar y cubrir los requerimientos del paciente tanto en las dimensiones físicas, biológicas, psicológicas, sociológicas, cultural y espiritual y finalmente evaluar la calidad de la prestación del cuidado de enfermería ya que el cuidado ha sido considerado como la esencia y la responsabilidad de la profesión.

(Ruiz Sasvedra & Molina , 2018, pág. 40)

El cuidado humano que brindan los enfermeros, en los diferentes servicios de salud es la esencia de la enfermería como lo describe Jean Watson en su filosofía y teoría del cuidado transpersonal, siendo esto un ideal moral, determinado por 10 factores de cuidado mismos que han ido evolucionando con los años, creando conexión entre el cuidado y el amor hacia los pacientes, su finalidad era contribuir con los y las enfermeras para que desarrolle una base científica, moral y filosófica para mejorar el cuidado humano, atendiendo a los pacientes como un ser integral, mente alma y cuerpo, implícita la familia y sociedad; Jean Watson inspira a ejercer la profesión respetando los valores y creencias de los pacientes sin discriminación alguna; los 10 elementos de la teoría de Watson se relacionan entre la curación transpersonal y el cuidado transpersonal ya que el médico cura, las o los enfermeros cuidamos, logrando una adecuada relación enfermera

paciente, con el propósito de mejorar la recuperación y la restauración de la salud del usuario, o a brindar un buen morir; Watson afirma que el cuidado transpersonal es mejor al ser brindado por un equipo de profesionales multidisciplinario, con compromiso moral y espiritual, protegiendo, fomentando y potenciando la dignidad e integridad humana con responsabilidad fundada en la ética y moral, que se convierte en una atención terapéutica integral, única e importante. (Raile Alligood M. M., 2010, págs. 93,94,96,97)

Patricia Benner en su teoría cuidado, sabiduría clínica y ética en la práctica de la enfermería, recalca la importancia que tiene la relación enfermera paciente al brindar el cuidado, siendo este momento afectuoso, complejo, inquietante y sensible, para el paciente como para el profesional de enfermería; Benner contribuyó en la preparación de personal sanitario para el cuidado, uno de sus logros más grande es la incorporación de los elementos del cuidado del paciente grave, como lo son pensamiento y progreso clínico, cuidado del enfermo y su familia, dificultades éticas y morales, y sobre la actuación del personal hacia el paciente, proporcionando a las enfermeras supervisoras una comprensión más precisa de cómo facilitar el proceso de cuidado mediante la práctica a su personal a cargo, considerando que la enfermería es una rareza cultural en una sociedad dominada por la técnica, que tardó en valorar las prácticas del cuidado, así mismo cree que si no se trabaja en equipo se dificultará la percepción de la excelencia que debe tener el cuidado. (Raile Alligood M. M., 2010, págs. 137,138,142)

Human Díaz Makarena del Rosario, Huaman Vilca Mery Lisbet, Munayco Carhuamaca Carla Elizabeth, en su tesis para optar el título de especialista de enfermería en emergencias y desastres en el hospital de apoyo María Auxiliadora Lima Perú en el mes de noviembre del año 2018, titulada cuidado humanizado en pacientes en estado de agonía en el servicio de emergencia; el objetivo general del estudio fue determinar el cuidado humanizado del profesional de enfermería en pacientes en estado agónico en el servicio de emergencia del Hospital de apoyo María Auxiliadora en el año 2,018, este estudio fue de tipo descriptivo y

cuantitativo de corte transversal, la población constituida por cincuenta licenciados en enfermería que cumplirán las pautas de exclusión e inclusión, para la recopilación de la información se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario diseñado y adaptado por Rivera Triana y Espitia en el año 2,010, el instrumento consta de treinta ítems distribuidos en tres dimensiones: satisfacción de necesidades, relación enfermera paciente, aspectos éticos del cuidado, este cuestionario se aplicó previo a un consentimiento informado, los datos fueron procesados mediante el uso del programa MicrosoftExcel 2016, concluyendo que la valoración será 50 a 60 puntos estará en cuidados adecuados y menor de 40 serán inadecuados, al terminar dicha investigación se pudo concluir que la atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios en estado crítico es de gran importancia debido a que, se debe brindar un cuidado de calidad y calidez, contribuyendo al buen morir, dar acompañamiento tanto al paciente como al familiar para afrontar la situación de salud; enfermería se identifica, con valores y principios, brindando cuidados con empatía, responsabilidad, sobre todo profesionalmente siendo esto de ayuda y amor a nuestros pacientes. (Rosario H. D., 2018, págs. 1,12,,25,28,29.)

Julie Tatiana Gonzales Burgos, Diana Carolina Quintero Martínez, realizan su tesis para obtener el título de Enfermera con el tema percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de ginecología en una institución de II y III nivel de atención, siendo su objetivo general describir la percepción del cuidado de enfermería humanizado en paciente que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de ginecología en el mes de noviembre de 2,008, investigación descriptiva transversal, descriptiva puesto que está orientada a describir la percepción de las pacientes que asiste a un servicio de hospitalización de urgencias de ginecología y trasversal porque solo se hace una medición de lo que se quiere hacer , los datos fueron analizados estadísticamente lo cual dio un carácter cuantitativo a la investigación, la población objeto de estudio fueron personas que

se encuentran hospitalizados en el servicio de urgencia de ginecología y obstetricia de la clínica salud coop de varaguas Bogotá Colombia, el estudio se realizó con una muestra representativa de 30 pacientes los cuales fueron seleccionados en el servicio de hospitalización de urgencias de ginecología y obstetricia de la clínica salud coop varaguas situada en Bogotá Colombia, el instrumento consta de 50 preguntas que componen nueve categorías establecidas por Alvis y Col, se utiliza una escala de Likert de 4 puntos en donde 1 corresponde a nunca , 2 a algunas veces, 3 a casi siempre y 4 siempre para un rango real del instrumento de 50 a 200 por encuesta, esta investigación concluye demostrando una adecuada percepción de cuidado humanizado por parte de los pacientes, las categorías fueron calificadas en su totalidad en un rango bueno, lo cual indica que el personal de enfermería está capacitado y es apto para brindar una buena atención, siendo esta de importancia ya que contribuye al fortalecimiento de los comportamientos que fueron menos percibidos, y es recomendable concientizar al personal de enfermería acerca de la importancia de individualizar el cuidado brindado a los pacientes, teniendo en cuenta que cada paciente es un ser individual y por ende debe ser tratado como tal.(Julie Tatiana Gonzales Burgos, 2008, págs. 1,27,49,79, 80)

Serrato Montalván Danai Paola, Pimentel Perú2019, realizó el estudio cuidado humanizado desde la perspectiva del profesional de enfermería del hospital provisional docente Belén Lambayeque 2017 para optar el título de profesional de Licenciada en Enfermería, el objetivo de este estudio fue determinar el nivel del cuidado humanizado desde la perspectiva del profesional de enfermería del hospital provisional docente Belén Lambayeque 2017, el tipo de estudio fue cuantitativo porque midieron variables con la escala de eficacia del cuidado, descriptivo porque al describir las variables permitirá la recolección de datos, transversal ya que el estudio se realizó durante los meses de septiembre a octubre 2017, la población de estudio estuvo conformada por 41 profesionales de enfermería de los servicios del hospitalización del hospital provisional docente

Belén Lanbayeque 2017, durante la realización de dicho estudio las conclusiones revelan que el nivel de cuidado humanizado desde la perspectiva del profesional de enfermería, se encuentra un nivel regular el 61%, y solo el 14.6% alcanzan un nivel bueno, en el 61% de las enfermeras que están en el nivel regular la edad más relevante es más de 45 años con el 31%, y en relación al grado académico un 26.8% son enfermeras que han cursado especialidades. (Serrato Montalván , 2017, págs. 1,12, 27,39)

Inca Serna María del Rosario, 2017, estudiante de la universidad nacional mayor de San Marcos facultad de medicina Lima Perú, realizó el estudio titulado Percepción del paciente sobre cuidado humanizado del equipo de enfermería de centro quirúrgico de la clínica internacional sede san Borja 2017, su objetivo es determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado del equipo de enfermería del centro quirúrgico de la clínica internacional sede san Borja 2017 el presente estudio es de nivel aplicativo de tipo cuantitativo porque permite examinar los datos de manera numérica, la población de estudio está conformada por todos los pacientes que reciben atención del equipo de enfermería unidad de análisis pacientes programados que ingresan al servicio de centro quirúrgico la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert, este instrumento mide la percepción del cuidado teniendo en cuenta nueve categorías de cuidado humanizado de enfermería que son, sentimientos del paciente, características de la enfermera, dar apoyo emocional, dar apoyo físico, cualidades de hacer de enfermería, proactividad, empatía, priorizar al ser cuidado, disponibilidad para la atención, según la investigación aplicada a la percepción del usuario sobre la atención humanizada del personal de enfermería, la autora concluye que, en la dimensión prioriza al ser cuidado, los pacientes programados para una intervención quirúrgica encuestados indicaron que perciben favorable el cuidado humanizado del equipo de enfermería en la clínica internacional sede San Borja, por lo que se recomienda que el área de sala de operaciones diseñe programas de educación permanente dirigida al profesional

de enfermería, aplicando estrategias participativas destinadas a mejorar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado y generar una política de incentivos para promover la satisfacción laboral y mejorar la calidad de atención al usuario (Rosario I. S., 2017 , págs. 1,6,41,59)

Mary Luz Tello Álvarez realizó tesis previo a obtener el título de especialista de cuidados de enfermería en pacientes clínicos quirúrgicos, su investigación sobre percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los pacientes post operados del servicio de cirugía general del hospital nacional Hipólito Unaneu, en Lima Perú, año 2021, su objetivo fue analizar la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes pos operados, de dicho servicio, el tipo de estudio es descriptivo, de corte transversal y correlacional, su grupo objetivo es una muestra de 70 pacientes pos operados que se encuentran hospitalizados en el servicio de cirugía general del hospital nacional Hipólito Unaneu, el medio de recolección de datos lo realizo mediante una encuesta que medirá la percepción del cuidado humanizado, utilizo el tipo de escala Likert, según los datos obtenidos se puede concluir que por la gran demanda de pacientes en el genera déficit en el cuidado humanizado, esto genera inconformidades y reclamos, creando a los usuarios inseguridad, temor y desconfianza, refiriendo que el personal de enfermería les dan un mal trato, brindar cuidado integral a los usuarios sin discriminación alguna, mejorar la relación enfermera paciente, esto ayudara a entablar una buena comunicación con el usuario y familia, contribuyendo a la pronta recuperación del paciente postquirúrgico. (Tello Arias , 2021 , págs. 1,13,24,25)

Fiorella Alfaro Poma, Marilyn Cárdenas Yauri, previo a optar su título de Licenciatura en Enfermería realizaron su estudio de investigación titulado cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el centro de salud de Pedro Sánchez Meza Chupaca Perú año 2021, su objetivo fue determinar la relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los usuarios del centro de salud de Pedro Sánchez Meza, el tipo estudio que se utilizaron fue cuantitativo rudimentario ya que no fue realizado para ser aplicado y de diseño no experimental ya que no hubieron variables manipuladas, ellas para su trabajo de campo utilizaron dos herramientas para la recolección de datos una para medir los niveles de atención humana y otra para medir la satisfacción del paciente cada herramienta contaba con 18 ítems según sus resultados ellas concluyen que si existió relación significativa entre la atención humana y la satisfacción del paciente en los servicios del referido centro de salud de San Pedro Meza(Alfaro Poma & Cardenas Yauri, 2021, págs. 9-11-15-55)

Flor de María Pérez Rodríguez, realizó tesis previo a optar el grado académico de Licenciada en enfermería en la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, su investigación fue titulada conocimientos y actitudes de los profesionales de enfermería sobre el estándar de cuidado humanizado en el hospital regional de occidente de Quetzaltenango, año 1996 debido a que en la actualidad se ha observado déficit en los valores de los enfermaros al brindar atención de enfermería, específicamente en el cuidado humano, y se ve afectada la integridad del usuario, el estudio es de forma descriptivo con enfoque técnico humanístico, basado en la realidad de Guatemala que necesitan los profesionales de enfermería, su objetivo es formar enfermeras y enfermeros generalistas con fundamento científico, teórico y humano, para dar respuesta en la calidad del servicio, satisfaciendo las necesidades en salud de la población e institucionales, enfatizando en la protección y promoción de la salud sin descuidar los aspectos curativos de rehabilitación, buscando desarrollar mecanismos eficaces de integración docente asistencial con metodologías participativas en el proceso de

enseñanza y aprendizaje, para el trabajo de campo se utilizó una encuesta estructurada, con preguntas cerradas, de selección múltiple y para evaluar aptitudes la escala de Likert, al finalizar la aplicación del estudio se puede concluir que de los resultados que se obtuvieron para evaluar conocimiento en el estándar de enfermería sobre cuidado humanizado se alcanzó un resultado de 82% de respuestas positivas, 18% negativas lo que nos indica desconocimiento parcial del mismo, del grupo que se encuestado sobre conocimiento poseen un estándar de enfermería sobre el cuidado humanizado solo 44% obtuvieron el punteo excelente, respecto a las actitudes positiva se obtuvo un 64% de apoyo para el cuidado, y el 36% de actitudes negativas del grupo encuestado, solamente el 16% obtuvo resultados positivos en el rubro de excelencia, los resultados obtenidos demuestran que hay déficit en la aplicación del cuidado, se debe utilizar manuales actualizados y estandarizados para capacitar al personal de enfermería a cerca de la atención integral con calidez y de calidad.(Pérez Rodríguez , 1996, págs. 1,3, 10,16)

Felicia Cleotilde Vásquez de León realizó tesis previo a optar el grado académico de Licenciada en enfermería en la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala con el tema aplicar las nuevas y mejores prácticas en atención materno neonatal esencial que contribuyen a lograr un cuidado de enfermería más humanizado llevado a cabo en el Hospital distrital Juan José Ortega del municipio de Coatepeque del departamento de Quetzaltenango Guatemala, el cual se lleva a cabo en mayo 2004, se toma una muestra de 30 pacientes con trabajo de parto activo, 30 acompañantes de pacientes,13 auxiliares de enfermería 9 enfermeras supervisoras y 1 jefe de servicio en total 83 personas, este estudio es de tipo descriptivo y comparativo y evidencio si la aplicación de las nuevas y mejores prácticas en atención materno neonatal contribuyen a mejorar la atención más humanizada del personal de enfermería en la atención de trabajo de parto, parto, post parto y atención inmediata del recién nacido, su objetivo fue identificar las

nuevas y mejores prácticas en atención materno neonatal esencial durante el trabajo de parto, parto, post parto y atención inmediata del recién nacido que el personal de enfermería aplica en el servicio de labor y partos que contribuyen a lograr un cuidado de enfermería más humanizado, al realizar dicho estudio se pudo concluir que, se logró la identificación de mejoras en la prácticas de la atención materna y neonatal. (Vasquez, 2004, págs. 1,26,28,38)

Obdulia Noemí Herrera Martínez previo a obtener el título y grado académico de Licenciada en enfermería en la universidad Rafael Landívar, campus Quetzaltenango realizó estudio de investigación a cerca de aplicación filosófica del cuidado por personal de enfermería en la atención brindada a los usuarios, el estudio fue ejecutado en el hospital regional de Huehuetenango Doctor Jorge Vides Molina, en el mes de diciembre 2020, ella considero que la dimensión del cuidado en los profesionales de enfermería orienta los esfuerzos por reconocer al ser humano de una manera integral, como un ser único y con el conocimiento que posee ayuda al paciente a mejorar la relación con el ambiente, y en donde se desenvuelve y lograr una mejor calidad de vida, su objetivo principal es describir la aplicación de la dimensión fisiológica del cuidado por el personal profesional de enfermería en la atención de los pacientes, siendo un estudio cualitativo, descriptivo y de corte transversal, los sujetos de estudio en total fueron 15 profesionales de enfermería que laboran como jefes y sub jefes en los distintos servicios del hospital, utilizando una entrevista a profundidad, realizado dicho estudio pudo concluir que los profesionales que participaron en su mayoría son de sexo femenino, teniendo menos de 5 años laborales, y muy pocos cuentan con un grado académico de licenciatura, el personal entrevistado considera que sí aplican la filosofía de enfermería al brindar cuidados, unos consideran que es al ofrecer apoyo espiritual, agregaron aspectos en relación a la satisfacción de las necesidades del paciente y también a la aplicación de la filosofía mediante el conocimiento, reconoce que esto se logra a través de la capacitación y concientización al personal asistencial, ya que es necesario mejorar la atención,

evidencia que la ética se aplica por los profesionales de enfermería mediante los valores incluyendo aspectos como la consideración ante la situación en que se encuentra el usuario, el cumplimiento de su tratamiento, un trato digno, la limpieza de su entorno, la aplicación de intervenciones técnicas de planificación, organización, orden y el buen manejo de su expediente clínico, se pudo evidenciar que trabajan en equipo que incluyen a la familia del usuario para su mejor atención y tratamiento. (Herrera Martínez , 2020, págs. 1,34,37,58)

Vitalia Antonieta De León López previo a obtener el título y grado académico de Licenciada en enfermería en la universidad Rafael Landívar, campus Quetzaltenango realizo estudio de investigación sobre Humanización del cuidado de enfermería en la atención del parto en el hospital regional de occidente Quetzaltenango, de enero a febrero 2015, su objetivo fue determinar la humanización del cuidado de enfermería en la atención del parto, tipo de estudio que realizo fue descriptivo, cuantitativo de corte retrospectivo, recolecto la información mediante una boleta con 13 ítems utilizando una escala de Likert, los sujetos de estudio fueron 87 pacientes que se encontraban en su puerperio inmediato, las mujeres participantes en su mayoría con edades que oscilaban de 20 a 24 años su nivel académico prevalecen en la primaria no más de segundo básico, el 52% se encuentran casadas y 48% son madres solteras, la mayoría son primigestas, 32% secundigestas, 23% multíparas, su religión el 63% son evangélicas y las demás son católicas, grupo étnico 69% son indígenas y 31% son mestizas, estos datos son de gran importancia para brindar cuidado integral a las pacientes, al aplicar dicha investigación concluye que el cuidado humanizado se ve afectado debido al déficit de la relación enfermera paciente el cual infiere en la identificación de las necesidades de las pacientes del servicio, otro factor es la falta de información acerca del trabajo de parto y los procedimientos que deben realizar de las pacientes el 44% de las pacientes indicaron que nunca recibieron información y esto afecta la participación de las mismas, aumentando el riesgo de complicaciones durante el parto. (De León López , 2015, págs. 1,33,35,58)

Micaela Azucena Ichel Pérez, previo a obtener el grado académico de Magister en Enfermería en la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, facultad de Ciencias Médicas y de la salud campus Quetzaltenango, realizó estudio de investigación sobre satisfacción de los usuarios/as que asisten al centro de salud del municipio la Esperanza Quetzaltenango sobre la atención de enfermería Guatemala noviembre 2015 con el objetivo de describir la satisfacción de los usuarios/as que asisten al centro de salud del municipio la esperanza Quetzaltenango sobre la atención de enfermería definiendo actitud, trato humanizado y competencias de enfermería, para esta investigación se tomaron en cuenta los usuarios que asistieron al centro de salud de etnia maya quiche, ambos sexos en edades de 15 años en delante de las áreas urbana y rural que aceptaron voluntariamente participar en el estudio, tomando el 100% de usuarios que asisten durante una semana haciendo un total de 200 usuarios, para desarrollar esta investigación, este tipo de investigación fue de forma descriptiva porque permitió describir los resultados obtenidos y de corte transversal porque se obtuvieron datos en un momento específico, concluyendo que la mayoría de los usuarios que participaron se sienten satisfechos al recibir la atención de enfermería y que cuando se dirigen a ellos lo hacen con empatía, humanización y respeto pero que también hay situaciones donde es importante crear estrategias para mejorar el tiempo de espera que repercute en la insatisfacción que experimentan los usuarios del servicio, se sugiere que creen estrategias para reducir el tiempo de espera para la atención de los usuarios. (Ichel Pérez , 2015, págs. 1, 33,35,95,)

Yolanda Canto Rodríguez, previo a optar por el grado de Maestría en Materno Neonatal, quien realizo estudio de investigación titulado satisfacción de las usuarias de los cuidados de enfermería durante el parto y postparto inmediato en hospital de distrital de Nebaj el Quiche en el mes de mayo del 2014, su objetivo fue describir la satisfacción de las mujeres sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería en el parto y el postparto, el estudio fue de tipo descriptivo transversal cuantitativo ya que describió la satisfacción de las pacientes que se les

brinda atención del parto y cuidados de enfermería, según sus resultados de la investigación ella concluye que la mayoría de las pacientes atendidas no están satisfechas de la atención que brindo el personal de enfermería debido a que no se les atiende según sus necesidades fisiológicas y emocionales durante todo el proceso del parto y postparto en el hospital (Rodriguez, 2014, págs. 5-27-28)

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué factores influyen en la atención humanizada que se brinda a los pacientes en el hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa?

3.1 Ámbito de la investigación

3.1.1 Geográfico

El estudio se realizó en el municipio de Cuilapa, departamento de Santa Rosa, actualmente es la cabecera, su territorio fue ocupado por el señorío indígena Xinca en la época prehispánica, la población se extendió hasta las montañas de Jalapa, hasta la llegada de los españoles a Guatemala, Cuilapa como se conoce hoy empezó como un pueblo llamado nuestra Señora de los Dolores o de la Candelaria de los esclavos en 1,530, es conocido como Centro de las Américas, está localizado en el centro geográfico del continente americano.

3.1.2 Institucional

El hospital regional de Cuilapa Santa Rosa, Licenciado Guillermo Fernández Llerena, está situado a 63 kms de la ciudad capital, en 1964 inician gestiones para que en esta cabecera fuera construido un hospital que pudiera atender las necesidades de recuperación de la salud de la población, en 1974 fue inaugurado el hospital regional de Cuilapa Santa Rosa, con la contratación de médicos especialistas en cirugía, medicina, ginecología y pediatría, por lo que fue necesario la capacitación de personal en otras áreas quienes acudieron al Hospital Roosevelt para recibir dicho adiestramiento, contando para ese entonces con una capacidad instalada de 135 camas, en la actualidad es un hospital regional escuela y de referencia con atención de especialidades y sub especialidades contando con la capacidad instalada de 286 camas.

3.1.3 Temporal

El trabajo de campo se realizó del 15 de febrero al 26 de febrero de 2024.

3.1.4 Personal

Se tuvo como objetos de estudio a 75 pacientes hospitalizados durante el trabajo de campo y profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia, intensivos, cirugías y medicinas, que incluyó, 60 auxiliar de enfermería y 15 técnicos en enfermería.

3.2 Objetivos de la investigación

3.2.1 Objetivo General

Identificar factores que influyen en la atención humanizada que brinda el personal de enfermería a los usuarios del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa.

3.2.2 Objetivos Específicos

Describir los diferentes factores que influyen en la atención humanizada que brinda el personal de enfermería a los usuarios del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa.

Clasificar los factores que influyen en el personal de enfermería al brindar cuidado humanizado en el hospital regional de Cuilapa Santa Rosa.

IV. JUSTIFICACION

El trabajo de investigación titulado Cuidado humanizado que brinda el personal de Enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena, se consideró importante realizarlo, debido a lo recurrente que ha sido la inconformidad de los pacientes, plasmada en el libro de quejas del servicio de atención al usuario, donde los pacientes describen el mal servicio que presta el personal de enfermería en el hospital ; publicaciones en redes sociales, y periódicos locales, evidenciando un déficit en la atención, generando mala percepción por parte del usuario, familia y comunidad, por lo que se consideró importante conocer los factores que está generando la falta de humanización en el cuidado de los pacientes, el estudio es novedoso ya que a pesar de las quejas no se ha investigado ni tomado las medidas pertinentes por quienes dirigen el establecimiento, la trascendencia de la investigación estriba que al finalizar la misma, se hará entrega del informe final a las autoridades del hospital, como aporte social y científico para la toma de decisiones, búsqueda de nuevas estrategias para minimizar el problema y luego del analizar los resultados por parte de las investigadoras se describen ciertas sugerencias para abordar dicha situación, como capacitar al personal sobre la importancia que tiene el cuidado humanizado individualizado, el trato a los pacientes como un ser integral, a través de las reuniones que se tiene de manera mensual en los diferentes servicios o con capacitaciones insitutudurante las rondas de supervisión, tomando en cuenta la organización que ya existe en la sub dirección de enfermería a través de los diferentes comités de trabajo, como el comité de docencia y comité de calidad, el estudio se fue viable y factible ya que se ha contó con literatura relacionada al tema que le dio fundamento científico a la investigación y porque en la institución no se habían hecho investigaciones con este enfoque, lo que permitió la participación del de Enfermería y de los usuarios quienes previo firmaron un consentimiento informado.

V. MARCO REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

5.1. Cuidado

El cuidado se distingue por la reflexión sobre los conceptos, hechos y las circunstancias relacionadas con el proceso de satisfacción de necesidades del humano, que garantizan la integridad y la armonía de todas las etapas que constituyen la vida del mismo, incluyendo las creencias y los valores de cada individuo, abarcando al mismo como un ser integral, el cuidado es fundamental en los procesos de salud y enfermedad, ya que se da desde la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud, en enfermería este término engloba una de sus áreas fundamentales y la esencia de la misma, preparando al profesional de enfermería desde el inicio de su carrera, haciendo parte esencial el cuidado cuando se llega a un servicio asistencial o comunitario, cuidado no solo es brindado por personal, también el usuario lo debe de aprender, siendo esto un autocuidado.(Siles Gonzales, Fernandes de Freitas, Oguisso, & De Souza Campos, 2011, pág. 26)

5.2. Humanización

La humanización en la práctica sanitaria es más fundamental que la simple recuperación de los aspectos caritativos que se toman en cuenta en la relación de la enfermera paciente, va más allá de un compromiso profesional, uno de los aspectos de humanizar en la salud se centra en el respeto a la complejidad de cada paciente, cada humano es irrepetible, no se puede generalizar a todos, y dar resolución a cada uno con forme a las necesidades según su enfermedad, ayudarlo a que reconozca su situación actual de una forma más clara y precisa, teniendo derecho de su autonomía en todo momento, para lograr una participación efectiva por parte del paciente para lograr su pronta recuperación, esto no solo beneficia al él sino también a su familia a, ya que se podrá reincorporar a su vida normal lo más pronto que se recupere, es importante hacer partícipe a la familia del paciente en la educación en salud como prevenir una

recaída, esto contribuirá a una mejor recuperación y preservación de la misma. (Bremejo, 2014, pág. 5)

En los servicios de salud donde se brinda atención y cuidados a los enfermos, es importante lograr que el enfermo, tengan confianza en los y las enfermeras como cuidadores, logrando su colaboración para su pronta recuperación, motivar al paciente es primordial ya que, si este se niega por un trato indigno será más compleja su recuperación, implica ser audaces, conocer al individuo cuál es su situación actual, factores que intervienen en su enfermedad, y como poder resolverlo favorablemente, por lo cual emplear el cuidado humanizado consiste en promover al máximo la responsabilidad en los procesos de recuperación de la salud, ayudando a los pacientes con intervenciones , mediante un proceso de atención de enfermería, donde intervienen acciones que hacen digno al paciente, de ser asistido en su forma integral mente, alma y cuerpo, esto es fundamental , la de ser realmente personas con humanismo, ser capaces de atender a los demás en la vulnerabilidad y acompañarles a ser personas dignas en medio de su enfermedad, que llega a ser una estación compleja de la vida. (Bremejo, 2014, pág. 7)

5.4 Cuidado humanizado

Es realizar un acto de amor al momento de brindar atención en salud al usuario, es respetar su dignidad, religión, valores, creencias, pertenencia cultural, sin discriminación alguna, esto da un significado a la existencia humana, ser bondadosos, restituir la plena dignidad e igualdad de derechos de cualquier persona, los servicios asistenciales necesitan contar con personas que brinden cuidado de calidad, empático siendo esto una riqueza un compromiso con los más débiles y frágiles con alteración en su estado de salud, esto define la personalidad en su actuar y el compromiso que tienen con el paciente, atendiendo sus necesidades psicológicas, físicas, mentales, de una manera especial pero sobre todo profesional, humanizar en el ámbito de la salud es un proceso serio que comprende todas las dimensiones del individuo y que abarca desde la política, la

cultura, la organización sanitaria, la formación de los profesionales de la salud el desarrollo de planes de cuidado.(Bremejo, 2014, págs. 3,4)

Cuidado humanizado según teoristas

Jean Watson , enfermera estadounidense destacada teórica que en sus esfuerzos por los pacientes su enfoque fue dar una mejor calidad de atención durante sus procesos de enfermedad basándose no solo en el cuidado humanizado si no más allá como lo es en una relación de ayuda, ya que su cuidado se basa en la armonía, atendiendo al paciente como un ser único, abarcando su mente, cuerpo y alma, creando un vínculo entre el paciente y el cuidador, el cuidado humano que brindan las enfermeras y enfermeros, en los diferentes servicios de salud es la esencia de la enfermería como lo describe Jean Watson en su filosofía y teoría del cuidado transpersonal, año 1979, siendo esto un ideal moral, estableciendo 10 factores de cuidado que han ido evolucionando con los años, creando conexión entre el cuidado y el amor hacia los pacientes, su finalidad era contribuir con los y las enfermeras para que desarrollos una base científica, moral y filosófica para mejorar la aplicación del cuidado humano atendiendo a los pacientes, Jean Watson nos inspira a ejercer nuestra profesión respetando los valores y creencias de los pacientes sin discriminación alguna, los 10 factores de Watson se relaciona entre la curación transpersonal y el cuidado transpersonal ya que el médico cura, las o los enfermeros cuidamos, siendo esto cuidados, especiales logrando una adecuada relación enfermera paciente esto mejora la recuperación y la restauración de la salud del usuario, o a brindar un buen morir, Watson afirma que el cuidado transpersonal es mejor al ser brindado por un equipo de profesionales multidisciplinario, con compromiso moral y espiritual, protegiendo, fomentando y potenciando la dignidad e integridad humana con compromiso profesional ético y moral, creando una relación efectiva enfermera paciente de ayuda, se convierte en una atención terapéutica de integrales, únicos e importantes. (Raile Alligood M. M., 2010, págs. 93,94,96,97)

Patricia Benner en su teoría cuidado, sabiduría clínica y ética en la práctica de la enfermería, recalca la importancia que tiene la relación enfermera paciente al brindar cuidado humano, siendo este momento afectuoso, complejo, inquietante y sensible, para el paciente como para el profesional de enfermería, Benner contribuyó en la preparación de personal sanitario para el cuidado, uno de sus logros más grande es la incorporación de los elementos del cuidado del paciente grave, como lo son pensamiento y progreso clínico, cuidado del enfermo y su familia, dificultades éticas y morales, y sobre la actuación del personal hacia el paciente, proporcionando a las enfermeras supervisoras una comprensión más precisa de como facilitar el proceso de cuidado mediante la práctica a su personal a cargo, considerando que la enfermería es una rareza cultural en una sociedad dominada por la técnica, que tardo en valorar las prácticas del cuidado, así mismo cree que si no se trabaja en equipo se dificultara la percepción de la excelencia que debe tener el cuidado, por lo cual en la actualidad se debe de velar por que se brinde un buen cuidado al usuario durante su proceso de enfermedad, esto contribuye directamente con su recuperación, rehabilitación y con ello su pronta reincorporación a la sociedad, el cuidado también se da al momento de educar a los pacientes o familiares sobre los cuidados que debe tener y realizarlos en casa para evitar una recaída, por lo que el papel del cuidador es importante. (Raile Alligood M. M., 2010, págs. 137,138,142)

Lydia Hall, su teoría se basa en un modelo de esencia, cuidado y curación, fue una enfermera de rehabilitación su modelo y filosofía fue la esencia, cuidado humano y curación, la cual aplico en el hospital de rehabilitación donde laboraba formulo, un plan para satisfacer las necesidades de ayuda humanizada a los usuarios, utilizando los recursos que contaba, dándole gran importancia al cuidado de los pacientes necesitados, su formulación se da estudiando al paciente si acepta o no acepta al plan que aplicara para satisfacer sus necesidades y que tan factible este será para brindar el cuidado y la ayuda, en su modelo utilizo tres círculos entre lazados, para dar a conocer los aspectos del usuario, Hall propuso

que enfermería tiene funciones diferentes y una de las partes más importantes de los círculos es el del cuidado humanístico, ya que representa el cuerpo del paciente, el círculo de la curación representa la enfermedad, y el círculo de la esencia representa los sentimientos, la enfermera interviene en dichos círculos dependiendo del proceso de enfermedad del paciente, en la fase del cuidado la enfermera brinda cuidados corporales diariamente, estableciendo una buena relación enfermera paciente, cumpliendo con la higiene y el aseo del usuario y de su entorno, vela porque el paciente pueda satisfacer sus necesidades como un ser integral, mente, alma y cuerpo, generando un buen cuidado humanizado, tanto para los pacientes dependientes, parcialmente independientes e independientes, dando a conocer que enfermería debe de brindar al paciente un buen cuidado humano independientemente su estado de salud y su diagnóstico, Hall, refiere que la atención humana del enfermero o enfermera facilita la recuperación de los pacientes, pero que afecta la misma si no se da un buen cuidado la recuperación será más tardada, siendo un objetivo importante la pronta recuperación, rehabilitación, autorrealización y el autoestima del paciente, y lograr una estadía agradable y digna. (Raile Alligood M. M., 2010, págs. 58,59,60,61)

5.5. Cuidado de Enfermería

El cuidado de enfermería ha sido identificado como el núcleo de la profesión y del ejercicio profesional de la misma, que tiene como objetivo al ser humano desde su concepción hasta su muerte, en la familia y en la comunidad, en los tiempos antiguos nuestra precursora de enfermería Florence Nigtingale, inicio su servicio como enfermera cuidadora para asistir a los soldados que estaban heridos en la guerra de Crimea, su cuidado se basó en el ambiente, dando a los mismos un entorno más limpio, con mejor ventilación, alimentación necesaria que ayudaran a mejorar su recuperación en sus cuidados surgieron factores que limitaban la recuperación de algunos soldados y fallecían, debido a esa necesidad ella trabajó para mejorar la condición de los mismos y lograr reducir la morbilidad y mortalidad de los soldados, con su calidad de humanismo y cuidados logró salvar vidas, e

implementar teorías y modelos que contribuyen en nuestra profesión desde nuestra preparación hasta ser trabajadoras de un servicio como tal tener presente que cuidar es amar a nuestros pacientes, siendo ellos dignos de ser tratados en su de proceso de enfermedad o en su proceso de muerte, el cuidado de enfermería es aplicable en todos los servicios de salud, de todo el mundo sean estos privados o públicos. (Carrasco, Delfino, González , Margel , & Pi, 2011, pág. 33)

El cuidado de enfermería, es un proceso de intercambio afectivo de saberes y prácticas, que se da a partir de la relación enfermera paciente, familia y comunidad, a lo largo de la vida orientada en la promoción, protección, recuperación y rehabilitación en el proceso salud enfermedad, como lo es también en el proceso del buen morir contribuir en el desarrollo de una vida digna y completa en todos sus entornos, como un ser biopsicosocial, ya que forman un papel importante en la salud y la enfermedad de los usuarios, esto dependiendo las condiciones de los mismos, y los factores que intervienen en dichos procesos, los enfermos necesitan ser prioridad para los cuidadores, no solo por ser enfermos si no que la salud es un derecho y ser cuidados es un derecho de los mismos debiendo ser tratados humanamente, y cuidar todos los aspectos que ayudaran a mejorar su condición de salud. (Carrasco, Delfino, González , Margel , & Pi, 2011, pág. 38)

Enfermería

Existen varios conceptos de ello, pero en esta ocasión definiremos la enfermería como asistencia al individuo, familias o grupos ya sea enfermos o sanos con el fin de la restaurar, prevenir, promocionar y rehabilitar la salud, la enfermería lleva cabo diferentes actividades las cuales se marcan bien en las áreas de atención directo a pacientes en la recuperación y rehabilitación, en el área de la administración del cuidado que da el personal auxiliar de enfermería y que en muchas ocasiones es un poco menos experto, en la administración de los servicios resaltando las cualidades de líderes que debe poseer enfermería, en el

área de la enseñanza o docencia a las personas como pacientes y grupos comunitarios pero también con personal de enfermería bajo su cargo y el área de investigación para seguir ofreciendo fundamentación científica con acciones basadas en la evidencia.(OMS, 1996, págs. 4,5,6,7,8)

La enfermera necesita ser competente para la realización de sus actividades debido a que es influencia para individuos, familias y grupos, promoviendo cambios en la salud de las poblaciones y puede cambiar hábitos y actitudes que pueden hacer la diferencia en salud, también debe tener la capacidad de actuar de forma inmediata brindando atención eficaz en situaciones de emergencia y crisis organizando todos los recursos para la satisfacción de necesidades de los usuarios, la enfermería tiene la oportunidad de poderse especializar en algunas áreas específicas, pues la experiencia y capacidad brinda a la población mejores servicios (OMS, 1996, págs. 10,11)

Enfermería como profesión

Cuando hablamos de la enfermería como profesión debemos pensar que se realiza un trabajo especializado debido a que en este aspecto debemos tomar en cuenta que es necesario un diseño que conlleve la fundamentación en conocimientos científicos, es práctica y está basada en principios éticos y principios establecidos por las autoridades reconocida , debe de estar organizada de acuerdo con las normas establecidas y con una guianza moral que llevara a cumplir con el bien común que es el fin de enfermería, el objetivo de la profesión de enfermería será siempre el poder servir a la población haciendo acciones que promuevan la buena salud (Perez., pág. 14)

Por lo tanto, la responsabilidad de la enfermera debe ser como persona, como ciudadana y profesional, dentro de estas actividades se destaca las siguientes.

- Identificar problemas físicos, emocionales incluso espirituales en la población

- Valorar el estado de salud de los pacientes y comunidades, esto utilizando el proceso de atención de enfermería que nos permitirá y proporcionará herramientas para una buena valoración.
- Tener la valoración interpretar y registrar las observaciones.
- Reconocer el origen, síntomas y como tratar y prevenir las enfermedades.
- Utilizar el plan de atención para la realización de acciones en favor de restablecer la salud de los pacientes-
- Aplicar bases científicas en las acciones
- Aplicar los conocimientos tomando en cuenta, cortesía, precisión, rapidez y seguridad, velando por la satisfacción de las necesidades del paciente. (Perez., pág. 19)

Enfermería como persona

Los enfermeros como cualquier otro ser humano, somos seres con valores morales y comprometidos con el cuidado de la vida en cualquier etapa vital y del desarrollo, nuestro mayor compromiso es defender la vida en si misma reconociendo en cada persona su dignidad, individualidad, intimidad y autonomía aplicando principios y valores morales cumpliendo con el derechos innato que posee todo ser humano y en la medida que otorgamos cuidados a los pacientes otorguemos también amor y compasión, en conclusión, la práctica cotidiana de enfermería debe sustentarse en un sistema sólido de valores humanísticos que enfermería debe cultivar a lo largo de su vida profesional impregnados de conocimientos científicos que sustentados con los valores morales contribuyan con la verdadera ciencia de cuidar. (Desiree Mena tudela, 2016, pág. 11)

El avance en la atención en salud ha permitido cientos cambios en la atención en salud, esto debido a que epidemiológicamente las enfermedades y bacterias han cambiado y ha obligado que la atención de los problemas de salud sea atendida por un equipo multidisciplinario y capacitado, siendo enfermería quien se encarga del cuidado es personal clave dentro de este equipo de atención en salud para lograr los objetivos de mejorar la salud de las personas familias y comunidades.

Desde la antigüedad las enfermeras(o) son las que han tenido la responsabilidad de brindar el cuidado por lo que es vital que se haga de forma holística y de calidad(Susana Rosales Barrera, 2004, pág. 21)

Desde tiempos anteriores cuando hablamos de enfermería también se habla de los conceptos de cuidado, salud, entorno, persona y todos ellos interactúan en el proceso de salud enfermedad, cuando hablamos de cuidado nos estamos refiriendo a todas aquellas asistencia que se le brinda a una persona o grupo cuando hay una enfermedad o cuando se trata de prevenir daños de salud, siendo este el corazón de enfermería, si nos referimos a salud estamos hablando de un completo bienestar en el ser humano refiriéndonos a los físico, intelectual y social, en cuanto al entorno nos referimos a todo aquel ambiente que rodea a una persona o grupo y persona es todo ser humano con derechos, valores y principios, conformándose de forma física y psicobiosocial. (Susana Rosales Barrera, 2004, pág. 22)

5.6. Enfermeraprofesional

Es la profesión o título que recibe la persona que se dedica al cuidado y atención de personas que sufren alguna alteración de la salud, así como otras tareas sanitarias siguiendo pautas clínicas, las enfermeras están en la obligación de mantener una formación y capacitación inicial y continua adecuada además de un aprendizaje a lo largo de toda la vida para ejercer su profesión de manera competente dentro del ámbito de la práctica profesional sabiendo que es una profesión de servicio y del cuidado de las necesidades de salud de los individuos, los enfermeros deben tener buenos principios y valores para que el cuidado y los servicios que brinden sean de satisfacción de la persona enferma y siempre cumpliendo con los principios que se nos han inculcado en el transcurso de la formación profesional (Amezcua, págs. 7, 8)

Áreas del ejercicio profesional

Administración, los enfermeros/as participan en la configuración y la gestión del sistema de asistencia sanitaria incluye velar por que las necesidades de los individuos, familia y comunidad se satisfagan de manera oportuna lidiando con la escasez de personal tratando con la burocracia, formando y manteniendo un equipo terapéutico y obteniendo una atención especializada para los pacientes la enfermería promueve la labor intersectorial en una variedad de ámbitos incluyendo dispensarios de la comunidad, puestos de salud, centros de salud, escuelas y lugares de trabajo, la profesión de enfermería debe influir estratégicamente en las políticas sanitarias a nivel local, regional o nacional, la participación activa en planificación de programas sanitarios y la asignación de recursos, la obtención el análisis y el suministro de información en todos los niveles(OMS, 1996, págs. 7, 8)

Atención directa, es parte importante de ejercicio de enfermería lleva a cabo sus tareas en el contexto de una relación con un individuo familia y comunidad manteniendo esta relación durante la asistencia con el propósito de detectar necesidades básicas del paciente, realizar la valoración del paciente examen físico extracción de muestras curación o preparación postoperatoria, es importante el manejo de los síntomas en el que enfermería ayuda al paciente y a la familia a interpretar esos síntomas eligiendo estrategias apropiadas para manejarlos brindando apoyo emocional e información, la información es especialmente importante para ayudar a los pacientes y a los que los cuidan a comprender los procesos, síntomas y efectos de la enfermedad y los efectos colaterales de los tratamientos (OMS, 1996, págs. 8, 9)

Docencia, es función de enfermería realizar actividades y enseñar a los individuos familia y comunidad cuestiones relacionadas con la salud que permitan modificar los conocimientos actitudes y prácticas de los individuos de manera apropiada inculcando el autocuidado y guiar a los familiares en la tarea de cuidar a sus miembros también tiene la responsabilidad de capacitar al personal de enfermería y otros miembros a su cargo, supervisar y evaluar estudiantes de enfermería,

apoyar en la enseñanza e inducción del personal de nuevo ingreso, se debe tomar en cuenta también el medio ambiente social y cultural de los individuos, es menester también que el profesional conozca la situación socioeconómica de los que reciben la enseñanza y entiendan las implicaciones de la salud y la enfermedad en el entorno cultural de las personas (OMS, 1996, pág. 9)

Investigación, esta área sustenta el que hacer del profesional de enfermería, al aplicar el proceso de investigación al profesional se le facilita el manejo de situaciones que cambian o varían, los enfermeros profesionales no solo deben tener habilidad para enfrentar las situaciones cotidianas, sino que también deben saber cómo solucionar una emergencia la investigación le permite tomar decisiones a manera de satisfacer las necesidades rápidamente, fortalece la vigilancia epidemiológica, permite realizar estudios de salud en comunidades y de dar seguimiento en casos de morbilidades, en situaciones de epidemias se necesita planificación para emergencias y la redistribución de recursos de enfermería por medio de la investigación la enfermera ayuda a los individuos y familia a enfrentar los cambios en la salud, discapacidad y muerte (OMS, 1996, págs. 9, 10)

Filosofía de Enfermería

Es la reflexión para la práctica del cuidado que tiene como base la construcción de conocimientos que le permite al profesional de enfermería brindar cuidados de calidad, el ser humano constantemente produce y reproduce conocimientos de sí mismo y de todo lo que le rodea, debe conocer acerca de los hechos físicos valores lenguaje y sociedad que le permita hacer un estudio metodológico y sistemático de sus actividades que redundaran en la satisfacción de sus necesidades a través de la investigación esta situación dará al individuo la oportunidad de elaborar una filosofía respecto a su vida, profesión e institución se requiere que el profesional participe en y para la comunidad con juicio crítico, poder de decisión e iniciativa en todas las etapas del ciclo de la vida dando

prioridad a la conservación de la salud y considerando a la enfermedad como un accidente en la vida del individuo (Susana Rosales Barrera, 2004, pág. 38)

Auxiliar de Enfermería

Es la persona encargada de proporcionar atención básica al paciente y asistir a enfermeras o médicos en procedimientos, es un miembro permanente y necesario para el equipo de salud, es quien tiene funciones definidas y asignadas dentro del campo para ello debe ser preparada y dicha preparación debe ser a través de un programa planeado y organizado de acuerdo a los principios básicos de enseñanza y aprendizaje que se consideren en proporciones armónicas sus necesidades y las de las actividades que desempeñara, desde su formación el auxiliar de enfermería debe conocer los valores morales y virtudes que hacen ver al paciente con compasión humanización y dedicación a la hora de prestar sus servicios sanitarios, que realice sus actividades con eficiencia y eficacia, esto se logra desde la formación y la preparación, la formación y la enseñanza del auxiliar de enfermería debe ser responsabilidad primordial de la enfermera (Organizacion panamericana de la salud, 1964, págs. 12, 13)

Cuidados auxiliares de enfermería, desde el punto de vista de las capacidades profesionales que concretan y determinan el correcto desarrollo de la actividad laboral de estos profesionales en su ámbito de trabajo, se pueden destacar las siguientes: valorar a su nivel la interrelación de la persona con la salud enfermedad y sus aspectos preventivos asistenciales y rehabilitadores, interpretar y comprender la información y el lenguaje asociados a los distintos procesos de atención sanitarias relacionados con el ejercicio de su actividad profesional, evaluar el abastecimiento y las necesidades de producto y material funcional de servicio, promover humanización de la asistencia sanitaria al paciente utilizando técnicas de apoyo Psicológico y de educación sanitaria, colaborar con los miembros del equipo de trabajo en el que está integrado, poseer una visión global e integrada del sistema sanitario en sus aspectos organizativos funcionales

sociales y administrativos (Direccion general de educacion, formacion profesional e inovacion educativa, 2000, págs. 17, 18)

Cualidades del Auxiliar de enfermería

Tener capacidad para cumplir con exactitud las ordenes e instrucciones de sus superiores, estar dispuesto a ayudar y trabajar con los demás de forma práctica y ordenada tener por bandera la puntualidad y la seriedad a la hora de cumplir con sus obligaciones, debe tomar en cuenta que todo paciente es una persona digna y humana como cualquier otra por lo que el trato debe ser agradable, con amabilidad controlando sus sensaciones sin perder el respeto y con empatía, deberá ser amable y cotes con los enfermos, familia y compañeros, la delicadeza, la paciencia, el respeto y la discreción son valores personales muy valiosos en el ejercicio de esta profesión, deberá disponer de un carácter abierto y agradable teniendo en cuenta los sentimientos y características de cada paciente (Karen Alarcon, págs. 6, 7)

Funciones del Auxiliar de Enfermería

Realiza trabajo operativo de enfermería en el servicio durante el turno asignado, mañana, tarde y noche con la dirección y supervisión de la enfermera, brindar asistencia de enfermería a usuarios en el servicio asignado, brindar cuidados especiales a los pacientes que lo requieran, cumplir medidas de bioseguridad y normas de control de infecciones, realizar controles especiales a pacientes según indicaciones escritas de enfermera y médico, cumplir con las necesidades básicas de higiene, comodidad, alimentación y limpieza de unidad de los pacientes asignados en el turno, registrar anotaciones de enfermería en expediente de pacientes de forma completa y correcta, optimizar el material y cuidar el equipo utilizado en el servicio, lavar, secar, preparar y esterilizar equipo según corresponda, participar en reuniones, capacitaciones programadas convocadas

por el jefe inmediato superior, ejecutar otras funciones asignadas según las necesidades del servicio (Ministerio de salud publica y Asistencia Social, 2019, pág. 16)

Disposiciones Generales Auxiliar de enfermería

Se describen aspectos relevantes que deben ser cumplidos por el recurso humano de enfermería de la red hospitalaria, con el propósito de estandarizar la aplicación de la normativa en el servicio como el uso de uniforme completo, maquillaje discreto uñas cortas sin esmalte, uso de reloj de bolsillo con segundero, no utilizar joyas ni accesorios, en caso de los hombres utilizar camiseta blanca debajo de la filipina, cincho color negro, todo trabajador de enfermería tiene la obligación de presentarse según su jornada de trabajo y debidamente uniformado y no puede retirarse hasta entregar el turno a la persona asignada, todo el personal asignado en cada turno debe estar presente en el proceso de recibo y entrega de pacientes anotando y observando procedimientos pendientes de realizar (Ministerio de salud publica y Asistencia Social, 2019, págs. 18, 19, 22)

5.7. Marco Legal

Código Deontológico del CIE para la profesión de enfermería

El personal de enfermería debe cumplir cuatro deberes fundamentales que son, promoción, prevención restauración y recuperación de los usuarios, contribuyendo con la familia y la comunidad, la promoción de la salud, prevención de enfermedades, mediante las charlas educativas efectivas, en los servicios de primer nivel de atención, restauración, recuperación de la salud y reincorporación de los pacientes a la sociedad, esto en el segundo y tercer nivel de atención, muy importante que brinden a los pacientes en su etapa terminal una muerte digna, ya que son derechos de los usuarios, que el personal de enfermería debe respetar y

cumplir como lo demanda la constitución de la república de Guatemala, sin discriminación alguna de raza, creo, color de piel, etnia, discapacidad, orientación sexual, genero, nacionalidad, entre otros, en los elementos que conforman el código de ética del CIE de enfermería se encuentra en el capítulo 1 la enfermera y las personas, enmarcando que es responsabilidad del personal de enfermería de brindar cuidados a los pacientes, brindándoles una atención de calidad, calidez, con amor, respeto, entorno adecuado, respetando su integridad humana y su autonomía, los valores, costumbres, creencias espirituales de los personas, su familia y la comunidad, si alguno de los enfermeros o enfermeras violan estos derechos, será sancionada, si causa algún daño tanto físico como psicológico al usuario, el personal de enfermería debe de ser responsable y justa al momento de brindar cuidados humanos, encaminados a satisfacer las necesidades en salud de los usuarios, contribuir no solo con el paciente, sino también con la familia del mismo, y la comunidad, ya que también juega un papel importante en la responsabilidad de mantener el medioambiente natural y protegerlo de la contaminación, degradación y destrucción, esto mediante la organización de su comité comunitario, esto genera un ambiente agradable y puro si se le da la importancia para que los usuarios y sus familias vivan en ambientes saludables, iniciando desde casa y sus alrededores. (Marteau, 2006, págs. 1,2)

En el capítulo 2 se detalla la enfermera y la práctica, donde es responsable de responder por sus conocimientos aplicados en la práctica de enfermería, siendo competente y fundamentada científicamente, mediante la formación y capacitación continua, debiendo tener un nivel de salud personal que no infiera en su capacidad de brindar cuidados, en los servicios de salud, la enfermera debe de delegar responsabilidades a su personal a cargo esto para que se brinde a los usuarios atención de calidad, y con calidez, debiendo observar y supervisar que se cumpla con las normas del servicios, el comportamiento de su personal, que sean eficientes, trabajando en equipo, esto para que brinden confianza a los pacientes al momento de brindar cuidados, buena relación de enfermera y paciente, para

que el mismo colabore para su pronta recuperación y restauración de la salud, la enfermera deberá estar a la vanguardia con la tecnología y los avances científicos, que ayudan a brindar una mejor atención de la salud, esto contribuye con la seguridad, dignidad y los derechos de los usuarios, ya que existe muchos pedidos tecnológicos que se podrán gestionar en los servicios de salud para ayudar a mejorar la salud de los usuarios, con estados de salud, estables no comprometidos, como los pacientes delicados que necesitan de cuidados más específicos. (Marteau, 2006, pág. 2)

Atención especializada

Es el conjunto de medios humanos y materiales del sistema de salud que el servicio pone a disposición de la población para atender los problemas sanitarios desde la atención primaria hasta los problemas de salud de mayor complejidad, la atención primaria y comunitaria es la que se brinda en centros de salud, centros de atención permanentes y sus servicios son ambulatorios y de emergencia, mientras que la atención especializada es la que se brinda en los hospitales, los servicios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social haciendo enfoque en la hospitalización, rehabilitación e internamiento aunque también existen otros servicios no hospitalarios pero con especialidades de traumatología, pediatría, ginecología y otros; es función de los poderes públicos establecer criterios de coordinación previstos entre ambos niveles de atención en salud. (Desiree Mena tudela, 2016, pág. 9)

Calidad en la atención en salud.

Podemos describir que es difícil definirlo debido a lo complejo en materia de salud ya que podemos decir que puede ser cualquier cosa que queremos que sea, puede ser que los profesionales de la salud reflejemos a través de este término nuestros valores y metas que queramos alcanzar, también se ha mencionado que este término calidad se refiere a las propiedades que tienen las cosas y que permiten que veamos su valor ya que se puede comparar como igual, mejor o

peor que los demás de su misma semejanza, podemos también decir calidad hablamos de bueno, excelente, adecuado o mejor que otro.(Murillo & Begoña de Andres Gimeno, pág. 13)

Al hablar de calidad en el medio de enfermería pensamos en la atención de enfermería y nos hace hacernos estas preguntas ¿cuál es el producto final de las acciones que hacemos? Será la curación, la mejoría o la satisfacción de nuestros usuarios, en términos generales podríamos hablar de comodidad, limpieza, cortesía, alimentación, humanización, fiabilidad y uniformidad y podríamos hablar del grado en que el usuario perciba la atención que se le brinda y como logramos alcanzar los objetivos y aumentar los resultados en cuanto a la salud que es el más completo bienestar de los seres humanos.(Murillo & Begoña de Andres Gimeno, págs. 14,15)

Tomando en cuenta que la satisfacción del usuario será valorada para determinar la calidad de atención no se puede definir concretamente pues esta será de acuerdo a la percepción de cada una de las personas que atendemos, por lo tanto tenderemos diferentes percepciones como un criterio de calidad, pero si podemos enfatizar en términos de efectividad, excelencia en las acciones de enfermería y la satisfacción de nuestros usuarios, entonces es importante que enfermería frecuentemente debe evaluar la calidad de atención que brindamos a diario.(Murillo & Begoña de Andres Gimeno, pág. 18)

5.8. Paciente

Está comprendido como la unión del cuerpo y el espíritu , inteligencia, voluntad, razonamiento, comprende y quiere y es existencial, tiene la capacidad de conocimiento y de realizar acciones morales, es un individuo y también es una persona, como individuo es un ser real valedero y posee una naturaleza, como persona posee inteligencia, razón y voluntad, algunos estudios de teorías nos han demostrado que el hombre o ser humano tiene diferentes necesidades como las necesidades fisiológicas, de afecto de autorrealización, estudiadas en la historia por psicólogos de renombre, estas necesidades deben ser satisfechas debido a

que al no ser satisfechas se crea un déficit y es cuando se dan los desequilibrios afectando la salud integral de la persona.(Perez., págs. 37,38,39)

Es importante mencionar que la salud es una de las necesidades básicas del ser humano y enfermería la profesión que su fin es el cuidado de la salud y el restablecimiento de la misma con acciones curativas, preventivas y de promoción por lo tanto para el personal de enfermería debe ser un compromiso el velar por la salud integral de las familias personas y comunidades, estas acciones deben centrarse en la satisfacción de las necesidades esenciales y tomando en cuenta que el ser humano es un ser integral con necesidades de satisfacción físicas, biológicas, sociales y espirituales y que además se debe tomar en cuenta el entorno en que el individuo se desenvuelve el cual es un factor que no debemos olvidar al velar por la salud.(Perez., págs. 42,43)

El proceso de salud enfermedad en un ser humano es el constante equilibrio entre el hombre y el ambiente en el cual se desenvuelve, por lo que cuando este equilibrio es afectado por la aparición de una enfermedad entonces se verá afectada la salud pues el ser humano inicia este proceso con periodos de incubación luego se presentan síntomas y signos donde los seres humanos buscarán la ayuda de profesionales de la salud donde el personal de enfermería brindara atención humanizada y con conocimiento para la satisfacción de la necesidad del ser humano.(Perez., págs. 45,46,47)

Paciente como persona

Todas las personas que buscan ayuda médica en un hospital o institución experimenta cierto grado de ansiedad esto debido a que su condición de salud le preocupa y además por las situaciones familiares debido a que siempre hay preocupación por como quedara la familia si tiene que ser hospitalizado y experimentan una condición psicológica que puede provocar preocupación, sin dejar de mencionar que la persona llega a un lugar donde es atendido por personas que él no conoce, el personal de salud toma muestras para laboratorios y estudios que ni si quiera ha escuchado y no entiende la forma en que se

comunica el personal de salud con términos que no comprende, es allí donde el paciente como persona necesitas encontrar en el personal que brinda atención buena comunicación, que muestre interés en su caso, que sean empáticos y sea tratado de forma humana para que su estancia sea más gustosa.(Perez., págs. 78,79)

El clima que se percibe en los hospitales casi siempre es frío e impersonal, que en muchas ocasiones tiene que ver con reglamentos y normas establecidas sin embargo la forma en que el personal trate al paciente lo deje hablar y escuche pero que además sea tratado como un ser humano hará la diferencia, en esta labor interviene un equipo multidisciplinario que todos con un mismo objetivo contribuirán a mejorar y disminuir la ansiedad de las personas al llegar a un hospital, y enfermería como parte de este equipo y como profesión y vocación tiene la responsabilidad de brindar un servicio de calidad y calidez humana ya que el paciente es la persona más importante en la atención de enfermería para poder brindar un servicio seguro y eficaz a quienes lo soliciten.(Perez., págs. 75,76,77,78)

Derechos de los pacientes

Según la constitución Política de la república de Guatemala, en la sección séptima, da a conocer sobre el derecho a la Salud, en el artículo 93, Artículo 93, refiriendo que el goce de la salud es un derecho fundamental del ser humano, sin ninguna discriminación, la Constitución reconoce ampliamente la dicho derecho, y la protección de la salud, ya que todo ser humano puede disfrutar de homeostasis biológica, y con ello en su familia y la comunidad, que atribuya a un estado de bienestar el con su entorno y medio ambiente, implica, tener acceso a los servicios de salud que le permitan la recuperación o restauración del bienestar físico, mental y social, el derecho de la salud es de todos los habitantes sin importar su residencia, siendo igual para todos, y que se debe de respetar en los diferentes servicios de salud, sean estos del primer, segundo o tercer nivel de atención en salud, constituyendo la prerrogativa de las personas a tener oportunidades y

facilidades bienestar, físico, mental y social, correspondiendo al estado, ser el responsable de garantizar todo lo necesario tanto como recurso humano y material para garantizar la salud de toda la población, tomando medidas adecuadas para la protección de la salud individual y colectiva al alcance de todos y todas, servicios que satisfagan las necesidades básicas de los mismos, Implica, también, que se adopten las providencias adecuadas para que los habitantes puedan ejercer este derecho y colaborar para mejorar la condición de salud de todos y con ello que su derecho no sea violentado.(Dighero Herrera , 2022, págs. 71,72)

Los artículos siguientes dan a conocer la obligación que tiene el estado de garantizar a los pacientes el derecho a la salud. Artículo 94, obligación del Estado, sobre salud y asistencia social, quien vela por la salud y la asistencia social de todos los habitantes desarrollando a mediante sus instituciones, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes con el fin de procurar el más completo bienestar físico, mental y social de toda la población sin discriminación alguna. Artículo 95, la salud, bien público, siendo la salud un bien para toda la población, todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación, restablecimiento, no exponiéndose a causas ajenas que causen deterioro físico, mental o social. Artículo 98, participación de las comunidades en programas de salud, las comunidades tienen el derecho y el deber de participar activamente en la planificación, ejecución y evaluación de los programas de salud, coordinando programas por parte del personal asistencial para realizar participación comunitaria activa en los programas de salud que brinda el Ministerio de salud Pública y Asistencia Social. (Dighero Herrera , 2022, pág. 72)

VI.METODOLOGIA

6.1 Tipo de Estudio

Este estudio fue de tipo cuantitativo, el cual se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, que se estudian desde el punto de vista de los participantes, en un entorno original, en relación con lo estudiado utilizando datos estadísticos, con un alcance descriptivo, ya que se buscó especificar las propiedades, características y perfiles de las personas, grupos, comunidades que se sometieron a un análisis, pretendió medir o recolectar información, de forma independiente o conjunta sobre las variables a las que se refiere el estudio, fue útil para mostrar con precisión las dimensiones del fenómeno o situación estudiada, y correlacional, ya que pretende responder preguntas de la investigación, con la finalidad de conocer la relación que existe entre dos o más variables o analizando las mismas, primeramente mide cada una de las variables, se cuantifican, se analizan y por último se establecen las vinculaciones de las mismas.(Hernández Sampieri, 2014, págs. 4,5,9,10); el estudio de campo se realizó del 15 al 26 de febrero 2024.

6.2. Diseño de la Investigación

El estudio denominado Cuidado humanizado en el personal de enfermería en el hospital regional de Cuilapa Licenciado Guillermo Fernando Llerena, tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la atención humanizada que se brinda a los pacientes del referido hospital; el trabajo de campo se llevó a cabo del 15 al 26 de febrero de 2024, teniendo como objetos de estudio personal técnico en enfermería, auxiliares de enfermería y pacientes hospitalizados, de los servicios de emergencias adultos, intensivo de adultos, cirugías de adultos y medicinas de adultos, se consideró importante este estudio debido a lo manifestado a través de quejas plasmadas en los libros correspondientes, este estudio fue de tipo cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional ya que permitió identificar los factores que influyen en el cuidado humanizado, también se logró comparar las respuestas según la perspectiva del usuario como del

personal de enfermería, se utilizó dos cuestionarios, de tipo Likert, cada uno conto con 10 preguntas, las cuales las respuestas para seleccionar fueron, siempre, regularmente, tomando en cuenta principios éticos se les proporciono un consentimiento informado a cada participantes.

6.3. Unidad de Análisis

El grupo objetivo para este estudio fueron, técnicos en enfermería, auxiliares de enfermería, de los servicios de emergencia de adultos, intensivo de adultos, cirugías de adultos medicinas de adultos, y pacientes hospitalizados, de los servicios mencionados del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa.

6.4. Población

La población objeto de estudio fueron 75 pacientes de los servicios emergencia de adultos, intensivo de adultos, cirugías de adultos, medicinas de adultos, y 60 auxiliares de enfermería y 15 técnicos en enfermería.

6.5. Objetivos

6.5.1 Objetivo General

Identificar factores que influyen en la atención humanizada que brinda el personal de enfermería a los usuarios del hospital regional de Cuilapa Santa Rosa.

6.5.2 Objetivos Específicos

6.5.2.1. Describir los factores que influyen en la atención humanizada que brinda el personal de enfermería a los usuarios del hospital regional de Cuilapa Santa Rosa.

6.5.2.2. Clasificar los factores que influyen en el personal de enfermería al brindar cuidado humanizado en el hospital regional de Cuilapa Santa Rosa.

6.6. Operacionalización de variables

| Objetivo | Variable | Definición Operacional | Indicador | ITEM |
|---|---|--|---|--------------------|
| Identificar factores que influyen en la atención humanizada que brinda el personal de enfermería a los usuarios del hospital regional de Cuilapa Santa Rosa | Atención humanizada que brinda el personal de enfermería. | El cuidado humanizado debe de ser integral, eficaz, eficiente integral e integrado en todo momento; al brindar cuidados de enfermería al paciente atendido en un área hospitalaria se puede ver afectada por diferentes factores, como la no aplicación de los principios fundamentales que rige la profesión de enfermería, como la salud laboral del personal esto puede que influir en trato, en la vida y la salud del usuario | Principios Fundamentales de Enfermería. (Opinión del Personal de Enfermería) - Respeto a la individualidad del paciente - Satisfacción de las necesidades fisiológicas - Protege al hombre de agentes externos que causan enfermedades | 1,2,3, 5, 9,10 4,9 |

| | | | |
|--|--|--|--------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Contribuye a la restitución pronta de la salud del usuario de manera que puede incorporarse a la sociedad. <p>Salud laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cansancio laboral - Satisfacción laboral <p>Principios Fundamentales de Enfermería. (Opinión del paciente o usuario)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respeto a la individualidad del paciente | 3,6 7 8 1,2,3,7 |
|--|--|--|--------------------------|

| | | | |
|--|--|--|-----------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de las necesidades fisiológicas - Protege al hombre de agentes externos que causan enfermedades - Contribuye a la restitución pronta de la salud del usuario de manera que puede incorporarse a la sociedad. <p>Salud laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cansancio laboral | 6,9 5,9 4,5,6,10 8 |
|--|--|--|-----------------------------|

6.7. Criterios de Inclusión y Exclusión

6.7.1.Criterio de Inclusión

Se incluyó personal técnico en enfermería, auxiliares de enfermería y pacientes, de los servicios de emergencias, intensivos de adultos, cirugías, medicinas, debido a que estos servicios son complejos y con mucha demanda de atención humanizada y pacientes que estén hospitalizados durante el periodo del trabajo de campo y que deseen participar.

6.7.2.Criterio de Exclusión

Se excluyó el personal de enfermería que se encontraba suspendido por IGSS, en periodo de vacaciones, personal en periodo prenatal y postnatal, y personal que no aceptó participar en el estudio; y por lo tanto no firmaron el consentimiento informado.

6.8. Instrumento

El instrumento, de medida que se utilizó fueron dos cuestionario tipo Likert que permitió medir las variables, adaptado a los objetivos del estudio, que fue dirigido al personal auxiliar y técnicos en enfermería, así como a pacientes de los servicios de emergencia de adultos, medicinas de adultos, cirugía de adultos e intensivo de adultos, del hospital regional de Cuilapa Santa Rosa, los cuestionarios utilizados, el primero incluyó preguntas sobre como el paciente percibe el cuidado del personal de enfermería, y el segundo recogió la dimensión de la experiencia del personal de enfermería al momento de brindar cuidado; el cuestionario escala de Likert, es un método de medición, con el objetivo de evaluar la opinión y las actitudes de los participantes del estudio, y conocer el grado de conformidad de los mismos hacia determinadas preguntas siendo estas afirmativas o negativas, ambos cuestionario que se utilizaron constó de 10 preguntas cada una tuvo la opción de elegir entre las respuestas siempre, regularmente, a veces y nunca según el criterio de cada participante.

6.9. Principios Éticos de la Investigación

6.9.1. Principio de Beneficencia

Se aplicóen esta investigación tomando en cuenta siempre hacer el bien, para las personas que participaron en dicha investigación, con el fin de identificar los factores de riesgo que intervienen en el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa,hacer el bien a todas aquellas personas que son pacientes y personal de enfermería.

6.9.2 Principio de Justicia

Este principio se aplicóa todas las personas que participaron en la investigación quienes, fueron tratadas con equidad, respeto, e igualdad, durante y después de su participación en la investigación.

6.9.3 Principio de Autonomía

El principio de autonomía se aplicó en el estudio e investigación, informando a las personas que participaron que fue de forma confidencial, los datos obtenidos que se utilizaron únicamentepara fines académicos, el resultado no tendría ninguna consecuencia hacia ellos; por lo tanto, en el momento que ellos lo desearon pudieron dejar de responder el instrumento con ello se asegura la participación autónoma de cada persona participante en el estudio.

6.9.4. Consentimiento informado

Todas las personas queparticiparon en la investigación debieronautorizar su participación firmando el consentimiento informado, con esto se respaldó la participación voluntaria.

6.9.5. Derecho al anonimato y confidencialidad

La información obtenida durante el estudio,fue confidencial y se utilizóúnicamente con fines del estudio y manteniendo en el anonimato el nombre y opinión de los participantes.

VII. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

Cuestionario de pacientes

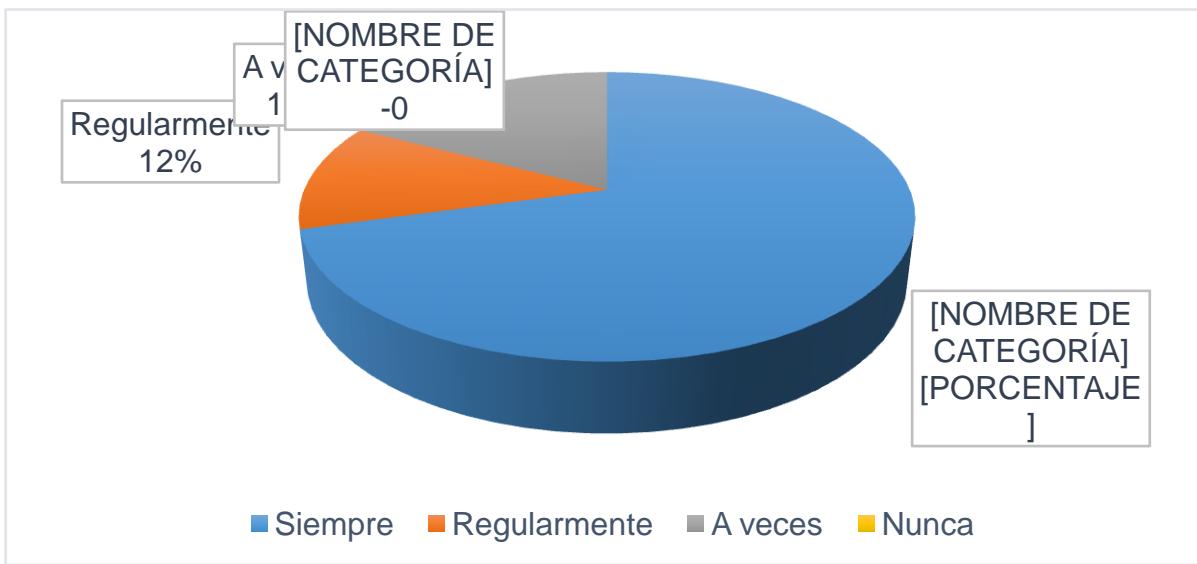
Cuadro No.1

Considera usted que la atención que brinda el personal de enfermería es igualitaria

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 53 | 71 % |
| B | Regularmente | 9 | 12% |
| C | A veces | 13 | 17% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | 75 | 100 % |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena.

Gráfica No. 1



Según los datos obtenidos descritos en la tabla y representados en la gráfica se logró identificar que la atención equitativa que brinda el personal de enfermería a los usuarios, siempre es igualitaria, sin discriminación alguna, independientemente, cual sea su religión, raza, estado civil, orientación sexual, etnia, grado académico, entre otros, por lo cual podemos evidenciar que el personal de enfermería auxiliares y técnicos si cumplen con la atención con igualdad, como lo rigen los principios de la profesión, como lo son el respeto, su derecho a la salud, ya que no violentan dicho derecho, respetando la autonomía de cada usuario, un porcentaje mínimo indica que hay personal que solo lo hace a veces y regularmente, que puede afectar la calidad de atención a los pacientes, la cual no debería ser de esa manera ya que todo paciente merece atención de calidad y con calidez, ser tratado como un ser único, especial, ser comprendido y con ello lograr establecer una buena relación enfermera paciente, lo que será beneficioso para la pronta recuperación del paciente logrando así una colaboración efectiva del paciente en todo el proceso de su tratamiento y será partícipe de su propia recuperación y restauración de la salud, también valorando su estado actual de salud, lo que se hace necesario para su recuperación y en algún momento tener un buen morir.

En el artículo 4 de la constitución Política de la República de Guatemala, señala que todos los seres humanos hombre o mujer son iguales en dignidad y derechos, cualquier sea su género, estado civil, credo, raza, religión, orientación sexual, nivel académico, haciéndolos libres e igualitarios en sus derechos, teniendo igualdad de oportunidades como de responsabilidades. (popular, 1993, pág. 1)

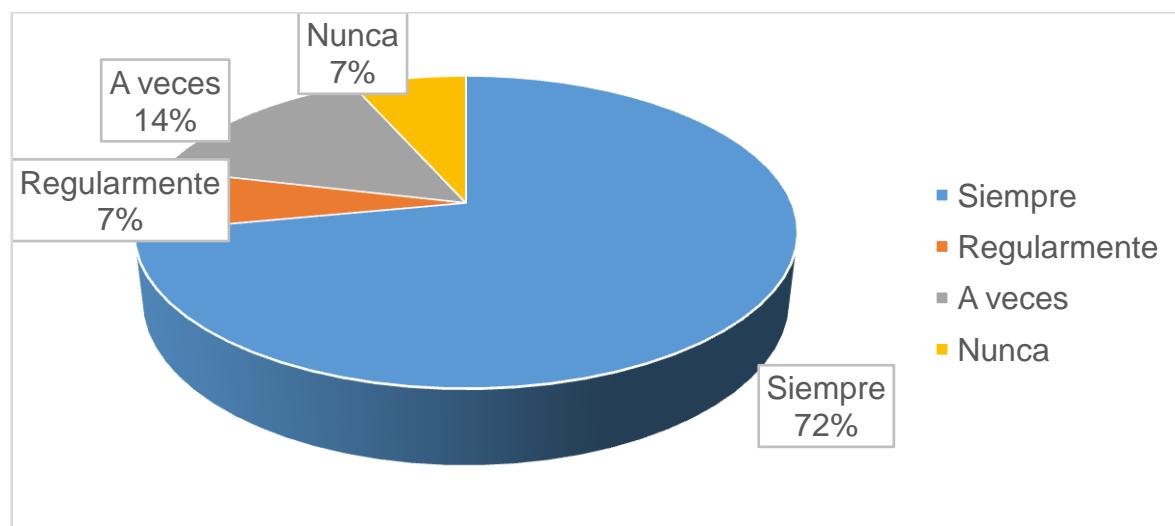
Cuadro No.2

Recibe un trato amable por parte del personal de enfermería

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 54 | 72% |
| B | Regularmente | 5 | 7% |
| C | A veces | 11 | 14.% |
| D | Nunca | 5 | 7% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena.

Grafica No. 2



La tabla y gráfica muestra como resultado más sobre el trato amable que recibe el paciente por parte del personal de enfermería el % más alto de los usuarios respondieron que siempre han recibido trato amable, esto nos da a conocer que a pesar del estrés laboral al que está expuesto el personal de enfermería por diferentes factores entre ellos el hacinamiento de pacientes en los diferentes servicios brindan un trato amable, aunque regularmente siempre hay parte del personal que no dará trato amable, II ama la atención que otros usuarios respondieron que algún personal a veces les brindan un trato amable; según las respuestas de los pacientes evidenciaron que durante su estadía en los servicios del hospital han sido bien tratados, cuidados y eso contribuye con su recuperación y restauración de la salud, evitando desconfianza con el personal de enfermería, ya que la falta de amabilidad genera temor al paciente, sin embargo un profesional de enfermería debe ser gentil, eficiente, con mucha humanidad permitiendo así que el paciente se recupere más pronto y sea menos sus días de hospitalización.

El actuar del personal de enfermería, debe atender al paciente, brindando cuidados de calidad que contribuyan, a la recuperación y restauración de la salud del mismo, tratándole como un ser único, integral, autónomo, cual sea su grado de dependencia y estado de salud, el personal de enfermería debe cumplir con su trabajo como misión para que el paciente se recupere lo más pronto posible, ayudándolo a seguir un plan de tratamiento correcto según lo indique el médico, explicándole al usuario todos los procedimientos que llevaran a cabo durante su estancia en el centro hospitalario, logrando así una buena relación terapéutica enfermera paciente generando confianza, y con respeto y amabilidad. (Salud O. P., 1961, págs. 6-7)

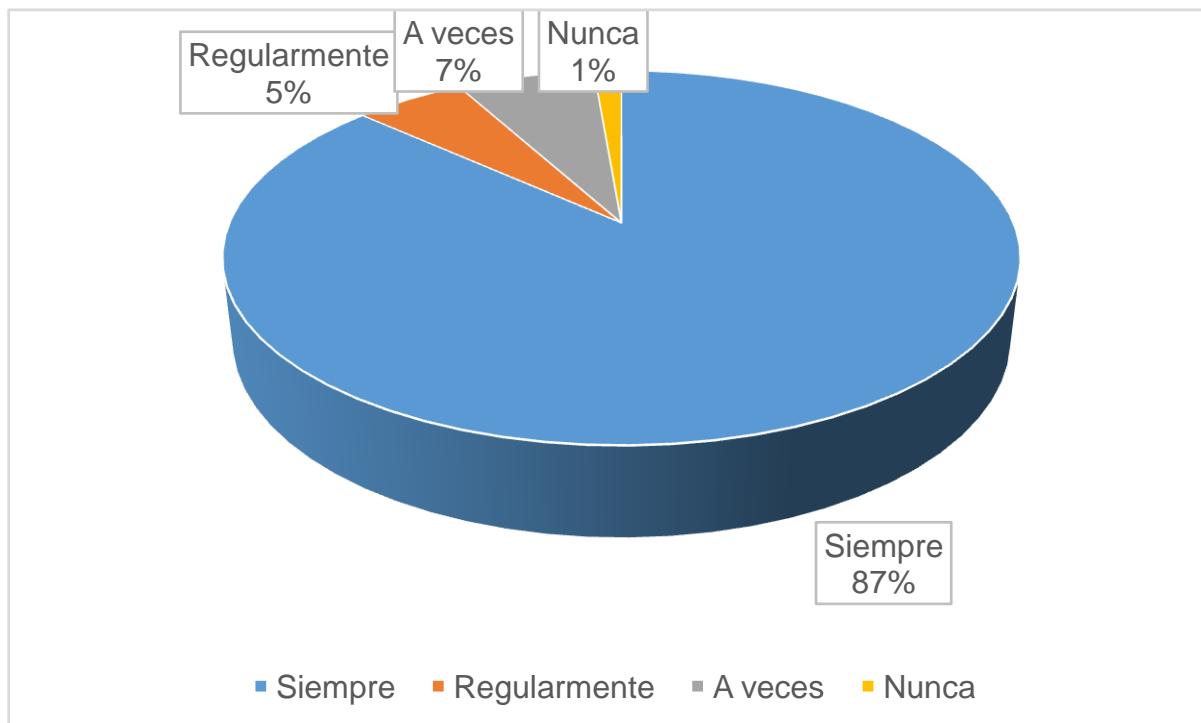
Cuadro No.3

El personal de enfermería le ha atendido con respeto y educación

| | CRITERIO | FRECIUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|-------------|------------|
| A | Siempre | 65 | 87% |
| B | Regularmente | 4 | 5% |
| C | A veces | 5 | 7% |
| D | Nunca | 1 | 1% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena.

Grafica No. 3



De acuerdo a los datos obtenidos sobre el trato con respeto y educación que recibe el paciente por parte del personal de enfermería la gráfica muestra que el mayor porcentaje respondió que siempre han recibido trato con respeto y educación, esto da a conocer que sus valores morales son esenciales para brindar cuidado humanizado, permitiendo confianza del mismo, quien se sentirá importante, un ser único, integral, y podrá opinar y colaborar en su recuperación sin miedos y estrés; también que hay personal que regularmente o a veces, lo hace podría ser por falta de empatía y humanismo, ya que los valores morales se adquieren desde nuestro hogar y se van perfeccionando con los años, algún profesional no atenderá al usuario con respeto y educación dejando mala impresión al paciente, como personal de enfermería debemos conocer los valores en la atención del paciente esto nos permitirá tener empatía y resaltar nuestra vocación; cuando existen fallas al brindar cuidados pocos respetuosos a los usuarios en los diferentes servicios hospitalarios, sabemos que esto es independientemente del estado de salud del paciente y su edad, son producto de factores familiares, laborales y otros.

El papel de la enfermera es esencial, cuando brinda atención en salud a los pacientes, por lo que, se considera importante que las enfermeras/os puedan atender a los usuarios con mucho profesionalismo, estar atentos al trato que brindaran, teniendo cuidado de su forma de expresar las palabras correctas con las que deben referirse, sus gestos, esto permitirá que el paciente pueda expresarse con ellos sin temor, logrando una relación enfermera paciente constructiva, en el ambiente terapéutico, esto demuestra que la enfermera/o está preparada en conocimiento como en prácticas, para atender a todos los enfermos que están bajo su cuidado, teniendo la capacidad de identificar y resolver cualquier situación con los mismos, reconociendo la importancia del conocimiento y el respeto.(Salud O. P., 1961, págs. 10-11)

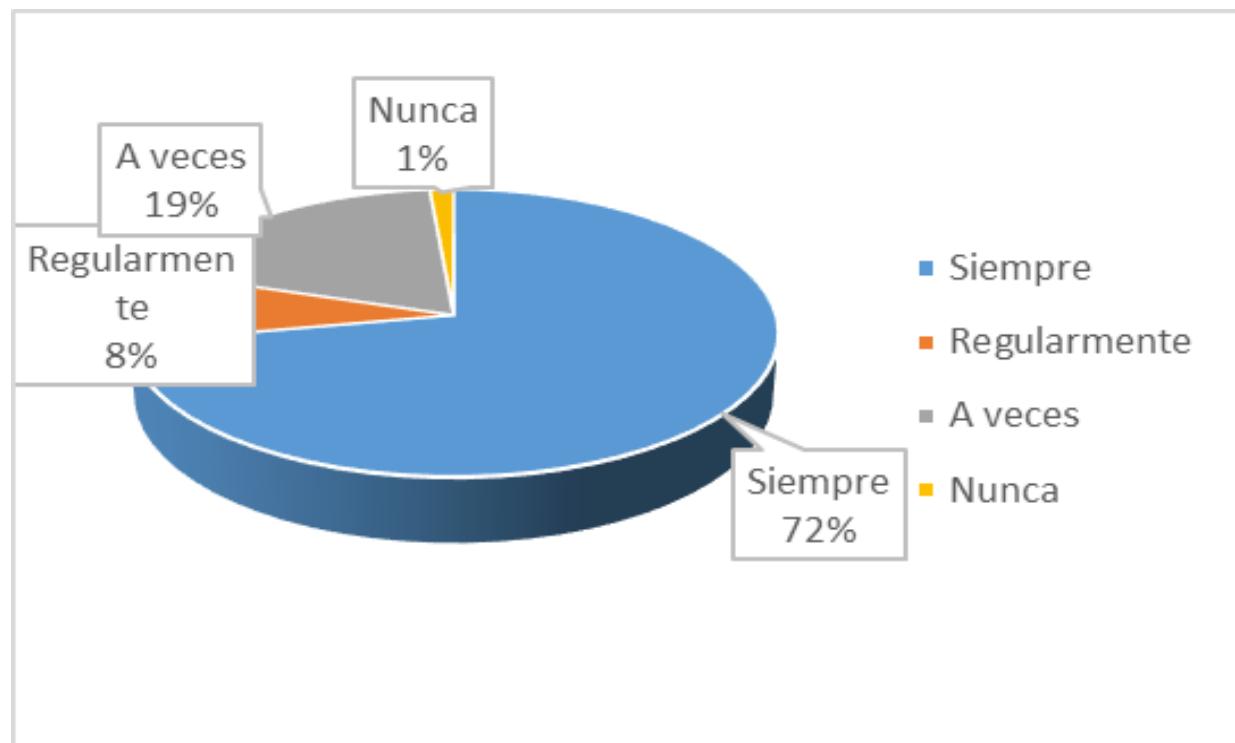
Cuadro No.4

Considera usted que el personal de enfermería se comunica adecuadamente con los pacientes

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 54 | 72% |
| B | Regularmente | 6 | 8% |
| C | A veces | 14 | 19% |
| D | Nunca | 1 | 1% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena.

Grafica No.4



La gráfica muestra que un % alto de los pacientes hospitalizados en los servicios de emergencias, medicinas, cirugías e intensivos de adultos, respondieron que el personal de enfermería sí se comunica adecuadamente con el paciente, en los diferentes turnos, les comunican todo lo relacionado a su tratamiento y procedimientos que se le realiza, siguiendo en todo momento las órdenes del médico, es importante resaltar que si no existe una buena comunicación puede generar desconfianza o temor, llama la atención respuestas que reflejaron que algunos le comunican o a veces, les informar, lo cual implica una comunicación poco efectiva, es importante comunicar al paciente todo lo relacionado a su tratamiento con el objetivo de generar una comunicación efectiva, de calidad, evitando brechas que puedan afectar emocionalmente al paciente, por lo que se hace necesaria una buena comunicación aún con aquellos que se encuentran en estado crítico (inconscientes) la comunicación debe hacerse con los familiares y/o encargados, a pesar de la carga laboral y aumento de la demanda en los servicios de salud se ha evidenciado que una buena comunicación, permite que el paciente se sienta apoyado en su recuperación, en los caso donde esta no se puede dar, se debe buscar alternativas.

La comunicación adecuada con los pacientes no solo es verbal, también pueden ser no verbal, el silencio es una forma de comunicar, por lo cual los y las profesionales de enfermería debemos adquirir habilidades y destrezas para poder tener una comunicación con el usuario, familia y comunidad, y así saber identificar lo que quieren expresar y el mensaje que nosotros les queremos dar, sea esto que nos comuniquemos verbalmente o con señas o gestos, para dar un cuidado de calidad y calidez es necesario establecer una relación donde haya confianza, servicio de ayuda, en que se dé un dialogo y la escucha, utilizando terminología clara, y que el usuario la comprenda, facilitando la comunicación, permitiendo identificar y satisfacer las necesidades del usuario.(Najarro Bermudez & Ricaurte García, 2006, págs. 94-95)

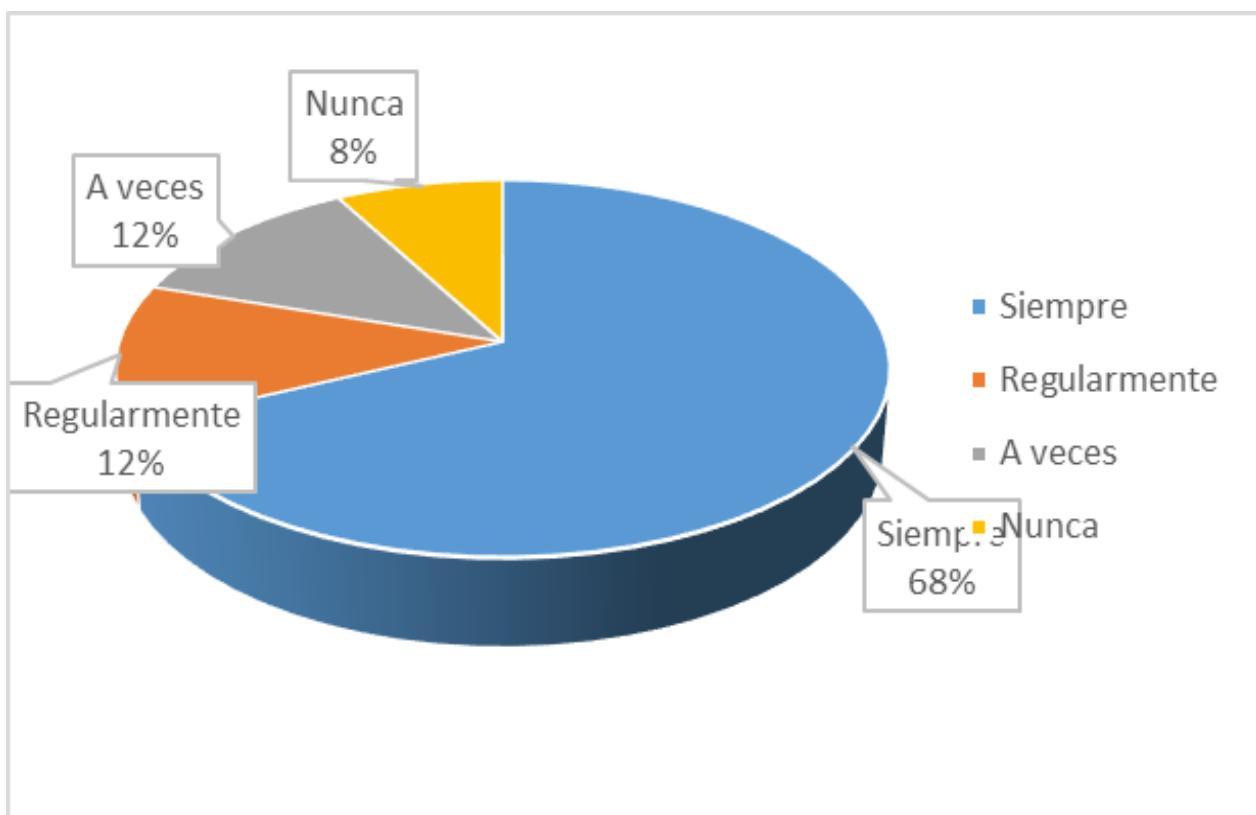
Cuadro No.5

El personal de enfermería informa sobre el proceso y uso de medicamentos

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 51 | 68% |
| B | Regularmente | 9 | 12% |
| C | A veces | 9 | 12% |
| D | Nunca | 6 | 8% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena.

Grafica No 5



De acuerdo a los datos descritos en la gráfica cabe resalta que en los servicios de emergencias, medicina , cirugías e intensivos el resultado sobre si el personal de enfermería informa del proceso y uso de los medicamentos que se utilizan con cada paciente, la tercera parte de los objetos de estudio respondieron que se le ha informado sobre el proceso de administración de cada medicamento, ya sea por vía oral, intramuscular, intravenoso, rectal entre otras siendo esto de gran importancia ya que hay medicamentos que pueden generar un efecto adverso y el paciente puede sentir ansiedad al creer que está algo mal, o le está haciendo daño, sin embargo llama la atención que el % es significativo de quienes respondieron que esta acción que es función del personal de enfermería y que debe realizarse siempre fue de manera regular, a veces y nunca les informaron lo que no es correcto, por muy recargado que sea el turno, no se debe de olvidar informar, rotular y vigilar al usuario, el cuidado y la atención debe ser continuo, lo que significa que se debe tener al momento los medicamentos con ayuda y colaboración del mismo paciente, especialmente cuando son pacientes dependientes total o parcialmente.

La administración de medicamentos es parte de la intervención del cuidado de enfermería a los usuarios en su lecho de enfermo en sus diferentes etapas, sea esta en el área comunitaria y hospitalaria, ayudando a la recuperación de la enfermedad o el buen morir de los pacientes, lo cual se vuelve la parte más importante ya que se necesita de mucho conocimiento científico sobre como acciona y eventos adversos de los medicamentos, para poder brindar una atención con responsabilidad, asegurando la salud del paciente, mediante los 7 correctos en la administración de medicamentos, informar al usuario o familia sobre el tratamiento que se le administrara, para que le servirá y vigilar alguna reacción, esto implica que el papel del personal de enfermería no es solo dar cuidados , cumplir con las órdenes médicas, implica también reconocer que el paciente requiere de estar informado todo lo relacionado a su enfermedad y tratamientos.(Marin Morales, Bonilla Manchola, Rojas Marin , & Guarnizo Tole, 2018, págs. 12,13)

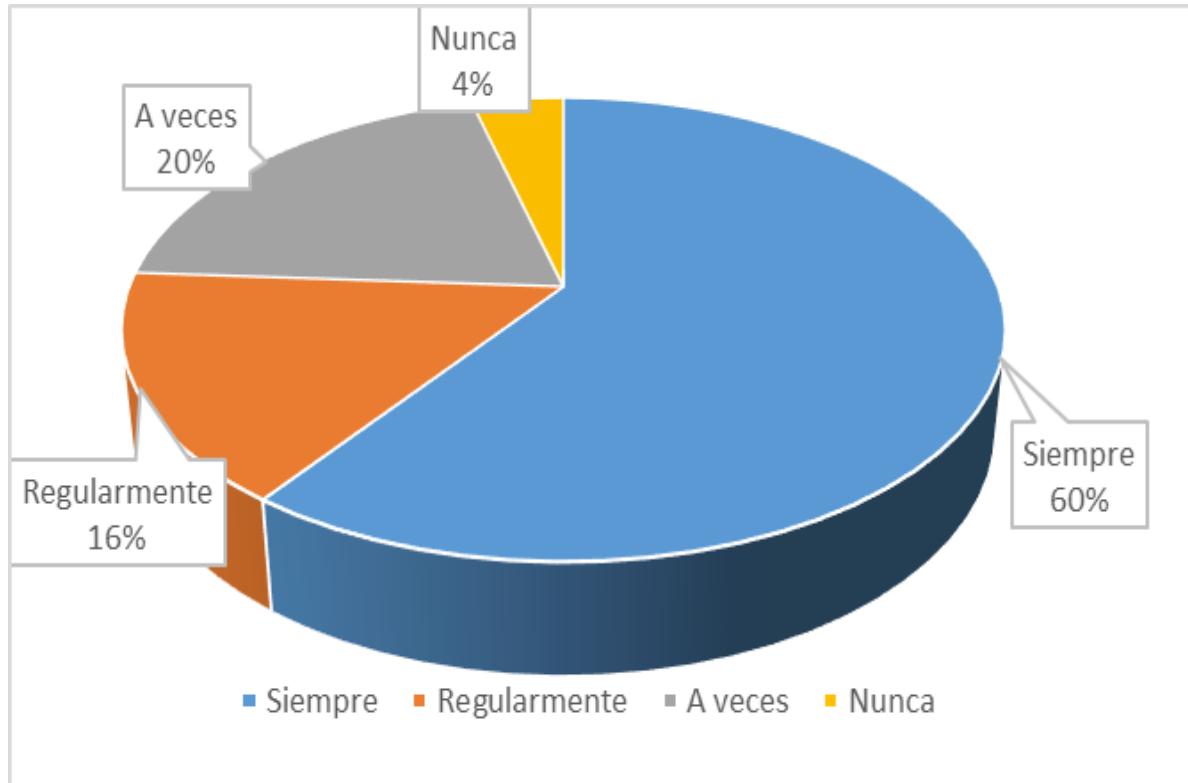
Cuadro No. 6

El personal de enfermería muestra empatía con el paciente al momento de los tiempos de alimentación

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 45 | 60% |
| B | Regularmente | 12 | 16% |
| C | A veces | 15 | 20% |
| D | Nunca | 3 | 4% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Lleren

Grafica No 6



En relación a que si el personal de enfermería muestra empatía en el momento de los tiempos de comida de cada paciente, el % de los usuarios, respondieron que siempre el personal de enfermería, ha mostrado empatía al momento de asistir las dietas, fue relativamente bajo, la asistencia en la alimentación del paciente (encamado o ambulatorio) es importante para la mejora y recuperación de su estado de salud pues ayudan a nutrir su organismo, vigilar que las dietas sean las ordenadas y brindadas a los usuarios en los horarios establecidos y de acuerdo a su condición de salud; asistir a los pacientes parcialmente dependientes o totalmente dependientes, tiene un valor agregado especialmente cuando se trata de dietas parenterales y/o enterales mismas que requieren de conocimiento y tiempo suficiente, deben vigilarse que los medio de administración de este tipo de dietas sea la correcta debido a que muchas veces por la carga laboral llegan a taparse y no gotear correctamente, el % de usuarios que respondieron que frecuentemente o algunas veces el personal asiste las dietas fueron altas en relación al total de participantes y esto no deja de ser preocupante, ya que esto indica que hay enfermeros/as que no asisten la alimentación de los pacientes, es importante valorar que a pesar que son pacientes que no tiene restricción para alimentarse a veces su condición física, tipo diagnóstico o por un procedimiento especial, requieren que alimentación sea asistida.

En los servicios hospitalarios la o el enfermero es el responsable de vigilar, asistir, informar, formar, educar y asesorar a los usuarios y familias desde el aspecto biopsicosocial en sus diferentes etapas del proceso de salud y enfermedad, esto, permite cuidar el estado nutricional de todos, estar pendientes de su cumplimiento según sus necesidades nutricionales y su condición de salud, debe coordinarse con el área de dietética, para velar por el cumplimiento de órdenes médicas y asistir las mismas, esto es parte de la atención integral de los cuidados de enfermería, mostrando empatía, sin discriminación alguna. (De Torres Aureo, Lopez Prado, Dominguez Maeso, & De Torres Oslon, 2008, págs. 12,16)

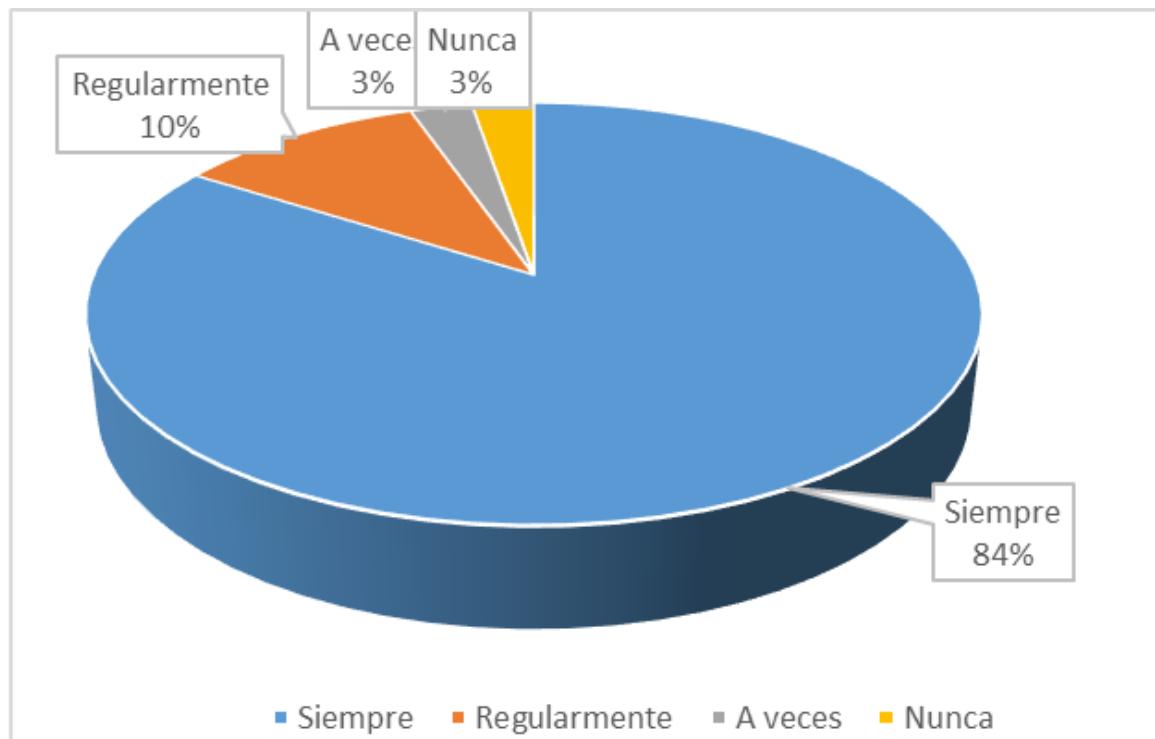
Cuadro No 7

El personal de enfermería muestra respeto con el paciente, como por ejemplo llamarlo por su nombre

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 63 | 84% |
| B | Regularmente | 8 | 10% |
| C | A veces | 2 | 3% |
| D | Nunca | 2 | 3% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No 7



La tabla y gráfica anterior muestra que el personal de enfermería trata con respeto al paciente y siempre lo llama por su nombre, si considera importante esta acción ya que forma parte de los 4 principios básicos de enfermería los cuales, mismos que siempre se dan conocer durante la formación del auxiliar y del técnico en enfermería, y que se debe poner en práctica con todos los usuarios, en los diferentes servicios hospitalarios, independientemente del estado de salud, edad, etnia, cultura y otros factores contextuales del ser humano; un % menor pero no menos importante que regularmente, algunas veces y nunca les muestran respeto tampoco se les trata por su nombre; generando una falta a esos principios básicos e importantes, llamar al paciente por su nombre es parte importante, el paciente sabrá que es respetado, su estadía hospitalaria será más acogedora, tendrá la confianza de comunicar todo lo que le suceda o necesite, sabrá a quien se dirige el personal cuando pronuncien su nombre, no su número de cama, el respeto es un valor que debe ser aplicado en todo momento en los servicios de salud con todos los pacientes; la falta del mismo podría causar incomodidad y enojo al paciente por no ser llamado por su nombre sintiendo que es una falta de respeto, es por ello que algunos pacientes han reaccionado con malos tratos al personal de enfermería.

Uno de los papeles importantes del personal de enfermería es brindar al paciente libertad y autonomía, con el conocimiento de los principios básicos de enfermería siendo el primero de ellos, llamar al paciente por su nombre, por lo cual el personal de enfermería debe brindar respeto al usuario, creando una relación terapéutica enfermera paciente que sea de calidad y calidez siempre con respeto, empatía, estando dispuestos a escucharlos cuando lo requieran, generando confianza, seguridad, serenidad y apoyo afectivo, con ello los paciente se sentirán únicos como un ser integral, dando a conocer que el personal de enfermería es muy profesional y humano.(Najarro Bermudez & Ricaurte García, 2006, págs. 96,97)

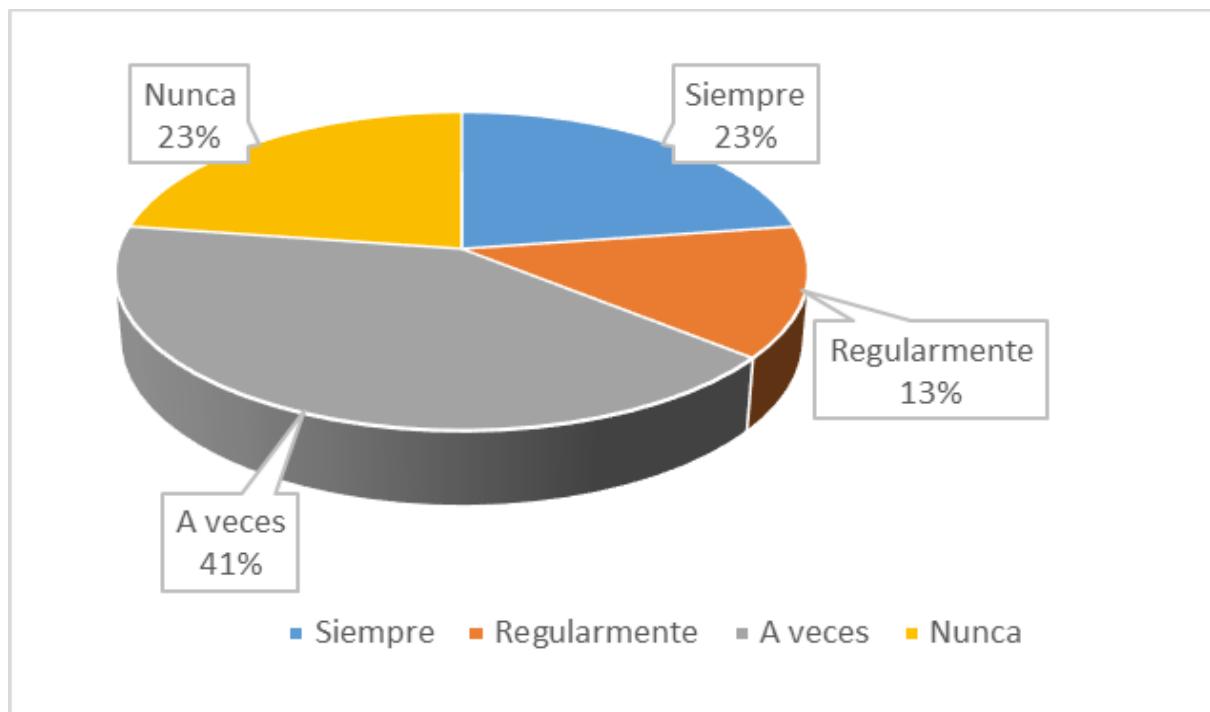
Cuadro No 8

Se ha mostrado cansancio en el personal de enfermería

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 17 | 23% |
| B | Regularmente | 10 | 13% |
| C | A veces | 31 | 41% |
| D | Nunca | 17 | 23% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No.8



En relación a que Sí el personal de enfermería muestra cansancio, mientras brinda atención integral a los pacientes, la gráfica refleja que el % más alto corresponde que a veces, Si muestran cansancio durante el turno; menos del cincuenta por ciento del personal refleja cansancio de forma regular o nunca, esto significa que el factor cansancio influye en la atención humanizada, mismo que puede deberse a que los servicios tiene mucha demanda de pacientes, realizar turnos continuos, y otros factores pueden afectar en la atención y cuidados que se les brinda a los pacientes cometiendo algunos errores como olvidar los tratamientos indicados por el médico, la no asistencia en la alimentación, estar de mal humor, falta de empatía, falta de respeto, irresponsabilidad y falta de compromiso, generando así desconfianza en los pacientes o familiares, de la atención deficiente que se les estará brindando, se consideró que el % que respondió siempre, fue relativamente bajo sin embargo se hace necesario enfatizar sobre que el personal necesita mejorar la atención humanizada, y buscar alternativas de solución para que el cansancio no afecte la atención que se le brinda al paciente durante su estadía en el servicio hospitalario.

El cansancio laboral o síndrome de burnout, afecta a todos los profesionales que tienen contacto directo con más personas, donde se genera mayor compromiso ante la demanda laboral, el personal de enfermería se ve afectado en algunas ocasiones, debido a que la profesión está basada en brindar atención y cuidados a los pacientes, familia y comunidad, muchas veces en ambientes estresantes, con mayor complejidad, esto también afecta a todos los profesionales en la salud, y a otros profesionales de otras áreas, se considera que el agotamiento es una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que se trabajan, que puede generar aislamientos o trato deshumanizado. (Fernandez Sanchez , Juarez Garcia , Arias Galicia, & Gonzales Zermeño, 2010, págs. 15,16)

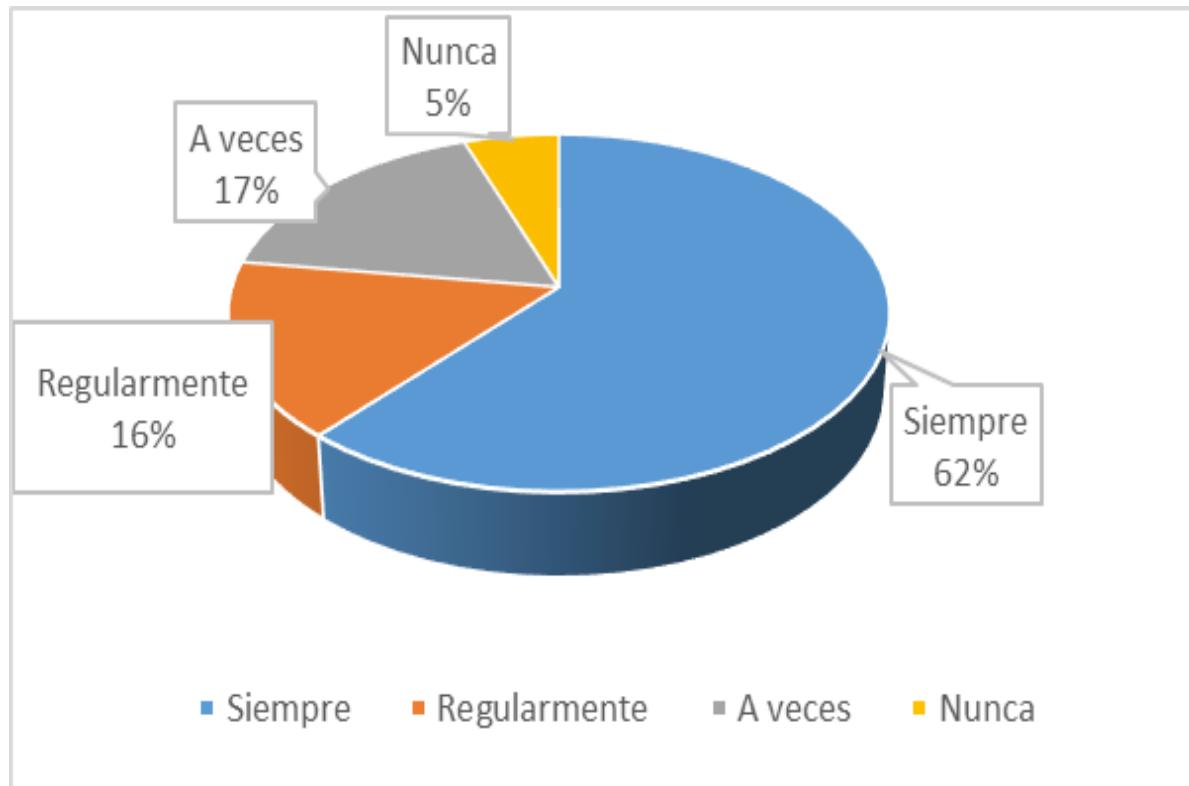
Cuadro No.9

Es eficiente el trato del personal de enfermería cuando moviliza a algún paciente

| | CRITERIO | FRECIUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|-------------|------------|
| A | Siempre | 46 | 62% |
| B | Regularmente | 12 | 16% |
| C | A veces | 13 | 17% |
| D | Nunca | 4 | 5% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No. 9



La gráfica muestra que los objetos de estudio en su mayoría respondieron que personal de enfermería cuando moviliza a los pacientes siempre dando a el trato es eficiente, esto permite considerar que el personal de enfermería sí brinda un atención y cuidados completos a todos los usuarios que se encuentran en dichos servicios de manera eficientemente con las técnicas indicadas para la misma, generando seguridad al usuario al momento de movilizarlo en cama, de cama a silla, de cama a camilla o viceversa, debiendo cuidar todos los aspectos de la movilización segura, evitando caídas o golpes al paciente y con ello posibles patologías adicionales, como lo son luxaciones, fracturas, hematomas, heridas leves o profundas, y en los casos más extremos la muerte del paciente, es importante resaltar que un % no alto pero sí significativo reporto que los profesionales de enfermería muestran déficit en grados de regular, a veces o nunca al movilizar a los usuarios, situación que se debe mejorar especialmente en las técnicas y pedir ayuda para evitar caídas y lesiones al paciente y proporcionar seguridad y confort.

La movilización de pacientes son todos los movimientos y cambios posturales que se le darán a los usuarios según su estado de salud actual, se fundamenta en cargar, transportar, descargar y movilizar, sean estos en cama, camilla, silla de ruedas, ambulancias, mesas quirúrgicas, y desplazamientos en los ambientes de los servicios, donde el personal de enfermería juega un papel importante, debiendo conocer las técnicas correctas para movilización y traslados de los pacientes, evitando lesiones físicas para el personal de enfermería como para los usuarios, ya que hay situaciones en que el paciente es parcial o totalmente dependiente, debiendo ser movilizados entre dos o más enfermeros, para evitar caídas o patologías adicionales al paciente.(Martinez Fernandez , 2009, pág. 30)

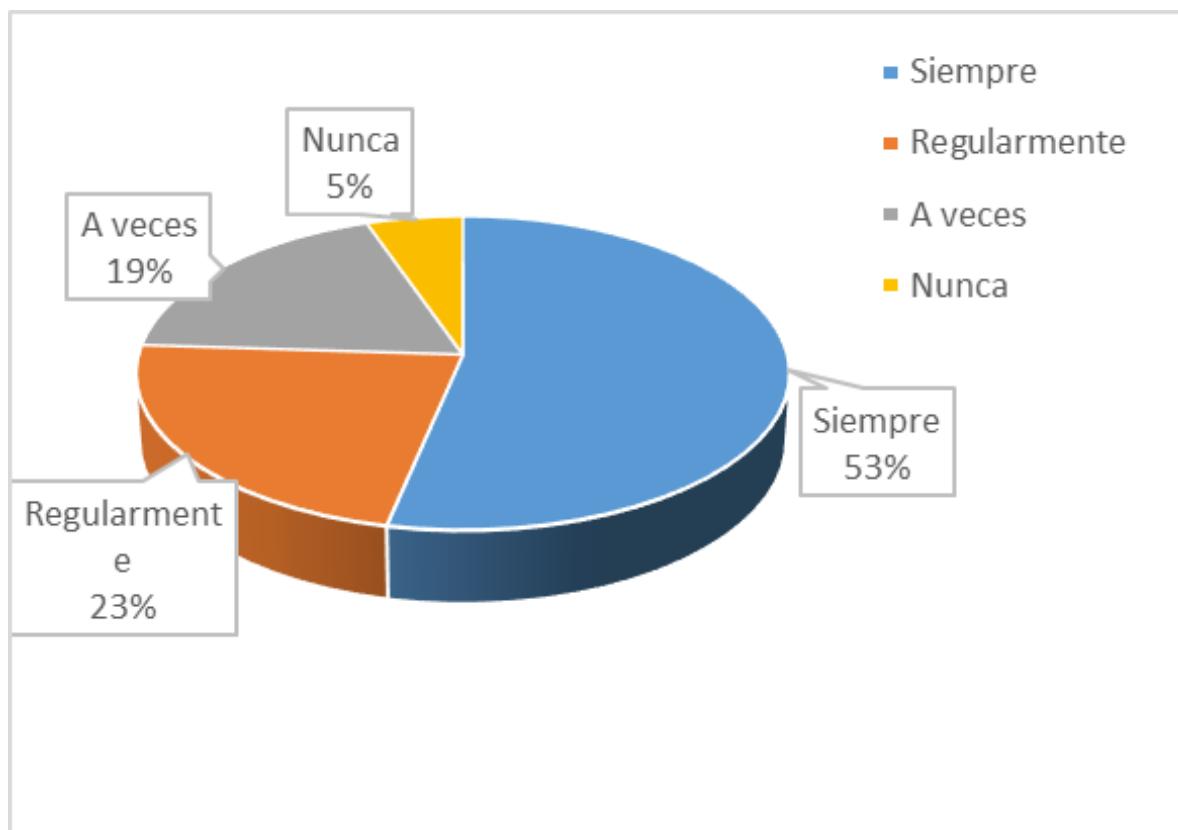
Cuadro No. 10

El cuidado que brinda el personal de enfermería es organizado y realizado con profesionalismo

| | CRITERIO | FRECIUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|-------------|------------|
| A | Siempre | 40 | 53% |
| B | Regularmente | 17 | 23% |
| C | A veces | 14 | 19% |
| D | Nunca | 4 | 5% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con pacientes sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No. 10



Llama la atención que en la gráfica se evidencia que los % sobre el cuidado organizado y profesional que brinda el personal de enfermería son bastante iguales ya los usuarios respondieron que siempre sin embargo los % entre regularmente, a veces y nunca la diferencia es poca relacionados a que la atención que se le brinda al paciente no es en su totalidad organizada y profesional, esto en su momento no le da seguridad y satisfacción al paciente durante su estadía en los diferentes servicios del hospital; el personal de enfermería debe organizar sus actividades que realiza con conocimientos científicos, creando ambiente seguro para todos los pacientes y familiares, los enfermeros profesionales y auxiliares de enfermería deben de coordinar y organizar diariamente todo lo referente a sus cuidados, administración de recursos humano y garantizar la existencia de material e insumos en los servicios asignados, esto hará que el trabajo sea más efectivo, de calidad y con profesionalismo, sobretodo dando confianza y un ambiente de seguridad a la salud del paciente evitando brecha por tareas que finalmente generan estrés al usuario como para el personal que entrega o recibe los turnos especialmente cuando no existe una buena gerencia de los servicios de salud.

El cuidado de la salud que brinda el personal de enfermería se basa principalmente en las actividades que realizará el enfermero o enfermera para cuidar de la salud de los pacientes, dando a conocer la importancia que tiene la vida humana, la salud, la integridad, la dignidad, la autonomía todo comprendiéndolo holísticamente, e integral, del ser humano, de la profesión de enfermería nace una necesidad fundamental para los usuarios como lo es su derecho a la salud y obligación del personal asistencial de brindarle servicios de salud, la enfermera/ro tiene como acción y valores centrales el cuidado de la salud, por ello el compromiso de estar bien preparado científicamente para brindarlo, no se puede cometer imprudencias, negligencias, que afecten la salud o empeoren la situación del paciente, la mala organización y falta de profesionalismo puede poner en riesgo la atención humanizada . (Busquet, 2005, págs. 15,16)

Cuestionario de personal de Enfermería

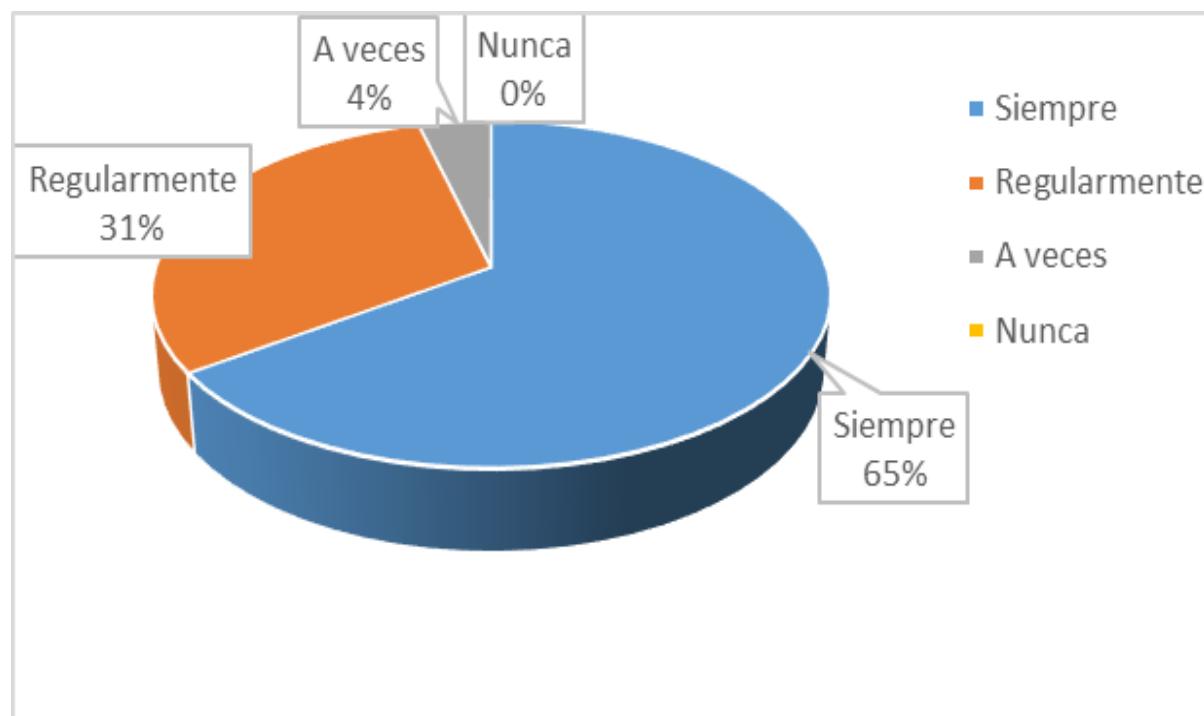
Cuadro No. 1

Al brindar cuidados de enfermería, llama al paciente por su nombre

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 49 | 65% |
| B | Regularmente | 23 | 31% |
| C | A veces | 3 | 4% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No 1



En la tablas y gráficas subsiguientes se evidencian datos de las respuesta emitidas por el personal de enfermería; en esta primera gráfica relacionada con la pregunta llama al paciente por su nombre, se logró evidenciar que siempre llaman al paciente por su nombre, sin embargo llama la atención que de la totalidad de las encuestadas 35 respondieron que regularmente o algunas veces llaman al paciente por su nombre, lo que demuestra que existe aún personal de enfermería que desconocen o no aplican los valores éticos de la profesión, estos valores deben ser aplicados pues hacen sentir al paciente que tiene un valor humano en el servicio de salud y que es respetado y tratado como la persona que es a pesar de su patología; reconocer al paciente por su nombre, no solo establece un vínculo humano, sino que también promueve la confianza y el respeto entre el paciente y el personal de enfermería, fomentando así una atención donde el paciente más allá de su condición médica y sus limitaciones, contribuye con el personal para el autocuidado obteniendo resultados positivos en el proceso de recuperación, satisfacción personal y emocional, cabe mencionar que también hay necesidad de fortalecer prácticas de humanización ya que todo paciente siempre debe ser llamado por su nombre y aunque es poco el personal que no lo practica, pero no menos importante, se hace indispensable fomentar estas prácticas de cortesía y darle su valor al paciente como el ser humano que es, sin distinción alguna.

En el modelo de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau nos dice que la esencia del modelo es la relación humana que debe existir entre enfermería y la persona enferma o que requiere atención en salud, entre las características de enfermería se necesita que sean educadas para reconocer y responder a las necesidades del paciente que vive en un equilibrio inestable que lucha por conseguir su estabilidad y que solo con personal de salud que se base en los modelos de enfermería puedan lograr la satisfacción de las necesidades del paciente. (Susan Leddy, 1985, pág. 160)

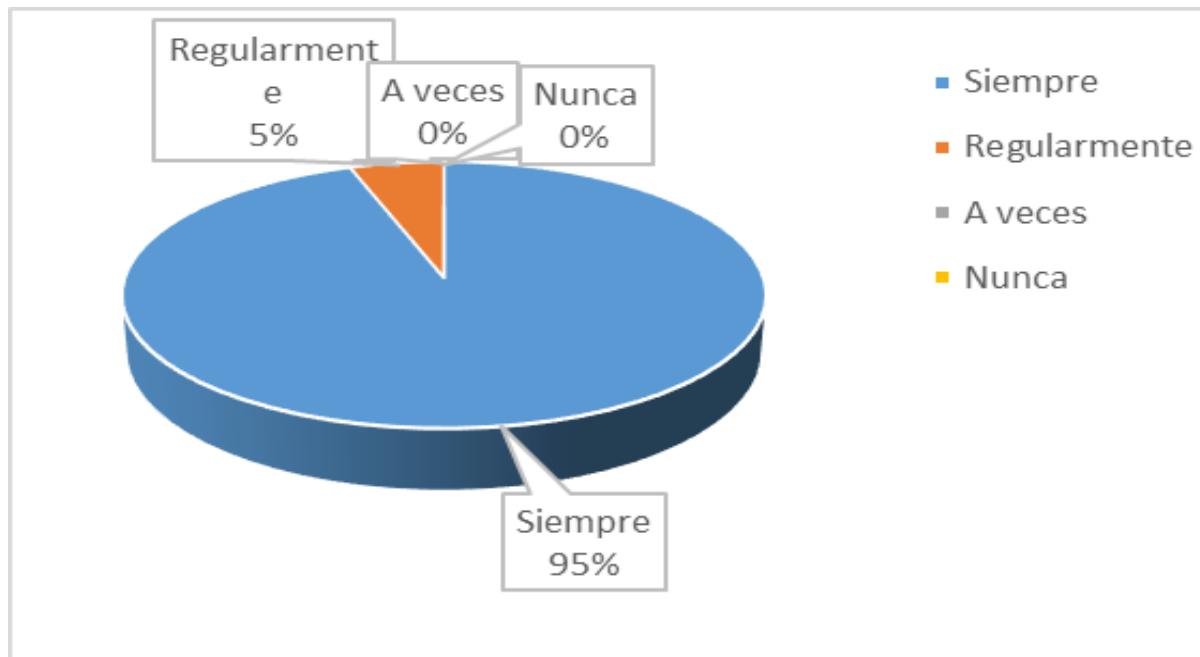
Cuadro No. 2

Muestra amabilidad al momento de estar atendiendo al paciente a pesar de la actitud

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 71 | 95% |
| B | Regularmente | 4 | 5% |
| C | A veces | 0 | 0% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No. 2



En la gráfica dos podemos apreciar que los resultados obtenidos de la interrogante muestra amabilidad al momento de estar atendiendo al paciente a pesar de la actitud, se logró evidenciar que él % fue alto en relación que siempre se es amable a pesar de la actitud del paciente sin embargo otro grupo expresa que regularmente es amable, demostrando que la amabilidad prevalece en el personal de enfermería hacia los pacientes internados en los servicios de emergencia de adulto, medicina y cirugía de adulto e intensivo de adulto, estos resultados demuestran que un pequeño porcentaje hace una relación inestable y frágil cuando hacen referencia que aplican de manera regular la amabilidad, es bien sabido que la amabilidad debe ser constante ya que significativamente fortalece la calidad de atención que recibe el paciente en los servicios hospitalarios; garantiza una atención equitativa con calidad en la atención y los cuidados de enfermería, el alto porcentaje obtenido refleja también el compromiso del personal de la salud con sus funciones a la hora del turno asignado, es importante que la institución de salud reconozca el grado de amabilidad con el que se desenvuelven los servidores y se puedan incrementar charlas motivacionales para que ese pequeño porcentaje que no siempre es amable adopte esas prácticas de amabilidad que la mayoría del personal brinda a los usuarios logrando con ello la satisfacción del paciente en todos los ámbitos y fomenten la comunicación entre el personal de enfermería y el paciente.

Desde el ingreso de un paciente al servicio de salud, enfermería es un instrumento educativo donde dos extraños (enfermera - paciente), tienen metas e intereses diferentes, conforme se van conociendo y adaptando se van comprendiendo, minimizando los miedos, las frustraciones, conflictos y ansiedad, en este momento el paciente inicia a expresar sus sentimientos y la enfermera debe aceptar al paciente tal cual es como una persona capaz que pueda practicar el autocuidado alcanzando una óptima recuperación de la salud guiado por el personal de enfermería con conocimientos científicos.(Susan Leddy, 1985, págs. 162, 162)

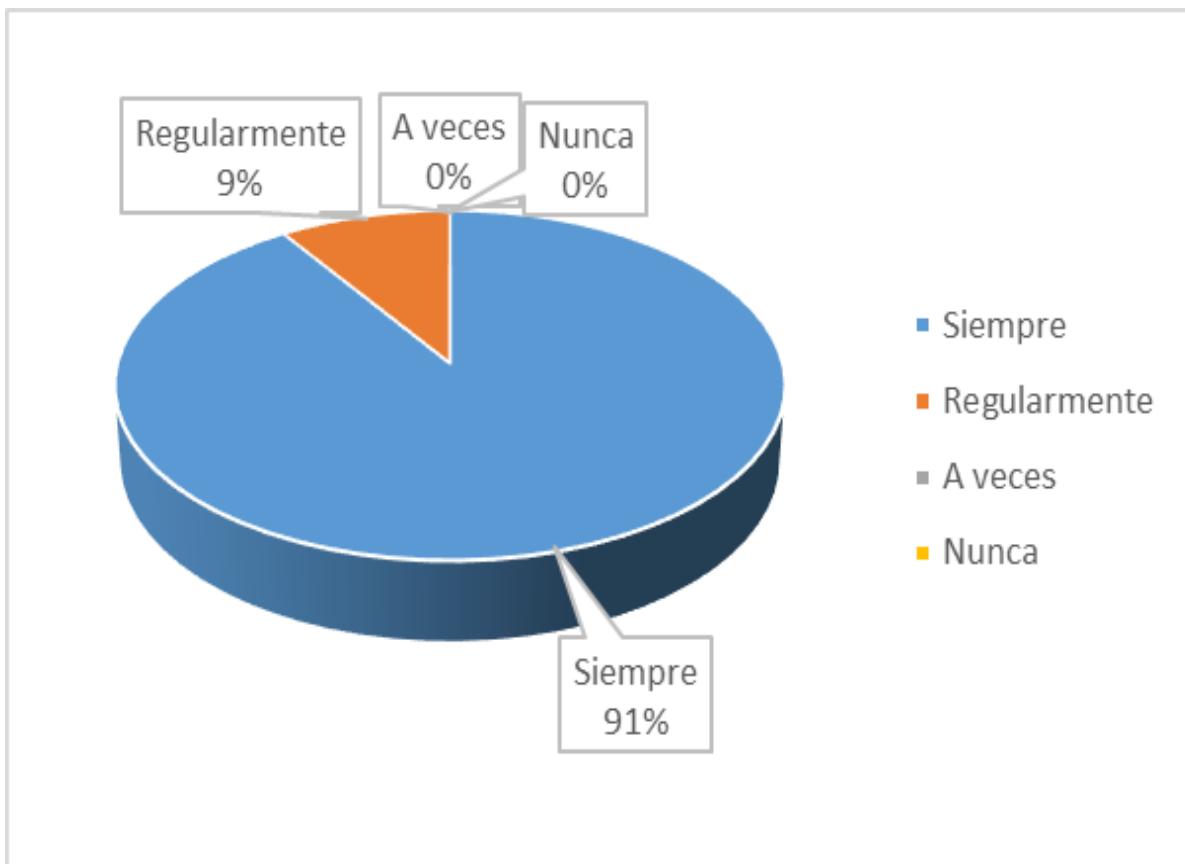
Cuadro No 3.

Aplica los principios básicos de enfermería al momento de atender a sus pacientes

| | CRITERIO | FRECIUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|-------------|------------|
| A | Siempre | 68 | 91% |
| B | Regularmente | 7 | 9% |
| C | A veces | 0 | 0% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No.3



La gráfica anterior muestra que en relación a la interroganteaplica los principios básicos de enfermería al momento de atender a sus pacientes, un alto porcentaje del personal de salud encuestado respondió que siempre aplican los principios básicos de enfermería, llama la atención que un pequeño porcentaje del personal regularmente aplica estos principios, percibiendo que el paciente es atendido con dignidad, respetando su individualidad y protegido de enfermedades nosocomiales, es bien sabido que al practicar los principios básicos de enfermería, se garantiza la seguridad del paciente, evitando complicaciones y se contribuye en la recuperación y rehabilitación de la salud del paciente, los principios básicos también son derechos de los pacientes para satisfacer sus necesidades y por ende obligaciones del personal de enfermería para garantizar la atención humanizada que debe recibir el paciente hospitalizado fundamentando la calidad de atención que brinda el personal de enfermería mediante los cuidados, para aplicar estos principios muchas veces necesitamos de la colaboración de otros compañeros es por ello que debemos fomentar también el trabajo en equipo o apoyarnos entre profesionales con la finalidad de que la atención sea integral, de calidad con calidez, colocando como prioridad al paciente y respetando su individualidad y dignidad, pues el paciente merece ser tratado místicamente respetando sus creencias y culturas, un agradecimiento del paciente también es satisfactorio y motivacional para el personal de enfermería porque demuestra la satisfacción del cuidado recibido.

La filosofía de enfermería, es amor a la sabiduría y es vital para práctica del profesional de enfermería; la ciencia de la enfermería puede definirse como un proceso de acciones definiendo el propósito entre la enfermera y el paciente, la filosofía de una persona determina sus actos y es una ciencia que abarca la lógica, la ética, estética y teoría del conocimiento, la filosofía de enfermería se pone en práctica para comprender las razones de los seres humanos y lograr satisfacer las necesidades de cada ser vivo con déficit de la salud siguiendo los modelos y teorías de enfermería. (Susan Leddy, 1985, págs. 21, 22)

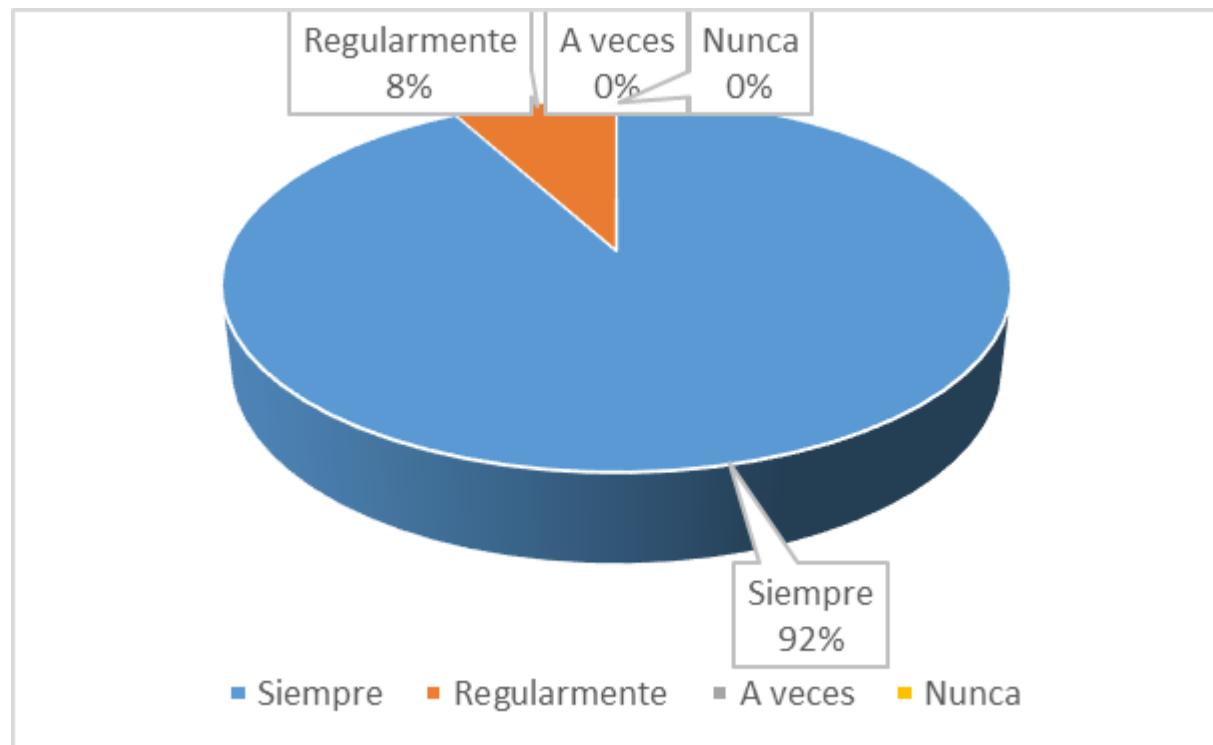
Cuadro No 4

Cumple usted con la correcta medicación y aplicación de los tratamientos en los pacientes en los horarios correspondientes, respetando los cinco correctos y las tres lecturas

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 69 | 92% |
| B | Regularmente | 6 | 8% |
| C | A veces | 0 | 0% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No 4



En relación a la interrogante número cuatro de nuestra encuesta cumple usted con la correcta medicación y aplicación de los tratamientos en los pacientes en los horarios correspondientes, respetando los cinco correctos y las tres lecturas, la gráfica muestra que la mayoría del personal asistencial del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa indican que siempre aplican los cinco correctos y las tres lecturas brindando una correcta medicación, se logró evidenciar que hay un porcentaje mínimo del personal que manifestó cumplir con la medicación y la aplicación de los medicamentos regularmente; en consecuencia se ve reflejada la efectividad y eficiencia del personal, por otra parte con los resultados obtenidos identificamos que no hay una buena interacción y que hace falta trabajo en equipo y así cumplir con los horarios de administración de medicamentos según lo prescrito por el médico tratante, aplicando la dosis correcta, el medicamento correcto, al paciente correcto; cumpliendo con la correcta medicación y aplicación de los tratamientos se reducen riesgos en la salud del paciente; se mejora la calidad de vida y salud del paciente; se optimiza recursos en los servicios; la colaboración entre los profesionales de enfermería y pacientes es fundamental para la correcta medicación y cumplimiento del tratamiento, garantizando un nivel de salud óptimo para el paciente.

Las formas farmacéuticas son la distribución a que se adaptan los principios activos y excipientes para formular un medicamento, dicho de otra manera es la forma o presentación en la que vamos a detectar el medicamento que debemos administrar a los pacientes que están bajo nuestro cuidado, algunos de los medicamentos se administran en diluciones y otros de forma directa, algunos se administra la dosificación completa y en otros casos se necesita del cálculo de las dosis de acuerdo con el peso o el grado de severidad del paciente, es por ello la importancia de los cinco correctos y las tres lecturas antes de la administración de un medicamento evitando así incurrir en un dilema ético, o cometer error con los medicamentos, para no causar más daños al paciente. (Marta Gimenez Luzuriaga, 2012, págs. 15, 17)

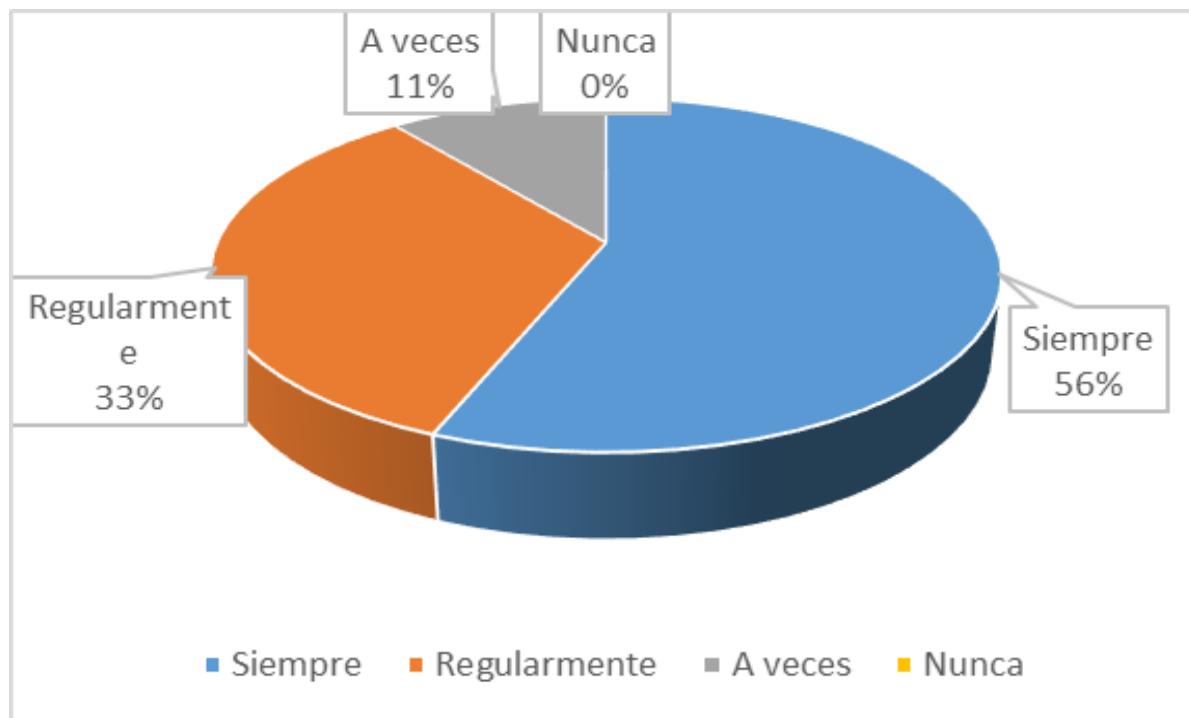
Cuadro No 5

Apoya a los pacientes en sus tiempos de alimentación

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 42 | 56% |
| B | Regularmente | 25 | 33% |
| C | A veces | 8 | 11% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No 5



En la gráfica número cinco, apoya a los pacientes en sus tiempos de alimentación, basadas en los resultados, la mayor parte de los pacientes reciben apoyo por parte del personal durante los tiempos de alimentación, sin embargo hay un porcentaje significativo que solo a veces recibe este apoyo durante el tiempo que ocupa en alimentarse, además tenemos otro porcentaje que regularmente recibe apoyo en los tiempos de alimentación por parte del personal de salud del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa, aunque los resultados nos indican una atención adecuada, se logra evidencia que existe deficiencia en este proceso, pudiéndose mejorar la atención al paciente durante sus tiempos de alimentación, debido a que es un proceso y una necesidad fisiológica que el cuerpo necesita especialmente en aquellos pacientes que tienen una condición especial que les permite alimentarse por sus propios medios y así gozar de una nutrición adecuada que contribuya en el mejoramiento de la salud y el estado físico, estos hallazgos también demuestran la falta de empatía ya que los cuidados enfermeros deben ser con atención especializada e integral, respetando los derechos del paciente y poniendo en práctica la atención humanizada por parte del personal de enfermería que labora en los centros hospitalarios; es importante brindar apoyo centrado en el paciente durante los tiempos de alimentación, reduciendo de una forma significativa complicaciones de atragantamiento o bronco aspiración por mala deglución y es en este proceso donde debemos evitar incluso una muerte por un descuido o falta de empatía y humanización hacia el paciente hospitalizado, tomando en cuenta el grado de dependencia de los pacientes.

Como lo dicta el artículo 93 y 94 de la constitución política de Guatemala, el derecho a la salud es fundamental del ser humano, sin discriminación alguna, por lo que el estado está obligado a velar por la salud y asistencia social de los habitantes, desarrollando y ejecutando acciones de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación con el fin de obtener el más completo bienestar físico mental y social de los individuos. (popular, 1993, pág. 18)

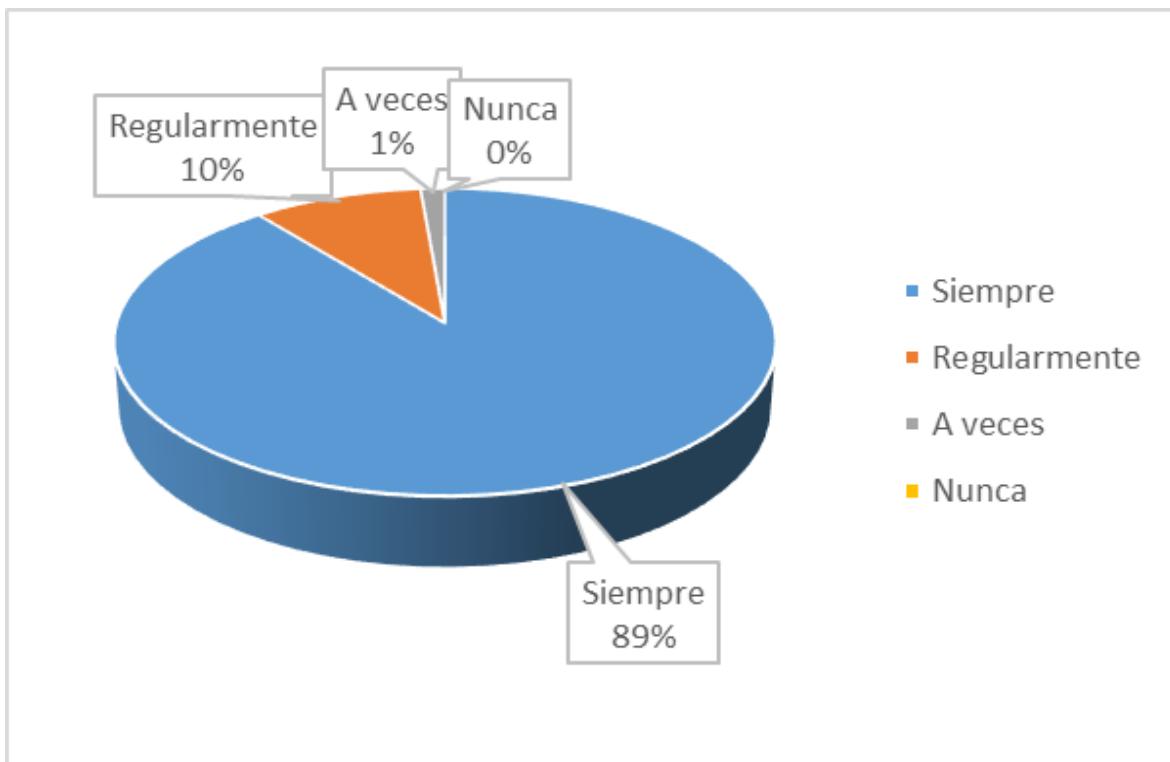
Cuadro No 6

El cuidado que brinda a sus pacientes es organizado y profesional

| | CRITERIO | FRECIUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|-------------|------------|
| A | Siempre | 67 | 89% |
| B | Regularmente | 7 | 10% |
| C | A veces | 1 | 1% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No. 6



La gráfica anterior muestra que del personal de enfermería encuestado un % alto considera que desempeña un trabajo organizado y profesional en su labor diaria, sin embargo algunos mencionan que regularmente alguna vez se desenvuelve de manera organizada y con profesionalismo, la mayor parte del personal realiza un trabajo organizado aún que la demanda de pacientes ha ido en aumento en los servicios por lo tanto deben organizar el trabajo; durante el trabajo de campo se observó que el personal de enfermería asignado a los servicios es limitado y necesita hacerlo de esta manera para poder cumplir con todas las obligaciones que ameritan los turnos donde se desenvuelven; además de la organización también reflejan que son profesionales al desempeñar sus labores diarias pues reconocen que la labor de enfermería requiere un actuar profesional debido a las exigencias morales y éticas de la profesión, esto debido a que cuidado de enfermería va dirigido a seres humanos con diferentes situaciones de salud, y que están en una cama de hospital enfrentando ciertas situaciones personales y relacionadas con sus problemas de salud, lo que los hace vulnerables no solamente por estar enfermos sino también porque hay detrás de ellos diferentes situaciones en su entorno familiar y comunitario, por lo que es imprescindible que todo personal de enfermería labore con profesionalismo y de una forma organizada para poder contribuir con la satisfacción de las necesidades de la salud de los pacientes que lo están solicitando.

El personal de enfermería desempeña diferentes roles y responsabilidades en el desempeño de sus funciones, esto debido a que es el encargado de satisfacer las necesidades básicas de los seres humanos y brindar apoyo emocional a las familias, por lo que es inherente la organización de sus actividades, una de los valores importantes en el desempeño es la autonomía pues el personal de enfermería debe realizar actividades independientes las cuales deben ser realizadas profesionalmente, por lo que todos deben desarrollar un compromiso con su propia responsabilidad, debe ser competente y mantenerse actualizado en conocimientos y habilidades técnicas.(Potter, 2017, pág. 3)

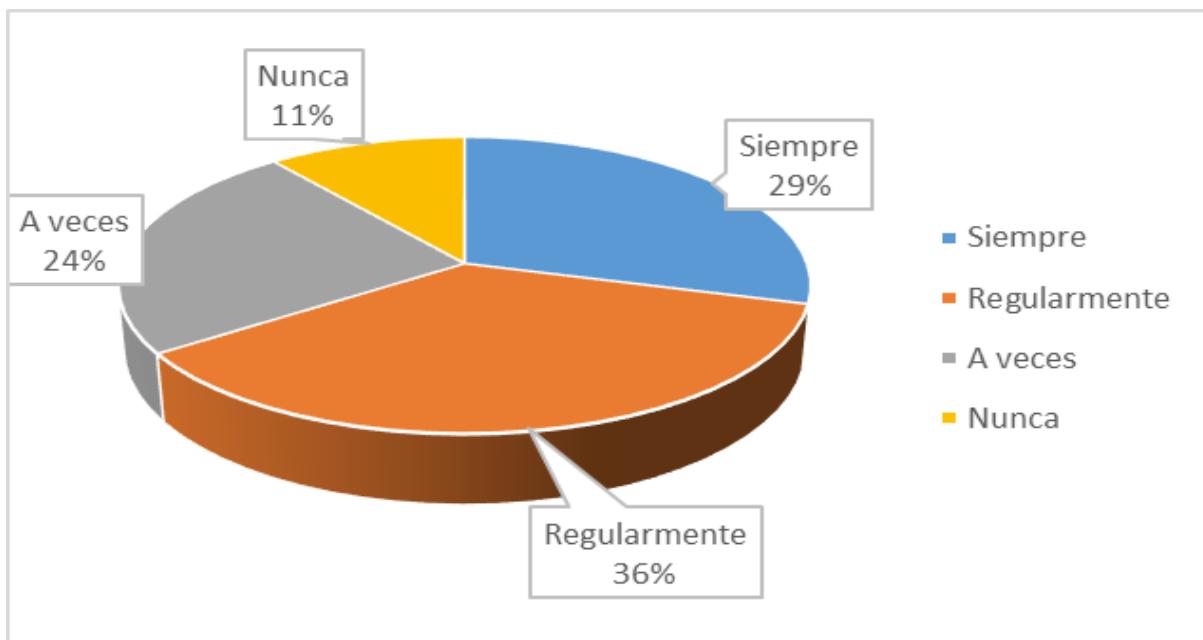
Cuadro No. 7

Considera que dar cuidado de enfermería es una labor que genera cansancio

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 22 | 29% |
| B | Regularmente | 27 | 36% |
| C | A veces | 18 | 24% |
| D | Nunca | 8 | 11% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No. 7



Según el cuadro y grafica se logró evidenciar que el personal de enfermería albrindar cuidado consideran que siempre y regularmente les genera cansancio, un grupo de ellos refiere que a veces y nunca siente que está labor es cansada; muchas veces la labor de enfermería llega a ser agotadora produciendo cansancio laboral debido a la responsabilidad que conlleva la atención a la vida de otro ser humano que se encuentra hospitalizado; las personas que brindan cuidados de enfermería también son seres humanos vulnerables al cansancio, sumado a esto la demanda de atención en las instituciones públicas siempre son elevadas, además las cargas familiares y personales influyen, el cuidado en enfermería debe ser continuo y tienen la responsabilidad de satisfacer las necesidades básicas de los pacientes; un porcentaje bajo pero que llama la atención respondió que nunca se cansan en la labor de enfermería, esto refleja que si existe personal que aunque las jornadas generen cansancio físico la satisfacción que aporta el brindar cuidado puede ser el incentivo para hacer las jornadas menos cansadas.

Para describir el cansancio pudiésemos mencionar la relación que tiene con la palabra estrés, que en la actualidad tiene diferentes significados, inicialmente la palabra estrés se utilizó en metalurgia y se refería a la fuerza externa que deformaba la estructura de un material sólido, los seres humanos pueden comportarse de la misma manera ante los sistemas bilógicos o físicos pueden modificar comportamientos provocando deterioros irreversibles, en biología el estrés se considera un estímulo nocivo capaz de perturbar la homeostasis de un organismo, las experiencias estresantes producen efectos diferentes y dependerá de cada uno como responda a los cambios y pueden afectar al ser humano en sus sistemas neuroendocrinológicos, inmunológicos, vegetativos y conductuales.(Jose Carlos Mingote Adan, 2013, págs. 7,8,9,10,11)

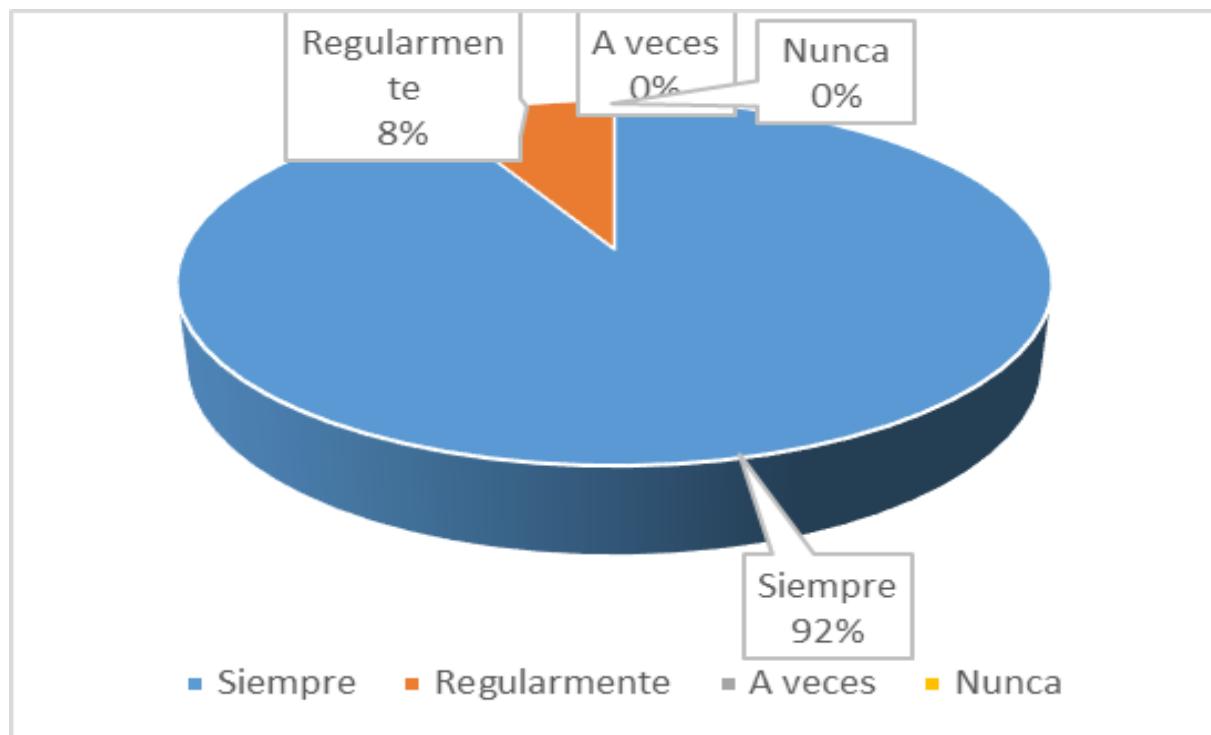
Cuadro No.8

Se siente satisfecho con su labor de enfermería en el hospital

| | CRITERIO | FRECIUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|-------------|------------|
| A | Siempre | 69 | 92% |
| B | Regularmente | 6 | 8% |
| C | A veces | 0 | 0% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No 8



De acuerdo a la respuesta del personal de enfermería encuestado se logró evidenciar en la gráfica que el personal se siente satisfecho de su labor como personal de enfermería, en comparación con algunos de ellos que manifiestan no estar satisfechos en su totalidad, podemos ver que es considerable el porcentaje del personal que a pesar de la carga laboral, el poco personal para cubrir los turnos y la demanda de la población guatemalteca que buscan atención en salud en el sistema sanitario de nuestro País y con las limitaciones de una institución de salud pública ellos expresaron sentir satisfacción personal de su labor realizada; Enfermería representa un sentimiento de satisfacción cuando se hacen acciones en favor de los pacientes y podemos ayudar a nuestro prójimo a sentirse un poquito mejor cuando está sufriendo ya que con una palabra de ánimo se ayuda de esta manera a sobrellevar su carga y se puede hacer la diferencia, enfermería tiene la oportunidad de cambiar el ambiente que viven esos pacientes dentro de las paredes de un hospital a través de una sonrisa y dedicar tiempo en su agitada labor podemos aliviar los dolores que no se sienten físicamente, se escucha mucho decir que enfermería deja de cuidar a los suyos por cuidar a otros en necesidad de enfermedad; por lo que cada día y cada instante en enfermería debe valer la pena lo que se hace en bien de los demás.

La satisfacción laboral hay que ponerla en práctica todos los días sin importar la profesión que se desempeñe, en enfermería se debe orientar el trabajo para que resalten las virtudes y fortalezas para no convertirse en una actividad rutinaria, pues requiere de vocación, lo cual compensara nuestras actividades, siendo la labor de enfermería un arte en aquellos momentos no muy agradables de la vida en ocasiones situaciones difíciles de controlar pues salen a flote sentimientos fuertes como amor, compasión, sentimiento de culpa, ansiedad y resentimiento.(Farias, 2016, págs. 59,60)

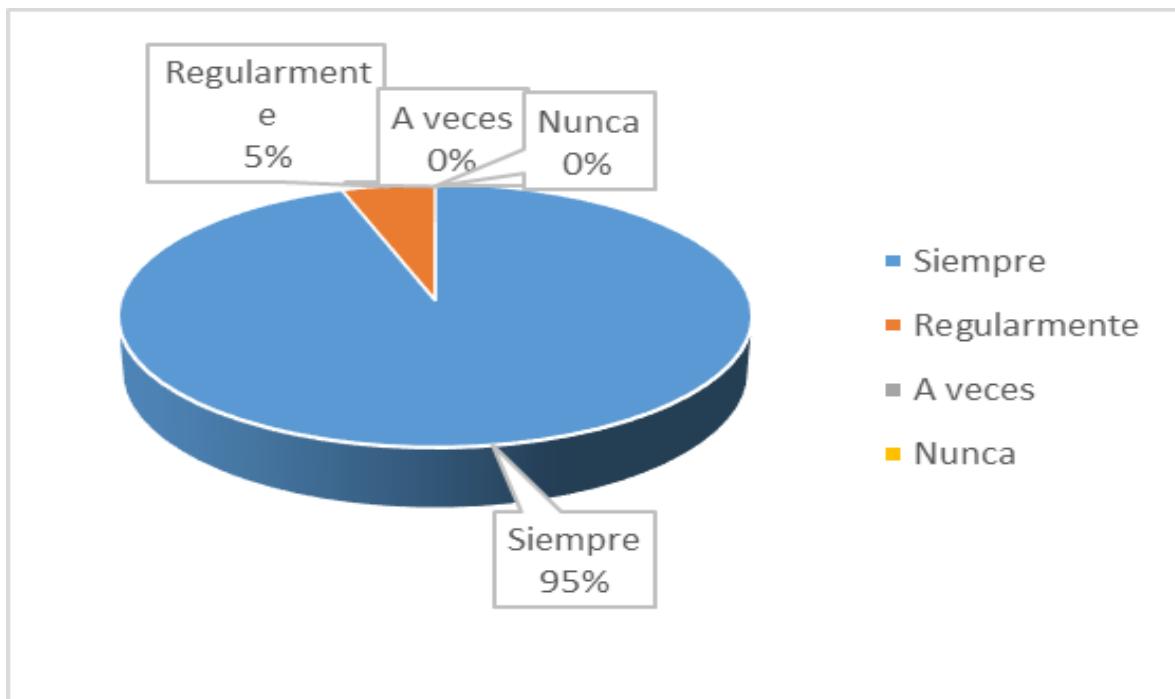
Cuadro No. 9

Se preocupa por los cuidados higiénicos de los pacientes y limpieza diaria de unidades

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 71 | 95% |
| B | Regularmente | 4 | 5% |
| C | A veces | 0 | 0% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No. 9



En relación que sí se preocupan por realizarle los cuidados higiénicos a los pacientes y la realización de la limpieza de unidades diariamente y la limpieza terminal de las unidades, la gráfica muestra que el porcentaje más alto corresponde que SÍ se brinda cuidado humanizado al realizar limpieza de unidades y realizando cuidados higiénicos a los pacientes en estos servicios, sin embargo un % mínimo sin dejar de ser importante indica que esta limpieza a pacientes y a las unidades se realizan de manera regular; los cuidados higiénicos y la limpieza de unidades, se debe tomar en cuenta que deben aplicarse todo momento siempre pues será de beneficio para los seres humanos y les brinda confort, en especial cuando hablamos de la salud, porque no pueden hacerlo por sí mismos, muchos de estos pacientes son dependientes de enfermería por lo que es necesario que lo haga alguien más por ellos y es allí donde enfermería debe estar siempre dispuesto a realizarlo de forma diaria y constante para poder evitarle al paciente una situación adicional a su diagnóstico lo cual es parte de los principios básicos de enfermería, y porque realizar esta acción requiere de ciertos paso en la técnica; es importante mencionar que al realizar estos cuidados higiénicos enfermería aprovecha el momento y con el ejemplo hacer promoción de la salud y enseñarles sobre la importancia de mejorar y cambiar prácticas y actitudes de las personas.

La higiene del paciente hospitalizado es de vital importancia pues su objetivo radica en la conservación de la buena salud de la piel y también protegerle de infecciones dentro del ambiente hospitalario, por lo que el personal de enfermería debe evaluar si el paciente está en condiciones de hacerlo por sus propios medios se le debe motivar a la realización diaria, y en los casos en que el paciente no pueda realizarlo por sí mismo es el personal de enfermería quien debe de realizar el baño general del paciente y lavado de boca tomando en cuenta que aun el paciente dependiente total se le deben realizar sus cuidados higiénicos.(Hernandez, 1998, págs. 6,7)

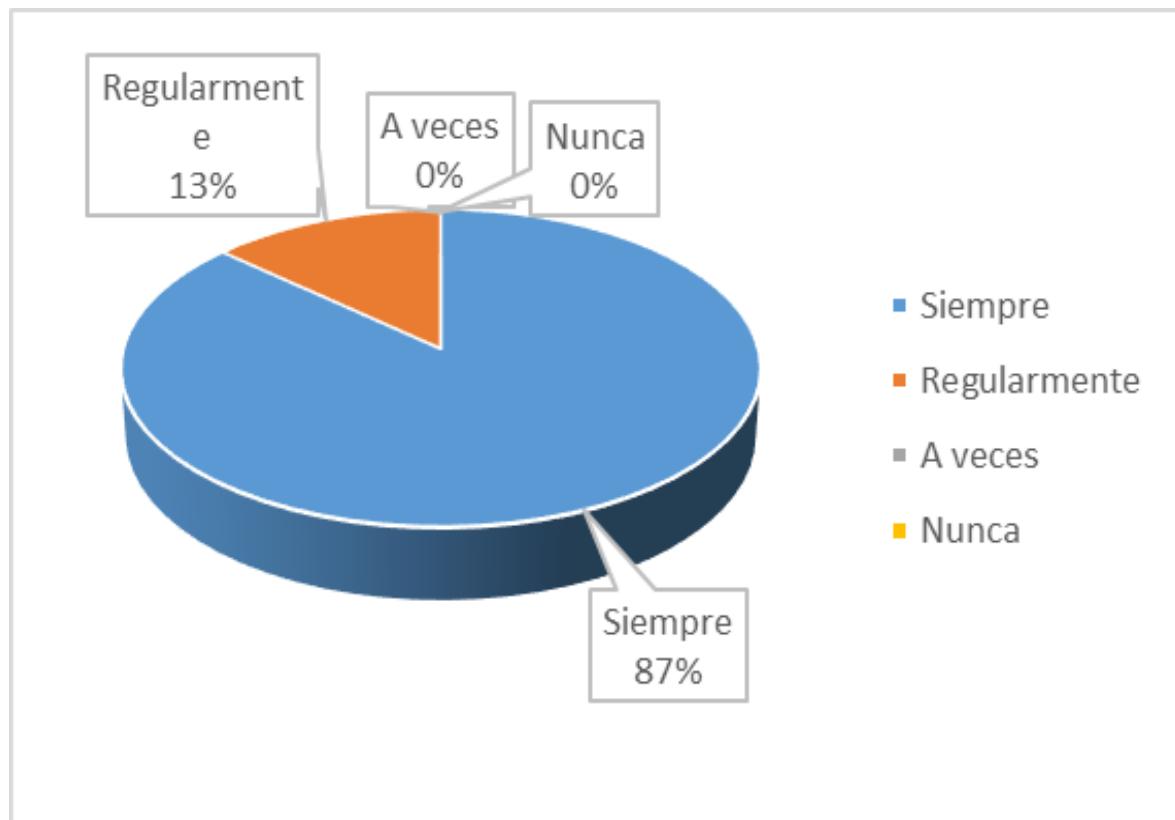
Cuadro No.10

Realiza la satisfacción de las necesidades fisiológicas tales como cambio de pañal y el paso de bacín en el momento que se lo solicita el paciente

| | CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|------------|
| A | Siempre | 65 | 87% |
| B | Regularmente | 10 | 13% |
| C | A veces | 0 | 0% |
| D | Nunca | 0 | 0% |
| | Total | 75 | 100% |

Fuente: cuestionario utilizado para la presente investigación con personal de enfermería sobre cuidado humanizado en el personal de enfermería del Hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa Licenciado Guillermo Fernández Llerena

Grafica No 10



La tabla y gráfica anterior evidencia que el personal de enfermería siempre se preocupa por la satisfacción de las necesidades fisiológicas de los paciente esto significa los pacientes que son atendidos en estos servicios si están recibiendo la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, se les está respetando su derecho al bienestar y la salud y se le está brindando un cuidado personalizado y de calidad, tomando en cuenta que las necesidades fisiológicas son consideradas inherentes al ser humano, llama la atención que un grupo pequeño indica que regularmente lo realiza, al no ser satisfechas las necesidades de los seres humanos se les expone en riesgo su salud y se puede faltar al principio de mantener la comodidad del paciente; desde su formación el personal de enfermería en las escuelas formadoras se les da a conocer la importancia de satisfacer las necesidades fisiológicas en un ser humano, resaltando que se puede lograr un bienestar completo cuando satisfacemos las necesidades de las cuales las fisiológicas son primordiales, cuando la persona que brinda el cuidado tiene valores éticos y morales no es difícil hacer esta labor con una actitud de servicio y espontaneidad y los pacientes podrán estar confiados de su atención.

Cuando decimos cuidado de enfermería nos referimos a la atención en salud donde se toma en cuenta la vulnerabilidad de las personas con necesidades, el objetivo de enfermería es reducirlas y poder llegar a la realización humana brindando satisfacción de necesidades fisiológica, la palabra calidad es considerada como un espacio sin defectos y en enfermería la calidad del cuidado se da cuando nos referimos a que el cuidado es la esencia de la profesión, la verdadera calidad en el cuidado viene del interior de la persona que brinda el cuidado de su actitud, su calidad como persona y los valores éticos tales como la prudencia, la justicia, la templanza y la fortaleza, sin olvidar la preparación científica y habilidad de técnicas y procedimientos(Caballero, 2008, págs. 23,24,24,26)

VIII. CONCLUSIONES.

1. Luego del análisis de los resultados del estudio, los factores que influyen en la atención humanizada que se le brinda a los pacientes son relacionados con algunas debilidades en el cumplimiento de los principios fundamentales de enfermería; se logra evidenciar que del total de los pacientes entrevistados, llama la atención los porcentajes que el estudio reveló según las opiniones de los pacientes que constituye un promedio de 26 de 75 participantes, quienes indicaron que regularmente, a veces o nunca son llamados por su nombre, no reciben un trato amable, con respeto y educación; el trato que el personal de enfermería les brinda en el momento de movilizarlos no es eficiente, y 30 de los participantes indicaron que no siempre, a veces o nunca muestran empatía al momento de la alimentación, por consiguiente consideran que la atención no es igualitaria durante su estancia en el hospital.
2. Se logró concluir queNo existe una comunicación efectiva entre paciente-enfermera puesun promedio de 23 de la totalidad de los objetos de estudio indicó que el personal de enfermería de forma regular, a veces o nunca les informan sobre la aplicación y uso de los medicamentos, al comparar con lo indicado por el personal de que siempre cumplen con la correcta aplicación de los medicamentos se concluye que dichas respuestas son contradictorias; los usuarios indicaron no se comunican de forma adecuada con ellos, la mala comunicación influye en que la atención que se le brinda a los pacientes no es humanizada.
3. Se concluye que Otro de los factores que intervienen en no brindar una atención humanizada es el cansancio laboral por parte del personal de

enfermería, esto se evidenció pues un porcentaje alto de pacientes indicó que siempre, regularmente y a veces el personal de enfermería se ha mostrado cansado, se correlacionó las respuestas dadas por personal de enfermería en relación a este factor un porcentaje alto consideró que la atención o cuidado que brindan a los pacientes siempre les genera cansancio, lo que permitió confirmar la coherencia de ambas opiniones, sin embargo llama la atención las respuesta del personal relacionada a la satisfacción con su labor pues el porcentaje fue alto y significativo que siempre se siente satisfechos.

4. El estudio reveló que aunque los porcentajes de las respuestas por parte del personal de enfermería fueron altos que SIEMPRE su trato es adecuado con el paciente como llamarlo por su nombre, son amables, los respetan y brindan apoyo a los pacientes a pesar de la actitud que ellos muestren, y aseguraron que cumplen con los principios básicos en la atención que le brindan a los usuarios, se concluye que existe un grupo reducido del personal, pero no menos importante que respondió que regularmente, a veces o nunca han aplicado los principios básicos de enfermería por ende no siempre han llamado al paciente por su nombre, no han sido amables, no siempre se ha preocupado por apoyarlos en su alimentación, no brindan siempre cuidados higiénicos, no satisface las necesidades fisiológicas de los pacientes y no respetado sus derechos como seres humanos, confirmando lo indicado por los pacientes.
5. Se concluye que el cuidado que brinda el personal de enfermería a los pacientes no siempre es organizado y profesional, expresado por los usuarios.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a Subdirectora de Enfermería que se continúe con las evaluaciones de desempeño normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y con apoyo de las Jefes de Servicio se revise el instrumento, para determinar si están incluidos los aspectos contenidos en los principios fundamentales de enfermería, en consecuencia si no están incluidos corregir el instrumento y pueda ser evaluado el personal y retroalimentar cada uno de ellos con el fin de brindar cuidado de enfermería al usuario con calidad, calidez de forma integral e integradora, que permita brindar cuidado humanizado y así aminorar la idea negativa que tienen los pacientes que opinaron que no se les respetan sus derechos al no brindar cuidados con respeto, con amabilidad y con empatía.
2. Que cada Enfermera/o jefe de servicio programe reuniones mensuales con el personal de enfermería a su cargo incluyendo actividades sobre comunicación efectiva y metodología de cambio de comportamiento, o en su defecto evaluar y capacitar para lograr que esa relación efectiva entre paciente- enfermera, sea el adecuado, logrando que el usuario se sienta tomado en cuenta en su tratamiento y recuperación.
3. Se sugiere a las autoridades que dirigen el centro hospitalario puedan evaluar la aplicación de un programar relacionada a pausas activas; de recreación y otras actividades para evitar el cansancio laboral, para que el personal se sienta motivado e incentivado y evitar que sufran de Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado, también se sugiere se aplique el reglamento de los centros hospitalarios donde se indica que no se debe permitir más de dos cambios de turno durante un mes calendario, como que no se permite doblar turnos evitando así el cansancio laboral.

4. Con el fin de brindar una atención humanizada a los paciente se sugiere al comité de educación continua programar visitas de monitoreo y evaluación INSITU utilizando una lista de chequeo en el que se incluyan aspectos relacionados con la correcta aplicación de los principios básicos, valores éticos y morales esta valoración debe realizarse durante la atención o cuidados que se le brindan a los pacientes por parte del personal de enfermería y de acuerdo a los resultados programar capacitaciones periódicas para reforzar estos aspectos, pues el estudio reveló que hay personal (en un número reducido) que no aplica estos principios violentando los derechos de los pacientes.
5. Se propone a la subdirección de enfermería, revisar y/o actualizar las asignaciones del personal de enfermería, darlas a conocer y colocarla en un lugar visible para que se trabaje de manera organizada; de igual manera se sugiere promocionar el trabajo en equipo y con profesionalismo partiendo de que el cuidado de enfermería o la atención a los pacientes es continuo durante los turnos asignados.

X. BIBLIOGRAFIA

1. Amezcua, D. M. (s.f.). la enfermería como profesión. España.
2. Bremejo, J. C. (2014). Humanizar la asistencia sanitaria. Barcelona: DESCLÉE DE BROWWER, S.A.
3. Busquet, M. (2005). La Gestión del cuidado en Enfermería. Barcelona: fundación Víctor Grifols I Lucas.
4. Caballero, C. A. (2008). calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. Bogotá: pontificia Universidad Javeriana.
5. Carrasco, A., Delfino, M., González, P., Margel, G., & Pi, M. V. (2011). El Cuidado Humano, Reflexiones interdisciplinarias. Uruguay: Helvencia Pérez.
6. Dighero Herrera , S. (2022). Constitución de la Republica de Guatemala . Guatemala
7. Direccion general de educacion, formacion profesional e inovacion educativa. (2000). cuidados auxiliares de enfermeria. madrid: Delibros S.A.
8. De León López , V. (2015). Humanización del cuidado de enfermería en la atención del pato . Quetzaltenango, Guatemala.
9. Desiree Mena tudela, V. m. (2016). Cuidados Basicos de Enfermeria. UNE.
10. De Torres Aured, L., Lopez Prado, M., Dominguez Maeso, A., & De Torres Oslon, C. (2008). La Enfermera de nutrición como educadora y formadora asistencial en la atencion primaria y en el ambito hospitalario teoria y practica. Nutricion clinica , 12,16.
11. Farias, J. A. (2016). El modelo bournout-engagement en enfermeros:el factor protector de la resiliencia. España: Ediciones universidad de Salamanca.

12. Fernandez Sanchez , A., Juarez Garcia , A., Arias Galicia, F., & Gonzales Zermeño, M. (2010). Agotamiento Profesional en el personal de enfermeria su relacion con variables y labores. Cuerna Vaca Morelos, Mexico.
13. Guerrero Ramírez, R., Meneses La Riva, M. E., & De La Cruz Ruiz , M. (2015). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson,, 127-136.
14. Hernandez, F. J. (1998). Guia de higiene y prevencion de la infeccion hospitalaria. Madrid España: Diaz de Santos.
15. Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación . México D F: Mc Graw Hill Educación .
16. Herrera Martínez , O. (2020). APLICACION DE LA DIMENSION FILOSOFICA DEL CUIDADO POR EL PEROSONAL PROFESIONAL DE ENFERMERIA . GUATEMALA, HUEHUETENANGO .
17. Ichel Pérez , M. (2015). Satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud, del municipio la Esperanza Quetzaltenango sobre la atención de enfermería . Guatemala.
18. Jose Carlos Mingote Adan, S. P. (2013). Estres en la enfermeria, el cuidado del cuidador. Madrid: Diaz de Santos.
19. Julie Tatiana Gonzales Burgos, D. C. (2008). percepcion del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicionde hospitalizacion de urgencias ginecobstetricia. Bogota, Colombia .
20. Karen Alarcon, M. D. (s.f.). libro de enfermeria. formar.
21. Marin Morales, A., Bonilla Manchola, A., Rojas Marin , M., & Guarnizo Tole, M. (2018). Manual para la administración de medicamentos desde el proceso de atención de enfermería . Colombia : Universidad el Bosque.

22. Marta Gimenez Luzuriaga, C. L. (2012). Guia basica sobre la correcta administracion de farmacos para estudiantes de enfermeria. españa: campus iberus publicaciones 2023.
23. Marteau, J. (2006). Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería . Ginebra, Suiza : Copyrigth.
24. Martinez Fernandez , S. (2009). Movilizacion Manual de Pacientes . Palencia Guatemala .
25. Ministerio de salud publica y Asistencia Social. (2019). Normativa para el personal de enfermeria de la red hospitalaria del MSPAS. Guatemala.
26. Murillo, D. A., & Begoña de Andres Gimeno. (s.f.). Gestion de la calidad de cuidado de enfermeria seguridad del paciente. Madrid España: Dias de Santos.
27. Najarro Bermudez, I. C., & Ricaurte García, G. P. (2006). La comunicación con los pacientes . En I. C. Najarro Bermudez, & G. P. Ricaurte García, La comunicación con los pacientes (pág. 94). Medellin, Colombia .
28. OMS, c. d. (1996). el ejercicio de la enfermeria. ginebra suiza: biblioteca de la OMS.
29. organizacion panamericana de la salud. (1964). guia para el adiestramiento de auxiliares de enfermeria en la america latina. mexico: new hamphaire.
30. Perez., M. d. (s.f.). fundamentos de enfermeria. mexico: Limusa.
31. Pérez Rodríguez , F. (1996). Conocimientos y actitudes de los profesionales de enfermeria sobre el estandar de cuidado humanizado. Quetzaltenando, Guatemala.
32. popular, c. (1993). Constitucion Politica de Guatemala . Guatemala .
33. Potter, P. s. (2017). fundamentos de enfermeria. Barcelona España: Elsevier.

34. Raile Alligood , M., & Marriner Tomey , A. (2010). Modelos y Teorias en Enfermería . Barcelona : ELSEVIER .
35. Rosario, H. D. (2018). cuidado humanizado en paciente en cuidado agonico en el servicio de emergencia. Lima Peru.
36. Rosario, I. S. (2017). Lima Peru.
37. Ruiz Sasvedra , L., & Molina , L. (2018). Cuidado Humanizado del profesional de Enfermería . Colombia : Cina Research.
38. Salud, C. O. (1961). principios basicos de los cuidados de enfermeria. washington D C EUA.
39. Salud, O. P. (1961). CIE PRINCIPIOS BASICOS DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA . En V. HENDERSON. Washington D. C. E.U.S.
40. Serrato Montalván , D. (2017). Pimentel, Perú.
41. Siles Gonzales, J., Fernades de Freitas, G., Oguisso, T., & De Souza Campos, P. (2011). Cultura de los Cuidados: Historia de la Enfermería Iberoamericana . San Vicente (Alicante) : club universitario .
42. Susan Leddy, J. M. (1985). bases conceptuales de la enfermeria profesional. Londres Mexico, Nueva York: J.B. Lippincott Company.
43. Susana Rosales Barrera, E. R. (2004). fundamentos de enfermeria. mexico y bogota: manual moderno.
44. Tello Arias , M. (2021). Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía general. Lima, Perú .
45. Vasquez, f. C. (2004). Quetzaltenango Guatemala.

XI. ANEXOS

11.1. Anexo 1. Nota de Autorización.


FACULTAD DE ENFERMERÍA Y
CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD
UNIVERSIDAD DA VINCI
DE GUATEMALA

Oficio 0091 2024 / FECCS/Decanatura-UDV
Guatemala, 13 de febrero de 2024

Dra. Margarita Cortez de Polanco
Directora Ejecutiva
Hospital Regional de Cuijapa
Santa Rosa

Muy atentamente me dirijo a usted con el mejor de los deseos, como también agradeciendo el apoyo para que los alumnos:
ILSI JULIETA HERRERA QUINTEROS, CIF 202205559
INES ADILIANA IZAGUIRRE DE LA CRUZ, CIF 202202745
RUTH NOHEMÍ CONTRERAS HERNÁNDEZ, CIF 202204081 de esta institución puedan desarrollar su estudio de campo de la investigación "**CUIDADO HUMANIZADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUIJAPA SANTA ROSA LICENCIADO GUILLERMO FERNÁNDEZ LLERENA**". Lo cual solicitamos se haga en su institución por lo cual adjunto el protocolo y esta solicitud formal a fin que los estudiantes puedan recolectar datos para la investigación llevando los principios éticos de privacidad y beneficencia.

Atentamente me suscribo.

estefanía

Licda. Antonia Catalina Girón Cano
Coordinadora de Programas Académicos
Facultad de Enfermería y Ciencias del Cuidado de la Salud
UNIVERSIDAD DA VINCI DE GUATEMALA


SECRETARIA DE DIRECCIÓN
HOSPITAL REGIONAL DE CUIJAPA
LICENCIADO GUILLERMO FERNÁNDEZ LLERENA
14 FEB 2024


DIRECCIÓN
HOSPITAL REGIONAL DE CUIJAPA
LICENCIADO GUILLERMO FERNÁNDEZ LLERENA
Ministerio de Salud Pública y A.S.

11.2. Anexo 2. Consentimiento Informado personal de enfermería



“CUIDADO HUMANIZADO EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUILAPA SANTA ROSA LICENCIADO GUILLERMO FERNÁNDEZ LLERENA”

Estimado profesional en esta oportunidad usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación cuyo propósito es Determinar Qué factores influyen en la atención humanizada que se brinda a los pacientes en el hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa,, se le agradece que previo a decidir participar en el estudio por favor lea el presente consentimiento cuidadosamente, siéntase en la libertad de hacer todas las preguntas que usted tenga, para asegurarse de que entiende los términos y procedimiento del estudio, quedando claros que en ningún momento se pondrá en riesgo su seguridad y asegurando que no se evidenciará la información proporcionada por su persona, menos su identificación personal.

Su participación consiste en contestar las preguntas planteadas en el cuestionario, no está obligado a contestar las preguntas que no quiera y puede retirarse en el momento que usted desee sin que le afecte.

Tómese el tiempo que necesite para responder a las preguntas.

Gracias.

F_____
Nombre del o la participante

Anexo 2.1. Consentimiento Informado de pacientes o usuarios.

CUIDADO HUMANIZADO EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUILAPA SANTA ROSA LICENCIADO GUILLERMO FERNANDEZ LLERENA

Estimado usuario en esta oportunidad usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación cuyo propósito es Determinar Qué factores influyen en la atención humanizada que se brinda a los pacientes en el hospital Regional de Cuilapa Santa Rosa, se le agradece que previo a decidir participar en el estudio por favor lea el presente consentimiento cuidadosamente, siéntase en la libertad de hacer todas las preguntas que usted tenga, para asegurarse de que entiende los términos y procedimiento del estudio, quedando claros que en ningún momento se pondrá en riesgo su seguridad y asegurando que no se evidenciará la información proporcionada por su persona, menos su identificación personal.

Su participación consiste en contestar las preguntas planteadas en el cuestionario, no está obligado a contestar las preguntas que no quiera y puede retirarse en el momento que usted desee sin que le afecte.

Tómese el tiempo que necesite para responder a las preguntas.

Gracias.

F_____

Nombre de él o la paciente.

11.3. Anexo 3. Instrumento (utilizado en pacientes o usuarios)



CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUILAPA SANTA ROSA.

Instrucciones: respetable señor (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales debe de responder con toda sinceridad, considerando la frecuencia el personal de enfermería realiza estas actividades.

Marque una “X” dentro del recuadro de acuerdo a la siguiente frecuencia:

- Siempre
- Regularmente
- A veces
- Nunca

| No. | Ítem | Siempre | Regularmente | A veces | Nunca |
|-----|--|---------|--------------|---------|-------|
| 1 | Considera usted que la atención que brinda el personal de enfermería es igualitaria. | | | | |
| 2 | Recibe un trato amable por parte del personal de enfermería. | | | | |
| 3 | El personal de enfermería le ha atendido con respeto y educación. | | | | |
| 4 | Considera usted que el | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| | personal de enfermería se comunica adecuadamente con los pacientes | | | | |
| 5 | El personal de enfermería informa sobre el proceso y uso de medicamentos. | | | | |
| 6 | El personal de enfermería muestra empatía con el paciente al momento de los tiempos de alimentación. | | | | |
| 7 | El personal de enfermería muestra respeto con el paciente, como por ejemplo llamarlo por su nombre. | | | | |
| 8 | Se ha mostrado cansancio en el personal de enfermería. | | | | |
| 9 | Es eficiente el trato del personal de enfermería cuando moviliza a algún paciente. | | | | |
| 10 | El cuidado que brinda el personal de enfermería es organizado y realizado con profesionalismo. | | | | |

Anexo 3. 1. Instrumento (utilizado en personal de enfermería)

EL CUIDADO HUMANIZADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUILAPA SANTA ROSA.

Instrucciones: Respetable enfermera (ro), auxiliar de enfermería a continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales debe de responder con toda sinceridad, considerando la frecuencia con la que realiza estas actividades durante su turno de mañana, tarde y noche.

Marque una “X” dentro del recuadro de acuerdo a la siguiente frecuencia:

- Siempre
- Regularmente
- A veces
- Nunca

| No. | Ítem | Siempre | Regularmente | A veces | Nunca |
|-----|--|---------|--------------|---------|-------|
| 1 | Al brindar cuidados de enfermería, llama al paciente por su nombre | | | | |
| 2 | Muestra amabilidad al momento de estar atendiendo al paciente a pesar de la actitud. | | | | |
| 3 | Aplica los principios básicos de enfermería al momento de atender a sus pacientes. | | | | |
| 4 | Cumple usted con la correcta | | | | |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| | medicación y aplicación de los tratamientos en los pacientes en los horarios correspondientes, respetando los cinco correctos y las tres lecturas. | | | |
| 5 | Apoya a los pacientes en sus tiempos de alimentación. | | | |
| 6 | El cuidado que brinda a sus pacientes es organizado y profesional. | | | |
| 7 | Considera que dar cuidado de enfermería es una labor que genera cansancio. | | | |
| 8 | Se siente satisfecho con su labor en enfermería en el hospital. | | | |
| 9 | Se preocupa por los cuidados higiénicos de los pacientes y limpieza diaria de unidades. | | | |
| 10 | Realiza la satisfacción de las necesidades fisiológicas tales como cambio de pañal y el paso de bacín en el momento que se lo solicita el paciente. | | | |