



UNIVERSIDAD DE MORELOS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA



“Conocer la demanda de los servicios de una agencia de cuidados de Enfermería a domicilio en el municipio de Morelos”

Investigador Principal: Mtra. Gloria Lemus y Mtra. Rebeca Negrete

Diseño del instrumento tipo encuesta que permita conocer la demanda de los Servicios de Enfermería, en atención domiciliaria en el municipio de Morelos, Nuevo León.

Autor: Ana Julieta Rodríguez Lemus
19 de Noviembre 2013.

Resumen: el propósito de esta investigación fue el de construir un instrumento tipo encuesta, que ayudo a encontrar la demanda que pudiera tener el establecimiento de una Agencia de Servicios de Enfermería a domicilio en el municipio de Morelos, Nuevo León. Al mismo tiempo se realizó una búsqueda bibliográfica para llegar a definir dos conceptos que fueron de remota importancia en nuestra investigación. Nos referimos a **Demanda y encuesta**. La primera fue definida como la necesidad de un servicio que a su vez viene respaldada por una capacidad de pago, tanto que la segunda es un método basado en preguntas específicas que tiene como finalidad obtener información precisa. También se hizo una búsqueda en las estadísticas del INEGI para asegurarnos de la población y garantizar el número de personas que deberán ser encuestadas para hacer factible esta investigación. La muestra que se uso para aplicar

el instrumento en un plan piloto, fue un grupo aleatorio conformado por 5 personas, las cuales fueron 2 señoras amas de casa de la colonia Zambrano en Montemorelos, 1 estudiante de 4to año de Psicología de la Universidad de Montemorelos y 2 profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas de dicha universidad. Los participantes compartieron su retroalimentación, donde se observó que algunas de las preguntas no estaban claras. Se hicieron los ajustes necesarios para ayudar a la claridad de las preguntas y de tal manera reunir los requisitos de confiabilidad y validez, para así asegurar el objetivo de la encuesta.

Resultados: se obtuvo un instrumento probado que cumple con el objetivo de determinar la demanda de los servicios a domicilio de una agencia de enfermería en Montemorelos Nuevo León.

Palabras clave: demanda, encuesta.



**UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



“Conocer la demanda de los servicios de una agencia de cuidados de Enfermería a domicilio en el municipio de Montemorelos”

Trabajo de Investigación presentado como requisito para la titulación en la Licenciatura de Enfermería.

Autor: Ana Julieta Rodríguez Lemus

Investigador Principal: Mtra. Gloria Lemus y Mtra. Rebeca Negrete

Asesor: Mtra. Erika Zúñiga

HOJA DE SESIÓN DE DERECHO

Montemorelos, N.L. a 19 de Noviembre del 2013.

A quien corresponda:

Por medio de la presente, yo Ana Julieta Rodríguez Lemus, alumna de 4to. grado de la carrera de Licenciatura en Enfermería.

Cedo los derechos de la presente investigación titulada; "Conocer la demanda de los servicios de una agencia de cuidados de Enfermería a domicilio en el municipio de Montemorelos", dirigida por Mtra. Gloria Lemus y Mtra. Rebeca Negrete a la Universidad de Montemorelos.

Para la publicación y uso que esta designe del material aquí presentado.

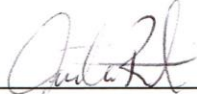
Atte.



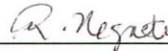
Ana Julieta Rodríguez Lemus

**HOJA DE APROBACIÓN DEL
TRABAJO DE INVESTIGACION:**

“Conocer la demanda de los servicios de una agencia de cuidados de Enfermería a domicilio en el municipio de Montemorelos”



Ana Julieta Rodríguez Lemus
RESPONSABLE



Mtra. Gloria Lemus y Mtra. Rebeca Negrete
INVESTIGADOR PRINCIPAL



Mtra. Erika Zuñiga
ASESOR



Mtra. Araceli Quiroz
DIRECTOR DE LA ESCUELA



UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Montemorelos Nuevo León, a 19 de Noviembre del 2013.

Agradecimientos

A Dios,

Por darme la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A mi Familia,

Por sus oraciones y apoyo incondicional en todo momento.

A la Mtra. Érica Zúñiga,

Por su asesoramiento y apoyo durante el trabajo de investigación.

A mis Compañeras de clase,

Por sus ideas y aportaciones que hicieron posible este trabajo.

ÍNDICE

Sección I: Introducción

PÁGINA

Antecedentes	1
Problema	2
Justificación	2
Objetivo General	3
Objetivo Individual	3
Hipótesis	3
Preguntas	3
Limitaciones	4
Delimitaciones	4
Definición de Términos	5

Sección II

Aporte al Proyecto	7
Instrumento	10

Sección III: Conclusión de la investigación

Conclusión	12
Reflexión	12
Recomendación	12
Futuros aportes	13

Bibliografía	14
---------------------	-----------

SECCION 1: INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

La siguiente investigación tiene el propósito de evaluar la demanda existente de los Servicios de Enfermería a domicilio. Para esto se construyó un instrumento cuantitativo de tipo encuesta y el cual se aplicara en el municipio de Montemorelos. Los historiadores afirman que la enfermería es una actividad de cuidado que ha existido desde el inicio de la humanidad, ya que siempre ha habido seres incapaces de valerse por sí mismos y esto los lleva a la necesidad de adquirir asistencia médica(1).

El ingreso en el hogar es uno de los pilares fundamentales del programa "Médico y Enfermera de la Familia" el cual se formó a partir del año de 1984. Por lo que hoy los pacientes pueden continuar con un tratamiento óptimo para su enfermedad y permanecer en su domicilio(2).

Wright y Leahey (1994) confirman que el hogar y la familia son elementos de gran importancia en la atención domiciliaria, ya que juegan un rol preponderante en el bienestar y recuperación del paciente(3). En el año de 1989 en Chile, se fundó la primera empresa de atención domiciliaria privada, que llevo al hogar el cuidado que generalmente se prestaba en el hospital, adoptando este modelo de atención a las necesidades del enfermo. Esta atención domiciliaria no solo es facilitada por el personal de salud, sino también por traslado del material y equipos necesarios para alcanzar una óptima atención de enfermería(3).

Para profesionalizar el trabajo y diseñar estrategias de atención es necesario hacer un estudio de la demanda y las necesidades de la región, que permita mejorar la calidad de servicio de la agencia de enfermería en Montemorelos.

PROBLEMA

Se considera que existe un cuidado deficiente por falta de experiencia, conocimiento, o tiempo del cuidador en el municipio de Montemorelos, por lo que la agencia de enfermería responde a esta necesidad y busca hacer un análisis de la demanda de atención domiciliaria.

JUSTIFICACIÓN

En el año 2008 surge la inquietud de proporcionar atención integral al paciente en su propio domicilio, logrando en lo posible su completo bienestar, así como su integración bio-psicosocial en su entorno. Además provee una fuente de trabajo de enfermería a alumnos que lo deseen.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo del presente estudio es ofrecer un análisis del tema sobre agencias de enfermería con atención domiciliaria, para proporcionar los cuidados necesarios en el hogar para un estado de salud favorable con el paciente.

OBJETIVO INDIVIDUAL

Construir un instrumento tipo encuesta que permita conocer la demanda de los Servicios de Enfermería, en atención domiciliaria en el municipio de Montemorelos, Nuevo León.

HIPÓTESIS

En esta investigación se plantearon la siguiente hipótesis:

H1: Existe una demanda de cuidados de enfermería a domicilio que no está siendo atendida en el municipio de Montemorelos.

PREGUNTAS

¿Existe una demanda de pacientes que requieren atención domiciliaria?

¿Existe una mayor demanda de atención domiciliaria de pacientes geriátricos que de otras edades?

¿Existe una mayor satisfacción por parte del paciente cuando se brinda atención domiciliaria que la atención recibida en un hospital?

¿Existe una diferencia significativa en el cuidado que se le brinda al paciente en su domicilio que en el hospital?

LIMITACIONES:

1.- El investigador principal no está presente en todas las encuestas que se llevan a cabo donde se aplicó el instrumento.

2.- No será posible encuestar a la totalidad de la población de estudio.

DELIMITACIONES

1.- Los resultados son válidos para el municipio de Montemorelos, Nuevo León.

2.- El estudio incluyó solo a personas que se encontraban en casa mientras se tomaba la encuesta.

3.- Debido a los estatus financieros no todas las personas tienen acceso a los servicios de la agencia.

4.- El tiempo es limitado por lo que no se podrá encuestar a la totalidad de la población pero se tomara una muestra significativa.

DEFINICIÓN DE TERMINOS

1.- Agencia: Es el lugar de trabajo de un diseñador. Al montar una hay que tener en consideración los gastos de alquiler del lugar, impuestos, gastos en electricidad y agua, teléfono, seguros, limpieza, secretarias, material de oficina, decoración, papelería y equipo (computadoras, copiadoras, etc.)

2.- Enfermería: La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación.

3.- Pacientes: persona que padece físicamente y que, por lo tanto, se encuentra bajo atención médica.

4.- Patología: Estudio de la enfermedad

5.- Cuidados de enfermería: La acción encaminada a hacer algo por alguien que no puede desempeñar por sí mismo sus necesidades básicas: alimentación, higiene personal, eliminación, termorregulación, sueño, descanso, comodidad, actividad y movilidad.

6.- Bio-psicosocial: Modelo o enfoque participativo de salud y enfermedad que postula que el factor biológico, el psicológico (pensamientos, emociones y conductas) y los factores sociales, desempeñan un papel significativo de la actividad humana en el contexto de una enfermedad o discapacidad.

7.- Demanda: Pedido de mercancías o bienes sujeto al pago de una cantidad determinada: ley de la oferta y la demanda. Petición, solicitud o reivindicación.

Sección II

Aporte al Proyecto

Hoy en día la inclinación del servicio de salud es la de mantener al paciente el menor tiempo posible en el hospital y continuar con su cuidado en el hogar, esto hace que el enfermo permanezca en un ambiente familiar y se minimiza la exposición a infecciones. Wright & Leahey 1994, mencionan que el hogar y la familia son elementos importantes en la atención domiciliaria y juegan un rol importante en la recuperación del paciente(3).

Por otra parte para el personal de enfermería desempeñarse en el hogar del paciente, de acuerdo a Joel 2001 tienen un mayor grado de satisfacción dado el alto grado de autonomía profesional que ejercen en los hogares(4).

En el año 2008, en la escuela de enfermería de la Universidad de Montemorelos, se presento la oportunidad de otorgar servicios de enfermería a domicilio. Este logro produjo inquietud en la mente de la Lic. Gloria Lemus docente de la Escuela de enfermería de dicha Universidad, lo que la llevo a soñar por el establecimiento de una agencia de servicios a domicilio.

La siguiente investigación está destinada para dar a conocer la demanda que pudiera tener el establecimiento de una agencia de servicios de enfermería a domicilio en el municipio de Montemorelos, Nuevo León. Para esto se edifico un instrumento tipo encuesta personal, la cual está dividida en tres partes, (1) Datos personales del encuestado, donde se incluye sexo, edad y estado civil, (2) Razones por las cuales es

conveniente solicitar servicios de enfermería a domicilio, se incluyen preguntas tales como; ¿Con quién deja a su familiar enfermo o dependiente cuando usted necesita salir?

(3) Incluye aspectos de la demanda de agencia, en esta parte se incluyeron preguntas tales como ¿Le gustaría que existiera una agencia de Enfermería a domicilio respaldada por la Universidad de Montemorelos?

Asimismo se realizó una búsqueda en las estadísticas del INEGI para asegurarnos de la población y garantizar el número de personas que deberán encuestarse para hacer factible nuestra investigación.

Es importante definir el término encuesta y demanda.

La **encuesta** es uno de los métodos mayormente utilizados en la búsqueda de demanda o mercado. Según Stanton, Etzel y Walker, una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente(5). Por su parte Naresh, Malhotra, la definen como entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario estructurado el cual está diseñado para obtener información específica(6).

Por otro lado **Demanda** es una de las dos fuerzas que está presente en el mercado (la otra es la "oferta") y representa la cantidad de productos o servicios que el público puede adquirir para satisfacer sus necesidades y cuentan con posibilidades económicas. Para Kotler, Cámara, Grande y Cruz, autores del libro "Dirección de Marketing", la demanda es "el deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago"(7). Mankiw, en su libro "Principios de Economía" define la demanda como la cantidad de un bien que los compradores quieren y pueden

comprar(8). Mientras tanto Andrade, la define como “La cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca” en su libro "Diccionario de Economía"(9).

Por lo tanto se concluye que una encuesta es un método basado en preguntas específicas que tiene como finalidad recoger información detallada, tal como la demanda o necesidad del servicio, la cual viene respaldada por una capacidad de pago.

Al aplicar el instrumento, ayudara a medir cuantas personas desean o necesitan el servicio de cuidados de enfermería a domicilio, aunque es aun más importante conocer cuántos pueden adquirirlo. A continuación presentamos el instrumento creado.

Instrumento #1
Encuesta para saber la demanda de la Agencia ACED
Montemorelos Nuevo León.

Edad: _____

Sexo: (M) (H) Estado civil: _____

1. ¿Usted cree que el cuidado continuo de un enfermo provocaría estrés al cuidador?

NO SI Depende, de que _____

2. ¿En qué casos cree que es necesaria la atención de un personal de salud en casa?

Después de una cirugía enfermedad terminal edad avanzada Cuidado de infante
Otro _____

3. ¿Con quién deja a su familiar enfermo o dependiente cuando usted necesita salir?

solo con vecina / amigo otro familiar

4. ¿Le gustaría solicitar los servicios profesionales de salud para el cuidado de su familiar enfermo o dependiente?

Porque Si _____ Porque NO _____

5. ¿Qué tan seguro se sentiría al contratar ayuda de un personal de salud respaldado por la agencia de la Universidad de Montemorelos, en comparación con alguien que trabaja por su cuenta?

Muy seguro Nada seguro No lo sé

6. ¿Le gustaría que existiera una agencia de Enfermería a domicilio respaldada por la Universidad de Montemorelos?

SI NO

7. ¿Estaría usted interesado en?

Cuidado de anciano Cuidado de Adulto enfermo Cuidado de infante/recién nacido
 Cuidado post-parto Cuidado Post-quirúrgico
 Enseñanzas de cuidados específicos adaptados a la enfermedad del paciente

8. ¿Lugar donde necesitaría el servicio?

Casa Propia Hospital

9. ¿Horarios que usted solicitaría para el cuidado? (con un mínimo de 4 horas).

Turno matutino.
 Turno vespertino.
 Turno nocturno
 Mixto

10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un cuidado profesional para su familiar? (Con un mínimo de 4hrs.)

\$200 - \$300 \$300- \$400 más de \$400

El instrumento fue aplicado en un plan piloto a 5 personas de las cuales fueron 2 amas de casa, 1 estudiante de 4to año de Psicología y, 2 maestros de la Facultad de Ciencias Administrativas, los encuestados otorgaron su retroalimentación, se hicieron los ajustes necesarios asegurando la claridad del mismo.

Sección III

a) Conclusiones

Con el instrumento tipo encuesta que conforma el aporte a la investigación mayor, pretende ayudar a conocer la demanda de una agencia de cuidados de enfermería a domicilio en el municipio de Montemorelos. El instrumento fue piloteado a un grupo

aleatorio conformado por 5 personas, de las cuales el 60% eran del sexo femenino y el 40% del sexo masculino. Se hicieron los ajustes necesarios para ayudar a la claridad de las preguntas y de tal manera reunir los requisitos de confiabilidad y validez, para asegurar el objetivo de la encuesta.

Como resultados se obtuvo un instrumento probado que cumple con el objetivo de determinar la demanda de la agencia de enfermería en Montemorelos Nuevo León.

b) Reflexión

Tras la búsqueda de instrumentos usados en la mercadotecnia para conocer la demanda de un producto, se optó por elaborar el de encuesta personal, ya que es una técnica mayormente utilizada en el análisis del mercado, ya que está formada por preguntas directas y cerradas. Al escoger las preguntas que deberían ser usadas en el instrumento se complicó un poco ya que se recomendó que las preguntas fueran un mínimo de 10 y elegir las fue un proceso delicado ya que no se quería dejar ningún punto importante fuera.

c) Recomendaciones

Se recomienda que al aplicar el instrumento, el entrevistador deberá asegurarse de que el entrevistado no deje preguntas sin responder. Al igual de no dejar visitar cada una de las viviendas previamente seleccionadas y así asegurar la correcta bioestadística de la investigación.

d) Futuros aportes

Dado que la validez de los resultados de las encuestas está totalmente dependiente de lo sinceros que puedan ser los participantes, se les puede pedir que sean lo más

sinceros posibles al participar de la investigación. La entrevista deberá realizarse sin interrupción y en un clima de amabilidad, tranquilidad y confianza.

Bibliografía

1. Benavent M. Fundamentos de Enfermería. 2002; 21.
2. Ministerio-de-Salud-Pública. Agencias de enfermería. In: publica MdS, editor. La Habana: Ministerio de Salud Pública; 1996. p. 38-43.

3. Wright LM. Live supervision: Developing Therapeutic Competence in Family Systems Nursing. Journal of Nursing Education. 1994;7:325-7.
4. Joel LA. Moving the care. From hospital to home, from nurses to whom?2001:[142-9 pp.].
5. Etzel. S, Hill W, Gil MG. Fundamentos de Marketing. 13a ed2004. 212 p.
6. Malhotra N. Investigacion de Mercados Un Enfoque Aplicado. 4 ed. Mexico: Pearson Educacion de Mexico, S.A. de C.V.; 2004. 115,68 p.
7. Kotler P, Camara D, Grande I, Cruz I. Direccion de Marketing. Prentice Hall.
8. Gregory. M, Hill. MG. Principios de Economia. 3 ed.
9. Simon A. Diccionario de Economia. 3 ed: Editorial Andrade.