Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS

TESIS DE POSGRADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE CIRUGÍA Y MEDICINA INTERNA, FRENTE A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL FISCOMISIONAL DIVINA PROVIDENCIA CANTÓN SAN LORENZO.

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN URGENCIAS Y EMERGENCIAS MÉDICAS

AUTORA
LCDA. TENORIO CAICEDO RAQUEL J

ASESORA
MGT. CORONEL TENORIO ANA KARINA

MARZO, 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Salud Pública, mención atención integral en urgencias y emergencias.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de cirugía y medicina interna, frente a la atención de enfermería en el hospital Fiscomisional Divina Providencia cantón San Lorenzo.

Autor: Tenorio Caicedo Raquel Jazmín

Mgt. Coronel Tenorio Ana Karina **f. _____**
ASESORA DE TESIS

Mgt. Vásquez Mendoza Sara Elizabeth **f. _____**
LECTOR 1

Mgt. Panchi Candonga Hilda Susana **f._____**
LECTOR 2

Mgt. Marilyn Marivel Vila Maffare **f. _____**
COORDINADOR DE POSGRADOS

Mgt. Alex David Guashpa Gómez **f. _____**
SECRETARIO GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Febrero 2020

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Quien suscribe, Tenorio Caicedo Raquel Jazmín portador de la cédula de ciudadanía No.1003776489 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Magister en Salud Pública, Mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Tenorio Caicedo Raquel Jazmín

C.I. 1003776489

CERTIFICACIÓN

Yo, Coronel Tenorio Ana Karina en calidad de Asesora de Tesis, certifico que: la maestrante Tenorio Caicedo Raquel Jazmín ha incorporado las sugerencias al trabajo de investigación titulada Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de cirugía y medicina interna, frente a la atención de enfermería en el Hospital Fiscomisional Divina Providencia cantón San Lorenzo, por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de acuerdo a lo que establece el reglamento de la PUCESE.

Mgt. Coronel Tenorio Ana

Asesora de tesis

TITULO

Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al área de cirugía y medicina interna, frente al cuidado de enfermería en el hospital fiscomisional divina providencia cantón san lorenzo

RESUMEN

Con el interés de analizar la satisfacción en relación a los cuidados de enfermería en los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina Interna y Cirugía del Hospital fiscomisional Divina Providencia cantón San Lorenzo, se plantéo la presente investigación en donde se empleó un estudio de tipo cuantitativo con diseño descriptivo y por la temporalidad transversal, la selección de los participantes fue por muestreo no probabilístico en total se obtuvieron 31 pacientes que estaban distribuido, 17 en Cirugía y 14 en Medicina Interna para obtener la información se ejecutó la técnica de la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario CARE Q ,para puntuar cada uno de los ítems se empleó una escala de Likert que se puntuaba del 1 al 5 en donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Los resultados obtenidos demostraron que las dimensiones con mayor satisfacción fueron accesibilidad y conforta, al comparar los niveles de satisfacción por cada servicio se obtuvieron los siguientes resultados, en el servicio de Cirugía los pacientes experimentan en su mayoría satisfacción en todas las dimensiones con respecto a los cuidados de enfermería que se le ofrecen durante su estadía hospitalaria, a diferencia del servicio de Medicina Interna en donde la variación de la satisfacción en algunas dimensiones era más notoria, se concluye que la variación de los niveles de satisfacción fue en las dimensiones como explica y facilita, se anticipa, relación de confianza, monitoreo y seguimiento esto se puede asociar a falta de comunicación entre el personal de enfermería, paciente , cuidadores y a la organización estructural que influye en la carga laboral del personal.

Palabras claves: Cuidado de Enfermería, atención, Satisfacción de pacientes, Instrumento “Care-Q

TITLE

Satisfaction of patients who attend the surgery and internal medicine service, compared to nursing care at the Divina Providencia canton San Lorenzo Fiscomisional hospital.

ABSTRACT

With the interest of analyzing satisfaction in relation to nursing care in hospitalized patients in the Internal Medicine and Surgery services of the Divina Providencia cantón San Lorenzo fiscomisional Hospital, the present investigation was proposed where a quantitative study was used with Descriptive design and because of the transversal temporality, the selection of the participants was by non-probabilistic sampling in total, 31 patients were obtained who were distributed, 17 in Surgery and 14 in Internal Medicine. In the CARE Q questionnaire, a Likert scale was used to score each item, which was scored from 1 to 5, where 1 is Totally disagree and 5 totally agree. The results obtained showed that the dimensions with the greatest satisfaction were accessibility and comfort, when comparing the levels of satisfaction for each service, the following results were obtained in the Surgery service, the majority of patients experience satisfaction in all dimensions with respect to care that are offered to you during your hospital stay, unlike the Internal Medicine service where the variation in satisfaction in some dimensions was more noticeable, it is concluded that the variation in satisfaction levels was in the dimensions as explained and facilitated , is anticipated, a relationship of trust, monitoring and follow-up, this can be associated with a lack of communication between the nursing staff, patients, caregivers and the structural organization that influences the workload of the staff.

Keywords: Nursing care / attention / Patient satisfaction / Instrument “Care-Q

INDICE

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD..... ii
CERTIFICACIÓN iii
TITULO..... iv
RESUMEN iv
TITLE.....v
ABSTRACT v
INTRODUCCION.....1
Presentación del tema de investigación 1
Planteamiento Del Problema 3
Justificación..... 5
Objetivos..... 7
Objetivo General..... 7
Objetivos específicos..... 7
CAPITULO I.....8
MARCO TEÓRICO.....8
1.1 Bases teóricas científicas..... 8
1.2 Antecedentes 10
1.3 Marco legal..... 14
CAPITULO II:.....16
MATERIALES Y METODOS..... 16
2.1 Tipo de estudio..... 16
2.2 Población y Muestra..... 16
2.3 Definición Conceptual y Operacionalización De Variables..... 16
2.4 Método..... 17
2.5 Técnicas e instrumentos..... 17
2.6 Análisis de datos 18
2.7 Normas éticas..... 18
CAPÍTULO III 20
RESULTADOS 20
CAPÌTULO IV.....37
DISCUSIÒN..... 37
CAPITULO V 39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 39
1.1 Conclusiones 39
1.2 Recomendaciones 40

REFERENCIAS **41**
ANEXO A **46**
Operacionalización de variables 46
ANEXO B **47**
Encuesta dirigida a pacientes del servicio de medicina interna y cirugía del hospital Divina Providencia 47
ANEXO C **48**
Consentimiento informado 48
ANEXO D **50**
Validación de instrumentos 50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Accesibilidad del personal de enfermería* **21**
Tabla 2 .*Capacidad del personal de enfermería para explicar y facilitar información* **23**
Tabla 3.*Capacidad del personal de enfermería para brindar cuidados de confort* **26**
Tabla 4 .*Capacidad del personal de enfermería para anticiparse en los cuidados que prevé que necesitará el paciente* **28**
Tabla 5.*Relaciones de confianza del personal de enfermería con el paciente* **31**
Tabla 5.*Relaciones de confianza del personal de enfermería con el paciente* **32**
Tabla 6.*Capacidad del personal de enfermería para monitorear y hacer seguimiento a los pacientes* **34**
Tabla 7. *Diferencia entre los niveles de satisfacción según el área de hospitalización* **36**

INTRODUCCION

Presentación del tema de investigación

En las últimas décadas del siglo XX las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y, por tanto, en las políticas de prestación de salud a escala mundial. En tales condiciones se promueve una atención de alta calidad centrada en el usuario o cliente. En la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad. El concepto de calidad en salud debemos enmarcarlo según Vanormalingen (1996) en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud.

Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos imbricados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud.

Actualmente hay numerosas tácticas de organización y diseño de los procesos médico-asistenciales las cuales poseen como primordial indicador la satisfacción de las necesidades del paciente la cual está estrechamente ligada con la calidad del servicio brindado al lado de la efectividad, bienestar, pertinencia y control del manejo del sistema de salud. (1)

El personal de enfermería es parte del pilar del proceso de calidad porque tiene como primordial funcionalidad atender a los pacientes hospitalizados las 24 horas del día cumpliendo su objetivo de satisfacer las necesidades y asistir en sus inconvenientes reales y potenciales los cuales son derivados del proceso de enfermedad. Como herramienta principal se debe combinar la experiencia, el conocimiento y la sensibilidad que brinda el personal de enfermería, este es el factor decisivo, ayuda a encontrar el inconveniente del paciente y a resolver el problema. (1)

Enfermería está al tanto de brindar un cuidado de calidad en compañía de normas éticas que van de la mano con la profesión y contribuyen al manejo de la evaluación del cuidado que merece el paciente.

Hay varios indicadores que miden la calidad de un servicio, sin embargo, actualmente se le da más trascendencia a la satisfacción del paciente ante la atención recibida valorando el servicio de más grande calidad. Por consiguiente, la satisfacción se puede conceptualizar como el nivel en que la atención médica y condiciones del servicio de salud cumplan las expectativas del cliente.

A nivel mundial, los profesionales de enfermería, representan el grupo ocupacional más grande de la fuerza de trabajo del cuidado para la salud (70% del total). Entregando el mayor porcentaje de atención en todos los niveles cuidado, lo que representa una proporción significativa de los costos operativos de las respectivas instituciones de salud. Se calcula, que representan el 25% o más de los gastos operativos anuales y hasta el 40% de los costos de atención directa. El equipo de enfermería, exhibe el mayor involucramiento en los procesos de asistencia sanitaria, lo que permite que estos profesionales, por su mayor cercanía con los pacientes, tengan un rol relevante en la seguridad, cuidados y la calidad asistencial de éstos, pero también, sean agentes claves para reducir los resultados de los eventos adversos e insatisfacción. (2)
La apreciación positiva de un cliente está relacionada con la atención médica recibida y el cumplimento de sus expectativas lo que tiene muchas razones.

- ✓ Conocer las percepciones del usuario acerca de la atención médica y modalidades de tratamientos.
- ✓ La percepción a mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento.
- ✓ Continuidad del uso del sistema de salud para convertirlo en un indicador de calidad.
- ✓ Mantener de forma continua un sistema de monitorización de la satisfacción del paciente ya que esta depende de la eficacia. (3)

Planteamiento Del Problema

El nuevo método de gestión de la salud basado en la percepción del paciente muestra que ofrecer medios de eficacia que correspondan a las perspectivas del usuario es la razón por la que los usuarios presentaran quejas al percibir que no reciben atención de calidad, porque se sentirán insatisfechos con la atención recibida. Afectará su salud, dará lugar a un tratamiento más prolongado, una estancia hospitalaria más prolongada y, por lo tanto, más desacuerdos. (4)

La Organización Mundial de Salud define a la calidad como el grupo de servicios diagnósticos, terapéuticos que ayudan a lograr una atención optima de salud tomando en cuenta todos los componentes y conocimientos que tiene el paciente sobre el servicio de salud para de esta forma conseguir un resultado positivo con un peligro mínimo en la salud del paciente y obtener la satisfacción del mismo. En definitiva, investigar la percepción de los pacientes hospitalizados es un proceso complejo, en este proceso hay que comprender y la vivencia ante la enfermedad.

En las últimas décadas los países de América Latina han experimentado importantes reformas en los sistemas de salud, y a pesar de los esfuerzos y avances positivos en procesos de descentralización y participación en salud, en su mayoría no han logrado los objetivos de disminución de inequidades, mayor eficiencia, y mejora de la calidad de los servicios. En el Ecuador en la última década los procesos de reformas y transformación del sector salud (TSSE) han sido la agenda prioritaria de los gobiernos y ministros de salud.

Desde el 2005 al 2007 se impulsó el Aseguramiento Universal en Salud (AUS) que seguía los lineamientos internacionales propuestos por el Banco Mundial. A partir del 2007 se inició el proceso de transformación del sector salud hacia el acceso universal gratuito, y es en el 2008 que la nueva Constitución de la República declara a la salud como un derecho humano inalienable y al Estado como garante del acceso universal y gratuito de la población para la atención y prevención de enfermedades. A pesar de los importantes esfuerzos y avances en la universalidad, el sistema no garantiza totalmente el acceso universal, y encontramos fragmentación, exclusión en las prestaciones, dificultad en el financiamiento y en el acceso a los servicios de salud. (5)

Para el Ministerio de Salud Pública mejorar la calidad de atención en pacientes se ha desarrollado el manual “MANUAL SEGURIDAD DEL PACIENTE - USUARIO”.

El hospital Fiscomisional Divina Providencia fue inaugurado oficialmente el 8 de mayo de 1966. Es el único hospital general de referencia del Cantón San Lorenzo, referente a las áreas que mantiene hospitalización por más de 24 horas están las áreas de pediatría, maternidad, cirugía y medicina interna donde las instancias hospitalarias son mas largas y los pacientes en algunas ocasiones expresan insatisfacción en relación a los cuidados de enfermería, que se pueden resumir en que no son atendidos cuando se llama al personal, la medicación no es aplicada en el horario establecido, no reciben una información clara de parte del personal de enfermería quien utiliza palabras técnicas que son desconocidas para el usuario y no se planifican los procedimientos a realizarse según las condiciones de salud del usuario.

Por eso se considera importante poder analizar la satisfacción del paciente en relación a los cuidados de enfermería en las áreas con mayor afluencia de pacientes que es en cirugía y medicina interna que por lo general se presentan la mayoría de las quejas y es donde permanecen mayor tiempo en hospitalización por tal motivo se formula la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es el nivel de satisfacción en relación a los cuidados de enfermería en los servicios de cirugía y medicina interna del Hospital Divina Providencia cantón San Lorenzo?

Justificación

La importancia de esta investigación reside en que todos somos consumidores de los servicios salud, pero por lo general no se valora en los usuarios si están satisfechos con la atención recibida del personal de enfermería. Por lo tanto, el mejor indicador es la opinión de los receptores o usuarios de estos servicios salud para tener una visión real en cuanto a la satisfacción del usuario en las intervenciones del personal de enfermería

La relación enfermera paciente debe ir más allá de la interpretación de los signos y síntomas que esté presente, es importante establecer una empatía la cual es importante en la rehabilitación del paciente, debido a que, si se consigue una comunicación eficaz basada en la confianza y respeto, se puede crear en el paciente y familiar un sentimiento de estabilidad que lo conserve aceptable a las recomendaciones y sugerencias que ayuden positivamente en la evolución de la patología.

En cuanto al personal de Enfermería, este tipo de investigaciones basadas en la experiencia directa de los receptores de los cuidados enfermeros generan conocimiento permitiéndonos averiguar cómo están realizando las actividades. Esta investigación aparte de ayudar al desarrollo del saber científico de la Enfermería, ayuda a visibilizar, identificar y estimar el trabajo del enfermero. (6)

Es responsabilidad del personal de enfermería que puede identificar de manera inmediata los cuidados primordiales de manera eficaz y eficiente para brindar una mejor atención. El estudio planteado es para poder valorar el nivel de satisfacción que tienen los pacientes hospitalizados en el área de cirugía y clínica del hospital Divina Providencia, tomando en cuenta que no se evidencias registros de posteriores investigaciones siendo así un tema actual que antes no se había tratado en la institución. El estudio se origina a partir de algunas experiencias en relación a quejas de pacientes que presentan en el servicio de cirugía y medicina interna en donde el tiempo de instancia hospitalaria servirá de guía para identificar las debilidades actuales en los cuidados de enfermería, para poder brindar un servicio de calidad y calidez.

El presente estudio se espera que tenga impacto en futuros investigaciones en relación a la satisfacción de los usuarios y que permitan actualizar datos sobre la satisfacción de los usuarios. Con relación a los cuidados de enfermería se evidenciará que cuidados de

enfermería tienen debilidad estos se podrán mejorar y así brindar una mejor atención a los usuarios. Tendrá impacto social porque el beneficiario directo sería el usuario al mejorar la atención en base a las debilidades identificadas, se espera también que tenga repercusión a nivel profesional porque proporcionará información referente a las falencias en los cuidados de enfermería y su relevancia a nivel científico porque se espera que tengas impacto en futuras investigaciones en relación a la satisfacción de los usuarios y que permitan actualizar datos. Por lo ante presentado se considera pertinente la valoración de los niveles de satisfacción ante los cuidados de enfermería para poder identificar debilidades en su ejecución y luego establecer soluciones para de esta manera brindar atención de calidad y calidez.

Objetivos

Objetivo General

- ✓ Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de cirugía y medicina interna del Hospital Divina Providencia.

Objetivos específicos

- ✓ Evaluar los cuidados de enfermería en las dimensiones de accesibilidad, explicación, facilitación de confort, anticipación, mantenimiento de relación de confianza, monitoreo y seguimiento.

- ✓ Establecer diferencias entre los niveles de satisfacción según el área de hospitalización.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas científicas

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, que se puede definir como: una actividad que requiere valor personal y profesional, y se basa en la relación de enfermería-paciente, es decir, la preservación, restauración y autocuidado del usuario. Es la interacción y adaptación entre el personal de enfermería y las personas o individuos durante la estadía hospitalaria.

El concepto de cuidado no ha sido definitivo ni exhaustivamente explorado, las principales conceptualizaciones de cuidado son:

1. La enfermería es parte de la naturaleza humana y necesaria para la supervivencia. Para entender esto, es necesario tratar a las personas como cuidadores de sí mismos.
2. Trate el cuidado como parte de la enfermería. Mayeroff afirmó que el compromiso es fundamental para el autocuidado y la obligación resultante es parte del cuidado de la salud, por lo que la obligación moral se deriva del compromiso. A través de este tipo de cuidados, el enfermero puede determinar las medidas adecuadas para realizar actividades que optimicen la condición física de la persona.
3. Algunos autores describen el cuidado como una especie de emoción y compasión por el paciente, simpatizando con el paciente e incitando a la enfermera a brindar el cuidado.
4. 4. Interacción interpersonal, tratando a la enfermería como una oportunidad para brindar y recibir ayuda.
5. Interacción con el tratamiento, tratando a los pacientes como necesidades que pueden ser satisfechas por las enfermeras; la interacción de la enfermería como tratamiento ha producido cambios positivos. Por esta razón, las enfermeras necesitan habilidades y habilidades para brindar cuidados. (7)

Para la medición de la satisfacción es utilizada el instrumento CARE Q (Caring Assessment Instrument) que mide 6 dimensiones denominados: accesibilidad; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza, monitorea y hace

seguimiento, desarrollado por Patricia Larsson. Pascoe G. en el año 1983 define la satisfacción como la evaluación que realiza el paciente respecto a los cuidados recibidos de parte del profesional de la salud, está delimitada por su percepción subjetiva tanto cognitiva como emocional. Por ello la satisfacción no solo depende de la calidad de atención, sino, del cumplimiento de las expectativas del usuario.

Accesibilidad: La accesibilidad ha sido definida como la forma en que los servicios de salud se acercarían a la población. Contacto que establece la enfermera con el paciente, donde promueve su apoyo y ayuda, hace alusión al comportamiento del cuidado esencial del profesional de enfermería, que es administrado oportunamente al paciente, como cuando se acerca al paciente para brindarle un poco de su tiempo. (8)

Explicar y facilitar: Se trata de educar al usuario sobre su salud y rehabilitación, sin que tenga dificultad en comprender los procesos de su enfermedad, tratamiento y recuperación. La familia debe participar para facilitar la intervención de enfermería. Es la información que brinda el profesional de enfermería para hacer que los aspectos desconocidos del paciente sean resueltos o para mejorar el conocimiento que en algunos casos se muestran difíciles de entender en relación a sus cuidados y tratamiento. (9)

Confortar: se refiere a los cuidados que da enfermería a fin de que el paciente hospitalizado se sienta a gusto, infundiéndole ánimo y vigor al paciente, a su familia y a sus allegados, en un ámbito lleno de paz. Es una experiencia inmediata y holística de la persona de fortalecerse cuando se abordan las necesidades para tres tipos de confort: alivio, tranquilidad y trascendencia. Además, es importante tener en cuenta los contextos donde este confort se puede aplicar: físico, psicoespiritual, ambiental y social. El confort debe valorarse y considerarse desde una perspectiva humanística, holística, multidimensional e interdisciplinar resultado de las interacciones de la persona con percepciones, situaciones y objetos modificables a lo largo del tiempo y el espacio. Dentro de esta inclusión del confort en el cuidado del paciente, la enfermera juega un papel importante. El paciente espera que el profesional de enfermería le brinde las comodidades para la atención que requiere, está pendiente del ambiente y de las acciones de confort, buen trato, motivación que realiza el profesional para la recuperación de su salud. (9)

Anticiparse: Solicitarles a las enfermeras que planifiquen con anticipación la atención que brindarán a los usuarios para satisfacer las necesidades y prevenir complicaciones. Con lo cual brindaremos una atención oportuna y eficaz y así obtendremos la satisfacción del usuario y sus familiares (9)

Mantener relación de confianza: Es el cuidado brindado por el equipo de enfermería lo que le permite al paciente confiar en que está orientado a la recuperación, manteniendo una relación constante con él. La interacción de confianza es un factor de cuidado fundamental. (9)

Monitorear y hacer seguimiento: Está relacionado con la enfermería e involucra el conocimiento de la ciencia, la tecnología, las personas y los pacientes involucrados en la prestación de cuidados de enfermería**.** Son ocupaciones que ejecuta el profesional de enfermería pudiendo de esta forma enseñar su organización y dominio al instante de brindar el cuidado, esto incluye los planes y actividades de seguimiento. (9)

La satisfacción del paciente hace referencia al cumplimiento de las expectativas del paciente, la satisfacción con la atención recibida y el estado de salud resultante, y la calidad de la atención. Hay dos aspectos importantes para evaluar su calidad: "El tiempo que debe esperar el paciente a que el personal lo atienda, el entorno en el que se desarrolla el proceso, etc.", y el trato recibido "La forma del proceso asistencial" (10)

x

1.2 Antecedentes

Blazquez S.; Quezada A. (2014) realizaron un estudio sobre satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina sobre los cuidados de enfermería en México. El tipo de investigación fue cuantitativo, de diseño descriptivo, de corte transversal. Participaron 121 pacientes utilizaron la escala de satisfacción del paciente. Los resultados determinaron que la dimensión confianza fue la mejor evaluada en un 71.4%. En conclusión, los pacientes se encontraron satisfechos. (11)

Medina I. (2013) evaluao la satisfacción asistencial de los pacientes asegurados hospitalizados en Lima. Perú. El tipo de investigación es cuantitativa, observacional y transversal. La muestra incluyó 105 pacientes utilizo cuestionarios. Los resultados mostraron que el 52,4% de los pacientes mostró una satisfacción moderada. En definitiva, la satisfacción general es moderada, y el aspecto más influyente es el trato brindado por el equipo de salud (12)

Morales C. (2009), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en los servicios de urgencias en Colombia. El tipo de investigación fue cuantitativa, de diseño descriptivo y transversal. Participaron

20 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de CARE – Q de Patricia Larson, el instrumento tiene una confiabilidad de 0.88 a 0.97%. Los resultados determinaron que un 60% de pacientes mostraron un nivel de satisfacción medio. En conclusión, los pacientes se encontraron medianamente a gusto con la atención asistencial de la enfermera y la dimensión que resalta es la accesibilidad (13)

Rosero Y. (2019) realizo un estudio sobre "satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado, servicio de cirugía, hospital san Vicente de Paúl, Ibarra. El tipo de investigación fue transversal descriptivo, de diseño cuantitativo no experimental. Participaron 150 pacientes hospitalizados de los cuales 92 participaron en la investigación, una vez aplicado los criterios de inclusión y exclusión, es por ello que no se aplica formula de muestreo para no reducir la muestra. La satisfacción global de los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital San Vicente de Paúl fue de nivel alto con un 84,8%, es decir que los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado que brinda el profesional de enfermería. (14)

Borre Y; Vera Y (2014) Realizaron un estudio sobre Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, utilizando medidas de tendencia central, y frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital. (15)

Contreras S; Huaman J (2016) realizaron un estudio sobre Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima, el estudio fue descriptivo, comparativo de corte transversal, con una población de 300 gestantes adolescentes (150 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) y 150 en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé (HONADOMANI SB). La muestra estuvo conformada por 150 gestantes adolescentes (75 en cada hospital), fue no probabilística de conveniencia. El instrumento fue el cuestionario "CARE-Q" distribuido en 6 dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. Se encontraron

diferencias en la satisfacción sobre el cuidado de enfermería en ambos hospitales. El 16% de las gestantes del HONADOMANI SB se encuentran muy satisfechas a diferencia del HNAL, con un 8% de satisfacción. De igual manera, el 20% de gestantes del HNAL se encuentran muy insatisfechas y en el HONADOMANI solo un 5,3% están insatisfechas. Conclusión: Las gestantes adolescentes hospitalizadas del HONADOMANI SB se encuentran muy satisfechas con la atención brindada por el profesional de enfermería, a diferencia de las pertenecientes al HNAL que se encuentran muy insatisfechas. (16)

Arias A; Rouss P; Wilmer A (2019) investigaron la "satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017", se llevó a cabo en los servicios de hospitalización de Medicina, Cirugía, Ginecología y Obstetricia durante los meses de octubre a diciembre del 2017 y enero del 2018, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada del Hospital III Goyeneche. Estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 319 personas hospitalizadas, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos: La Ficha de Recolección de datos y el cuestionario de Satisfacción del Cuidado CARE-Q, diseñado por la Enfermera Patricia Larson, el cual fue modificado y validado por estudiantes de la Universidad del Bosque de Colombia, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%, que consta de 46 preguntas cerradas divididas en 6 dimensiones. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017, presentan un nivel de satisfacción medio con un 62.4%. (17)

Lenis C, Manrique F. (2015) realizaron una investigación referente a calidad del cuidado de enfermeria percibida por pacientes hospitalizados, su objetivo fue determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia, un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo. El tamaño muestral fue de 147 pacientes que tenían orden de egreso. Se utilizó el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE), versión en castellano, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Se tuvieron en cuenta aspectos éticos y normativos, guardando el rigor científico y metodológico. Los datos fueron organizados en Excel y procesados en SPSS, en sus resultados se encontró que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, lo que indica resultados altamente positivos según la escala del CUCACE. Los resultados

de asociación solo mostraron relación entre dichas variables y el sexo, mas no se encontró asociación significativa con el resto de las variables sociodemográficas. El 58,5% fueron mujeres y el 41,5%, hombres. El 96,6% de los pacientes con que el cuidado de enfermería no requiere mejoría, para concluir los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la institución, con una puntuación de 93,22 para la dimensión de experiencia con el cuidado y de 78,12 en la dimensión de satisfacción, lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena. Los resultados son coherentes con lo hallado en estudios similares a nivel nacional e internacional. (18)

Candelaria G (2016) decidió llevar a cabo una investigación con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados que reciben por parte del personal de Enfermería, se encuestaron a 120 pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina Interna y Cirugía General y Digestiva, para alcanzar este objetivo, hemos realizado un estudio transversal con abordaje cuantitativo, mediante el uso de una encuesta diseñada y validada por la Doctora Patricia Larson, la cual se divide en 6 categorías: "Accesible", "Explica y facilita", "Brinda medidas de confort", "Se anticipa", "Mantiene relación de confianza" y "Monitorea y hace seguimiento", además de una 7ª categoría denominada "Educa" incorporada por la investigadora Edith Milena Molina Cardona. Para valorar cada uno de los ítems que constituyen cada categoría, se empleó una escala de clasificación de 1 a 7 donde 1 es "Nunca" y 7 es "Siempre". El procesamiento y análisis de los datos obtenidos se ha realizado mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics 20.0. Resultados: Se ha obtenido un 77,91% de cumplimiento global de todas las categorías que constituyen el instrumento. Las categorías mejor valoradas han sido "Monitorea y hace seguimiento", "Accesible" y "Educa", y en contraposición, las peores valoradas han sido "Se anticipa" y "Explica y facilita". Al contemplar todas las necesidades del paciente mediante un abordaje biopsicosocial, y a través del correcto cumplimiento de las funciones de Enfermería, según han opinado los propios pacientes, concluimos que los "consumidores" de los servicios sanitarios se encuentran altamente satisfechos. (19)

Santana J. (2014) realizo un estudio para evaluar la calidad e los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos, utilizo un estudio trasversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanzas de la región Centro-Oeste de Brasil, los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultanea de tres

instrumentos. A seguir, fueron digitalizados en un banco de datos electrónicos y analizados en función de la positividad, valor de mediana y coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados encontrados entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros- higiene y confort físico; nutrición e hidratación- y los demás clasificados como pobres, sin embrago, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Esto puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. A pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad de cuidado, buscando atender a las expectativas de los pacientes. (20)

1.3 Marco legal

La investigación desarrollada se ha basado en la constitución del Ecuador teniendo en cuenta los artículos Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (21)

De esta manera, el régimen tiene la obligación de proteger la salud del pueblo ecuatoriano, obligación que sólo puede cumplirse mediante la adopción de correctas medidas sanitarias y sociales basadas en procedimientos y tecnologías vigentes científicamente establecidos y aceptados por la sociedad. Todos pueden alcanzar por medio de su plena manifestación y a un precio que la sociedad y el territorio logren tolerar. (21)

A de más se ha tenido en cuenta la ley de Protección y Protección al Paciente ,emitida por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2006), se ha recopilado alguno de sus artículos como es el **art. 2 en** que todo paciente debe ser atendido de forma oportuna con dignidad y pronta atención en el centro de tratamiento de acuerdo con la cortesía de que todos deben ser respetados y cuidados, que no deben ser víctimas de discriminación como lo estable el a**rt. 3** respecto a la confidencialidad en el art. 4 se sustenta que cada todos los paciente tiene derecho a que la consulta, exploración, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relativa al procedimiento médico a seguir sean confidenciales. Sin dejar a parte el derecho a la información que en el a**rt. 5** refiere que se debe proporcionar previamente y en las diversas etapas de la atención al paciente, del centro de salud por medio de sus causantes, información respecto al diagnóstico de su estado de salud, pronóstico, tratamientos, riesgos a los que se encuentra el paciente, exposición médica, la duración probable de la discapacidad y las alternativas a la atención y el tratamiento existentes, en términos que el paciente pueda comprender razonablemente y pueda tomar una decisión sobre el procedimiento a seguir. Excepto en situaciones de emergencia. Y por último el derecho de decisión que indica el a**rt. 6** decidir si acepta o rechaza el tratamiento médico, en ambos casos, el centro de salud debe informarle de las consecuencias de su decisión**.** (22)

CAPITULO II:

MATERIALES Y METODOS

2.1 Tipo de estudio

Para el análisis del nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería se planteó un estudio de tipo cuantitativo con diseño descriptivo y por la temporalidad transversal debido que se tomará la información en un tiempo determinado y no se realizará seguimiento.

2.2 Población y Muestra

La población son los pacientes hospitalizados en los servicios de Cirugía y Medicina Interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia Cantón San Lorenzo, para la selección de los participantes se ejecutó un muestreo no probabilístico por conveniencia que deberían cumplir con los criterios de inclusión ya establecidos, teniendo un total de 31 participantes que estaban distribuidos en Cirugía 17 y 14 en Medicina Interna.

2.2.1 Criterios de inclusión:

- ✓ Mayores de edad que estén hospitalizados en el servicio de Medicina Interna o Cirugía.
- ✓ Pacientes que lleven más de 2 días hospitalizados.
- ✓ Pacientes que acepten voluntariamente participar de la investigación

2.2.2 Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes con alteración del estado de conciencia.
- ✓ Pacientes bajo sedación.
- ✓ Pacientes que deciden voluntariamente no participar en el estudio.
- ✓ Pacientes que no pueden concentrarse debido a su estado de salud.
- ✓ Pacientes con trastornos del lenguaje.

2.3 Definición Conceptual y Operacionalización De Variables.

En el presente estudio se tomó en cuenta las siguientes variables:

- **Cuidados de enfermería:** El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente teniendo en cuenta las dimensiones tales como: accesibilidad, confort, Explica y facilita, monitoreo y seguimiento, relación de confianza. (23)
- **Nivel de satisfacción**: según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998). Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. De lo anterior, se deduce la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. (24)

x

La descripción de la operacionalización de la variable consta en el anexo A

x

2.4 Método

La ejecución de la investigación se desarrolló empleando el método empírico que permitió la obtención de datos numéricos, mediante la técnica de la encuesta que se aplicó a los pacientes hospitalizados en el servicio d Cirugía y Medicina Interna, luego los datos numéricos pasaran por un proceso de análisis para una mejor interpretación.

2.5 Técnicas e instrumentos

Para la obtención de la información se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a pacientes hospitalizados en el área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia para poder determinar el nivel de satisfacción referente a los cuidados de enfermería. Para el desarrollo del instrumento se basó en el cuestionario Care Q que permite evaluar el nivel de satisfacción frente a los cuidados de enfermería que consta de 6 dimensiones:

1. Accesibilidad (6items)
2. Explica y facilita (5items)

3. Brinda medidas de confort (9items)
4. Se anticipa (5items)
5. Mantiene relación de confianza (16items)
6. Monitorea y hace seguimiento (8items)

Y para su valoración se empleó ítems en la escala graduada de Likert permitiendo al encuestado posicionarse en opciones que van desde 1 al 5:

- Puntuacion1: Totalmente en desacuerdo
- Puntuación 2: En desacuerdo
- Puntuación 3: A veces
- Puntuación 4: De acuerdo
- Puntuación 5: Totalmente de acuerdo

Antes de ejecutar la encuesta, el instrumento paso por un proceso de validación por parte del personal responsable de calidad, líderes de enfermería de los servicios en estudio (anexo D). Una vez pasado el proceso de validación se ejecuto una prueba piloto a 10 pacientes que estaban distribuidos 5 del servicio de Cirugía y 5 de Medicina Interna, los resultados obtenidos permitieron identificar que algunos términos resultaban técnicos y generaban confusión al momento de dar la respuesta, también que aun no existe grupo de apoyo para pacientes considerando pertinente eliminar el ítems N7, para finalizar se agrego caricaturas a las opciones de respuesta para facilitar la interpretación del valor de la puntuación

2.6 Análisis de datos

El total de datos obtenidos fueron de tipo cuantitativos con los que se estructuro una base de datos en Microsoft Exel que luego se detallaron en tablas dinámicas para facilitar la comprensión de la información obtenida.

2.7 Normas éticas

En el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta los principios éticos pertinentes para estudio, se hizo énfasis respecto a la autonomía y privacidad:

- Solicitud de autorización del director del Hospital Divina Providencia

- Consentimiento informado de cada paciente.
- En cada documento se enfatizaba que todos los datos serian de uso confidencial y su uso solo sería utilizado para la investigación.
- La información obtenida del paciente se ha utilizado en secreto con fines académicos

CAPÍTULO III

RESULTADOS

El desarrollo de la investigación fue con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción ante los cuidados de enfermería, participaron del área Cirugía 17 pacientes y de Medicina Interna 14, el mayor porcentaje estuvo representado por el sexo femenino con un 58% y del sexo masculino con el 42%. Respecto al nivel de instrucción educativa el mayor porcentaje del sexo femenino tiene una instrucción de bachillerato, a diferencia del sexo masculino que el nivel de secundaria es más representativo. Al distribuir por edad la mínima fue de 19 años y la máxima de 75 años.

Al valorar el nivel de satisfacción ante los cuidados en la categoría de accesibilidad que constaba de 6 ítems, el 39% está de acuerdo que el personal de enfermería ofrece medidas que alivian el dolor, pero hay un 10% que está en desacuerdo, referente a realizar pequeñas cosas para el usuario indicaron en un 45% que a veces se lo realiza definiendo como pequeñas cosas medidas básicas de confort, como hay enfermeras disponibles, es decir, pueden contactarlas sin dificultad, mientras que un bajo porcentaje de personas discrepa en un 10%, al valorar si se cumple en el tiempo establecido la administración de medicamentos y procedimientos el mayor porcentaje representado por el 45% indican que a veces pero el 19% está en desacuerdo se podría interpretar que debido a la poca cantidad de personal de enfermería que se encuentran en la rotación las cuales deben atender una gran demanda de pacientes en ocasiones no se puede realizar lo programado en tiempo estipulado, con relación a si la enfermera sugiere que la llame en caso de experimentar malestar alguno el 42% manifestaron que a veces lo sugiere porque siempre están en las habitaciones realizando alguna actividad, pero el 19 % indico que está en desacuerdo, respecto a la asistencia inmediata el 35 % está de acuerdo mientras que el 13 % está en desacuerdo, esto genera que experimenten los pacientes falta de atención por parte del personal de enfermería, sobre la sugerencia del personal en asistir en acciones que no están relacionada a la patología el 39% considera que a veces a diferencia del 10% que está en desacuerdo.

Respecto a todos los datos obtenidos en esta dimensión se podría interpretar que ha sido valorada de forma positiva porque la mayoría de sus ítems se puntuaban más hacia el lado

positivo que estaba representado por la escala de acuerdo y totalmente de acuerdo (tabla 1).

Tabla 1. *Accesibilidad del personal de enfermería*

Ítems	Escala	Puntuación	Porcentaje
Ofrece medidas que alivian el dolor o para realizar algún procedimiento	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	5	16%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	12	39%
	Totalmente de acuerdo		
Se interesa en hacer pequeñas cosas por usted	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	4	13%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	10	32%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
Le pide que la llame si se siente mal	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	7	23%
	Totalmente de acuerdo	5	16%
Responde rápidamente a su llamado si tiene problemas	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	4	13%
	A veces	10	32%
	De acuerdo	11	35%
	Totalmente de acuerdo	6	19%
Le anima para que llame si tiene problemas	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	3	10%
	A veces	12	39%
	De acuerdo	9	29%
	Totalmente de acuerdo	6	19%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia- San Lorenzo

En la categoría explicar y facilitar la información que está estructurada por 6 ítems que describen los cuidados que realiza el personal de enfermería para dar a conocer información al paciente acerca de su enfermedad, tratamiento o recuperación de forma clara y oportuna, en el apartado le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada ha logrado un porcentaje de 45% que indican que a veces a diferencia de un 6% que está en desacuerdo, en el ítems proporciona información clara y precisa sobre su situación de salud el 45%manifiesta que a veces mientras el 19%está en desacuerdo, se podría interpretar que existe información exclusivamente medica que no puede proporcionar el personal de enfermería sobre la patología, con relación a enseñar sobre el autocuidado tenemos un 45% indicando que a veces mientras que el 3% está totalmente en desacuerdo, el personal de enfermería debe enseñar, guiar al paciente y familiares a como auto cuidarse para si evitar complicaciones en su salud y tener una pronta mejoría con lo que reducirá su estancia hospitalaria, referente a las pautas que proporciona para que el usuario formule preguntas al personal médico se demuestra que un 42% que a veces lo realiza a diferencia del 16% que está totalmente de acuerdo, es necesario ayudarle al paciente a formular sus preguntas que van dirigidas hacia el médico para así aclarar sus dudas e inquietudes, en el último ítem sobre la valoración de la honestidad del personal enfermera se observa que el 39% manifiesta que a veces es honesta pero el 3% está totalmente en desacuerdo, respecto a este último resultado se tendría que tener en cuenta en que aspectos o situaciones se basan los pacientes para definir la honestidad.

La capacidad de las enfermeras para explicar y facilitar información es buena, porque la mayoría de los indicadores están inclinados hacia lo positivo, a pesar que hubo una mínima inclinación en dirección negativa de unos pocos ítems. (tabla 2)

Tabla 2 .*Capacidad del personal de enfermería para explicar y facilitar información*

Ítems	Escala	Puntuación	Porcentaje
Le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada	Totalmente en desacuerdo	1	
	En desacuerdo	2	6%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	10	32%
	Totalmente de acuerdo	4	
Proporciona información clara y precisa sobre su situación de salud	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	9	29%
	Totalmente de acuerdo	2	6%
Le enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	9	29%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	7	23%
	Totalmente de acuerdo		
Le sugiere las preguntas que puede formularle a su médico	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	7	23%
	Totalmente de acuerdo	5	16%
Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	12	39%
	De acuerdo	9	29%
	Totalmente de acuerdo	3	10%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia- San Lorenzo

En cuanto a la categoría confort que está constituida por 9 ítems, esta categoría expone los cuidados que ofrece el profesional de Enfermería para lograr la comodidad del paciente y su familia, favoreciendo un entorno que favorezca su bienestar, relacionada a proporciona medidas básicas de conformo como iluminación adecuada, control de ruido y sabanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente el 52% indico que a veces pero el 10% está en desacuerdo, las medidas de confort que se le brindan a un paciente cuando está hospitalizado son de suma importancia dado que estas ayudaran al paciente a sobrellevar su condición de salud y hacer que su estadía hospitalaria sea más llevadera, como resultado del ítems infunde ánimos al paciente identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente señalaron que a veces las enfermeras realizaban esta actividad en un 48% mientras que el 23 % eta en desacuerdo, en la atención hospitalaria, el apoyo emocional es un gran desafío porque los hospitales generalmente carecen de los recursos materiales y humanos para brindar una atención adecuada e integral, se observa que el 42% de los encuestados manifiestan que la enfermera es amable a pesar de tener situaciones difíciles pero el 6% está totalmente en desacuerdo, hay que hacer notar que en los servicios de cirugía y clínica existe una gran demanda de pacientes hospitalizados por lo que el personal de enfermería debe realizar múltiples tareas, lo que dificulta proporcionar las medidas adecuadas de comodidad para los pacientes, se puede notar que la enfermera es muy amigable e intentará brindar la atención adecuada, pero hay muchas actividades que debe realizar, con relación si el personal de enfermería es alegre el 32% indico que a veces aun cuando el 13% está totalmente en desacuerdo, en enfermería, las personas están enfatizando cada vez más en la importancia de la atención integral a través de acciones que van más allá del cuidado del cuerpo, incluidas las emociones, para comprender plenamente el sufrimiento de los pacientes. Sin embargo, los avances tecnológicos relacionados con la carga de trabajo han dificultado la relación entre enfermeros y pacientes, y esta relación se ha vuelto más indiferente y objetiva. En la interacción enfermero-paciente, la comunicación se denomina comunicación terapéutica, porque el propósito de la comunicación es identificar y atender las necesidades de salud de los pacientes para despertar la confianza, con relación a si el personal de enfermería se acerca al paciente se obtuvo un 55% que indican que a veces no obstante el 23% está en desacuerdo, hay que tratar al paciente de manera que sienta que es especial ofreciéndole un estado de seguridad, en el ítems la enfermera lo toma de la mano cuando necesita que lo animen el 48% indico que a veces mientras que el 6% está totalmente en desacuerdo, así mismo el 39% de los encuestados

manifestaron que el personal de enfermería los escucha, con todo el 19% está en desacuerdo, la Enfermería no se basa únicamente en tratar de curar, explorar, analizar, investigar, realizar informes, etc. esta profesión va más allá pues su trato directo y continuo con los pacientes hace necesario un cuidado respetuoso y atento hacia ellos, el cual se transmite a través de una buena comunicación, referente a si la enfermera dialoga con el usuario el 45% indico que a veces, puesto que el 3% está totalmente en desacuerdo, uno de los mayores problemas que tenemos los profesionales de la salud a la hora de llevar a cabo una comunicación eficaz es el poco o nulo ejercicio de la escucha, estamos habituados a "hablar "informar, damos al paciente indicaciones, pautas, la medicación que debe tomar, etc., pero no nos planteamos que escuchar al paciente o la familia puede tener, por sí mismo, un efecto sanador, en cuanto si la enfermera involucra a la familia del paciente o a otros allegados en su cuidado el 35% de ellos está de acuerdo, así mismo el 16% manifestó estar en desacuerdo, es de gran importancia que el familiar este empapado de la situación de salud del paciente ya que así ellos nos podrán ayudar al cuidado y pronta recuperación y al mismo tiempo el paciente no se sentirá solo.

La categoría confort tiene un gran porcentaje de indicadores positivos, indican que existe un cuidado integral y una comunicación efectiva la misma que es importante establecer entre la enfermera(o) y el paciente una relación terapéutica, utilizando una terminología clara y comprensible, tratando de satisfacer las necesidades del paciente de forma asertiva y oportuna; brindando disposición al diálogo y escucha. (tabla 3)

Tabla 3.*Capacidad del personal de enfermería para brindar cuidados de confort*

Items	Escala	Puntuación	Porcentaje
Proporciona medidas básicas de confort	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	3	10%
	A veces	16	52%
	De acuerdo	10	32%
	Totalmente de acuerdo	2	
Trasmite ánimos e identifica elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	7	23%
	A veces	15	48%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	1	3%
Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	5	16%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
El personal es alegre	Totalmente en desacuerdo	4	13%
	En desacuerdo	7	23%
	A veces	10	32%
	De acuerdo	6	19%
	Totalmente de acuerdo	4	13%
Se acerca a usted	Totalmente en desacuerdo	2	
	En desacuerdo	7	23%
	A veces	17	55%
	De acuerdo	4	13%
	Totalmente de acuerdo	1	3%
Le toma de la mano, cuando lo necesita que alguien lo anime	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	3	10%
	A veces	15	48%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
Lo/a escucha	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	11	35%
	De acuerdo	12	39%
	Totalmente de acuerdo	2	6%
Dialoga con usted	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	2	6%
Involucra a sus familiares o a otros allegados en su cuidado	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	5	16%
	A veces	9	29%
	De acuerdo	11	35%
	Totalmente de acuerdo	6	19%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia- San Lorenzo

Por consiguiente, la categoría capacidad del personal de enfermería para anticiparse en los cuidados que prevé que necesitará el paciente, esta hace referencia a los cuidados que el profesional de Enfermería planea con anterioridad de acuerdo a las necesidades identificadas en el paciente con el fin de prevenir complicaciones, con relación a la enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche el 48% manifestó que a veces, a pesar del 16% que está en desacuerdo, durante los horarios nocturnos es fundamental brindar y proporcionar un descanso adecuado para el paciente el cual ayudará a su recuperación y de la misma forma el paciente tendrá un despertar agradable, en el enunciado la enfermera se anticipa al impacto del paciente y su familia con relación al diagnóstico el 39% indica que a veces sin embargo el 13% está en desacuerdo, durante la estadía del paciente en hospitalización se debe realizar las actividades asegurando la estabilidad emocional del mismo así se respetará las visitas que el desee recibir y el horario de la medicación donde la cual el ya tendrá su horario establecido y se deberá respetar, en el enunciado la enfermera es receptiva ante las necesidades del paciente se ha verificado que el 32% está de acuerdo a pesar del 6% que está totalmente en desacuerdo la enfermera debe mostrarse siempre receptiva a las necesidades del paciente para si poder satisfacerlas y brindar una atención de calidad basada en el respeto mutuo, en el ítems prevé que las "primeras veces" son las más difíciles y pone atención especial al paciente durante estas oportunidades el 42 % indico que a veces pero el 19% está en desacuerdo, con el fin de evitar complicaciones en el estado de salud del paciente el personal de enfermería brinda una atención eficaz y oportuna con base a las necesidades del usuario y con el fin de prevenir complicaciones, teniendo en cuenta que cada paciente es único y como tal debe ser atendido.

Esto se puede interpretar como una falta de comunicación entre el paciente y el personal de enfermería. La comunicación con los usuarios puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un usuario se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. (tabla 4)

Tabla 4 .*Capacidad del personal de enfermería para anticiparse en los cuidados que prevé que necesitará el paciente*

Items	Escala	Puntuación	Porcentaje
Le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	Totalmente en desacuerdo	3	
	En desacuerdo	5	16%
	A veces	15	48%
	De acuerdo	6	19%
	Totalmente de acuerdo	2	
Se anticipa al impacto que puede tener por la información relacionada al diagnóstico y planifica sesiones individualmente o en grupo	Totalmente en desacuerdo	4	
	En desacuerdo	4	13%
	A veces	12	39%
	De acuerdo	10	32%
	Totalmente de acuerdo	1	3%
Considera el estado en que se encuentra para programar procedimientos	Totalmente en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	7	23%
	A veces	10	32%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
Es receptiva ante sus necesidades , planea y actúa en consecuencia	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	10	32%
	De acuerdo	10	32%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
Prevé que las "primeras veces" son las más difíciles y pone atención especial en usted durante estas oportunidades	Totalmente en desacuerdo		
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	7	23%
	Totalmente de acuerdo	5	16%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia- San Lorenzo

Se entiende por confianza al vínculo que se crea entre el paciente y la enfermera/o. En cuanto a esta categoría la enfermera cuando esta con un paciente, se concentra solo en ese paciente el 45% manifiesta que a veces y el 23% en desacuerdo, lo que todavía sorprende es la falta de comunicación entre el equipo de enfermería y el paciente, esto demuestra que el exceso de trabajo limita el tiempo que las enfermeras pueden dedicar a cada paciente, por lo que puede interferir con el desarrollo normal e integral de la atención, en

el ítems la enfermera continúan interesados en el paciente, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica los encuestados manifestaron que a veces en un 39% aun cuando el 19%está en desacuerdo, el personal de enfermería a pesar de las circunstancias siempre se mantiene enfocada en sus tareas a realizar sin tener ninguna interrupción ya que la mínima distracción puede ser causa de un evento adverso el cual puede ser o no perjudicial para el paciente o familiar del mismo, en cuanto si la enfermera ofrece al paciente alternativas razonables el 48% indico que a veces por el contrario el 23% está en desacuerdo, se evidencia que las enfermeras si manifiestan u ofrecen alternativas razonables a los pacientes en cuanto a algún procedimiento o toma de medicación lo cual se ve reflejado en los datos anteriores, enfermería es una de las profesiones que a diario practica lo que es la empatía lo cual ayuda mucho a la recuperación de los pacientes, con respecto al enunciado la enfermera ayuda a los pacientes a establecer metas alcanzables, el 32% manifestó que a veces a pesar que 6% está en total desacuerdo, la enfermera debe motivar al paciente a que se plantee metas de recuperación, rehabilitación entre otras, y así mantener su estado de ánimo alto lo cual ayudara mucho en su recuperación, de acuerdo con la enfermera en ocasiones comprueba la percepción del paciente con el mismo paciente antes de iniciar una intervención, el 45 % noto que a veces, aun cuando el 19% está en desacuerdo, la visión del cuidado del usuario es un poco amplia, permite a los pacientes obtener ideas claras y significativas dentro de sí mismos, de modo que puedan comprender su entorno en la relación médico-paciente, es decir, formar un vínculo de confianza, en el enunciado la enfermera acepta que el pacientes es el mejor que se conoce y lo incluye siempre que es posible en la planificación y administración del cuidado el 35% indico que a veces a pesar que el 13% está en desacuerdo, los pacientes son los que mejores conocen su condición de salud ellos nos indicaran cuando se sienten mal y cuando están bien para así poder ejecutar las diferentes actividades con ellos, el personal de enfermería permanece en contacto constante con el paciente y en algunas situaciones se convierte en su consejero, amigo y la persona que le proporciona los medios de curación.

En el ítem la enfermera anima al paciente a que formule preguntas que pueda tener el 32% indico que a veces, pero el 19% está en desacuerdo, por ello la enfermera, como consultora, debe ser una líder experimentada capaz de analizar una situación, sintetizar información y experiencias, y evaluar el progreso y la productividad del individuo, en lo que respecta si la enfermera es agradable y amistosa el 39% manifiesta que a veces, pero

el 10% está en total desacuerdo, entender las circunstancias, emociones y necesidades de los pacientes es crucial para iniciar una relación terapéutica. El fundamento de esta actitud es la empatía, ya que es el atributo que le da a la enfermera la habilidad para comprender verdaderamente a la otra persona, en cuanto al ítems la enfermera permite al paciente expresar totalmente sus sentimientos el 39% indica que a veces, de otro modo 13% está en desacuerdo, podemos analizar que la enfermera si le permite al paciente a que se exprese frente a ella en un momento de confusión o duda que tenga el mismo, para así aclarara cualquier duda, dejar que el paciente se exprese ayuda a sus procesos de recuperación y rehabilitación ya que no se sentirá solo en esa situación, con relación a que si la enfermera pregunta al paciente como prefieren que lo llamen el 42% manifestó que a veces, pero el 10%esta en desacuerdo, se logra analizar el nivel de confianza que le brinda el paciente a la enfermera permitiéndole que se le llame por su nombre o apellido y así mismo se interpreta el respeto de la enfermera hacia el usuario el cual es fundamental durante la estadía del paciente y familiares, en este último ítems que corresponde a si la enfermera presente y le explica el procedimiento a realizar el 42% manifestó que a veces peor el 10% está en total desacuerdo, el paciente acude al profesional de salud ante una necesidad y en muchas ocasiones motivado por desconocimiento de lo que le sucede y de cómo solucionarlo, por ende, el personal de salud debe explicar de forma clara, precisa y lenguaje entendible los procedimientos a seguir.

En definitiva, según la dimensión mantiene relación de confianza, los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para el que el paciente tenga empatía con ellos y pueda sentirte confiado y seguro, fue calificado con un nivel de satisfacción alto, y un porcentaje mínimo lo califica como media debido a que la enfermera no le anima al usuario formular preguntas para su médico. (tabla 5)

Tabla 5.*Relaciones de confianza del personal de enfermería con el paciente*

Ítems	Escala	Puntuación	Porcentaje
La enfermera cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente	En desacuerdo	7	23%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	2	6%
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	12	39%
	De acuerdo	9	29%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
La enfermera le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño, entre otras	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	7	23%
	A veces	15	48%
	De acuerdo	6	19%
	Totalmente de acuerdo	1	3%
La enfermera le ayuda a establecer metas realizables	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	8	26%
	A veces	10	32%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
La enfermera comprueba con usted la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	14	45%
	De acuerdo	7	23%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
La enfermera comprueba las percepciones del paciente con el mismo paciente antes de iniciar cualquier intervención.	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	10	32%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	5	16%
La enfermera le ayuda a aclarar su pensamiento acerca de su enfermedad.	Totalmente en desacuerdo	3	
	En desacuerdo	9	29%
	A veces	12	39%
	De acuerdo	5	16%
	Totalmente de acuerdo	2	6%
La enfermera acepta que el paciente es el que mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible, en la planificación y administración del cuidado.	Totalmente en desacuerdo	4	13%
	En desacuerdo	4	13%
	A veces	11	35%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	4	13%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia- San Lorenzo

Tabla 5.*Relaciones de confianza del personal de enfermería con el paciente*

La enfermera anima al paciente para que le formule preguntas las que pueda tener.	Totalmente en desacuerdo	2	
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	10	32%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	5	16%
La enfermera coloca al paciente en primer lugar, sin importar lo que pase.	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	15	48%
	De acuerdo	6	19%
	Totalmente de acuerdo	2	6%
La enfermera es agradable y amistosa con sus familiares y los demás allegados.	Totalmente en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	12	39%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo	2	6%
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos acerca de su enfermedad y tratamiento, manejando la información confidencialmente.	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	4	13%
	A veces	12	39%
	De acuerdo	9	29%
	Totalmente de acuerdo	4	13%
La enfermera pregunto cómo prefiere que lo llamen por su nombre o apellido.	Totalmente en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	3	10%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	6	19%
	Totalmente de acuerdo	6	19%
La enfermera tiene una proximidad estable con usted.	Totalmente en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	11	35%
	De acuerdo	6	19%
	Totalmente de acuerdo	5	16%
La enfermera lo trata como una persona.	Totalmente en desacuerdo	5	16%
	En desacuerdo	7	23%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	3	10%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
La enfermera se presentó ante usted y le explico el procedimiento a realizar	Totalmente en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	7	23%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	5	16%
	Totalmente de acuerdo	3	10%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia- San Lorenzo

La categoría capacidad del personal de enfermería para monitorear y hacer seguimiento a los pacientes esta organizada por 8 ítems, esta categoría expone los cuidados de Enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario, dominio de lo científico-técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de Enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo, el ítems su uniforme e insignias la caracterizan como enfermera el 42%indico que a veces no obstante un 19%esta en desacuerdo, portar el carnet y uniforme blanco ha sido un símbolo de hace muchos años lo que permite diferenciar al personal de enfermería del resto de los miembros del equipo de salud, por lo que se refiere a la enfermera se cerciora de que la programación de citas profesionales, por ejemplo, procedimientos especiales, se acomodan a la real condición situación del paciente, el 32% estuvo de acuerdo pero el 16%indica desacuerdo, por tanto el ítems es bien organizada obtuvo un 48% que a veces, aunque el 13% manifestó estar en desacuerdo, así pues en el enunciado sabe aplicar inyecciones, etc. y manipular equipos de uso parenteral (sueros), las máquinas de succión y otros equipos que haya en el servicio un 26% indico que a veces, al contrario del 16% que indico estar totalmente en desacuerdo, los procedimientos que la enfermera realiza son con conocimientos científico, técnicos que tienen como finalidad mejorar el estado de salud, teniendo en cuenta las habilidades y capacidades que posee el profesional al momento de brindar la atención al paciente, asimismo en el ítems es calmada el 32% indico a veces, pero un 19%está en desacuerdo, lo que da a comprender que el personal de enfermería brinda empatía y es afectuosa, debe de ser tolerante y mostrar respeto la empatía empieza cuando escuchamos a alguien, sin presuponer nada y con ánimo de ayudarle, el enunciado la enfermera proporciona buen estado físico el 39%indico que a veces mientras que el 26%manifesto estar en desacuerdo, el cuidado es mantener la vida y estado físico en óptimas condiciones asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud, luego está el ítems asegura de que otros sepan cómo cuidar al paciente un 42%indico que a veces pero el 13% está en desacuerdo, la orientación de forma clara sobre los cuidados es fundamental en los servicios de salud ya que a través de una buena información el usuario y los familiares logran su autocuidado de forma eficiente, para finalizar con el ítems la enfermera sabe cuándo llamar al médico el 29% indico estar de acuerdo pero el 23%está en desacuerdo, el proceso de comunicación con el paciente es una actividad difícil que necesita

preparación por parte del profesional para entender y saber actuar en cada caso por eso es imprescindible que la enfermera sepa cuando comunicar las novedades al medico para que este pueda actuar de inmediato.(tabla6)

Tabla 6.*Capacidad del personal de enfermería para monitorear y hacer seguimiento a los pacientes*

Ítems	Escala	Puntuación	Porcentaje
La enfermera usa uniforme con insignias que la caracterizan como enfermera. (vestimenta, zapatos, blancos)	Totalmente en desacuerdo	3	
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	6	19%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
La enfermera se cerciora de que la programación de citas profesionales, se acomodan a la real condición situación del paciente.	Totalmente en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	5	16%
	A veces	7	23%
	De acuerdo	10	32%
	Totalmente de acuerdo	6	19%
La enfermera es organizada.	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	4	13%
	A veces	15	48%
	De acuerdo	6	19%
	Totalmente de acuerdo	4	13%
La enfermera sabe aplicar medicamentos, manipular equipos de uso parenteral y otros equipos que haya en el servicio	Totalmente en desacuerdo	5	16%
	En desacuerdo	8	26%
	A veces	8	26%
	De acuerdo	4	13%
	Totalmente de acuerdo	6	19%
La enfermera es calmada	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	6	19%
	A veces	10	32%
	De acuerdo	8	26%
	Totalmente de acuerdo		
La enfermera proporciona buen cuidado físico	Totalmente en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	8	26%
	A veces	12	39%
	De acuerdo	5	16%
	Totalmente de acuerdo	3	10%
La enfermera se asegura de que otros sepan cómo cuidar al paciente	Totalmente en desacuerdo	3	
	En desacuerdo	4	13%
	A veces	13	42%
	De acuerdo	5	16%
	Totalmente de acuerdo	6	19%
La enfermera sabe cuándo llamar al médico.	Totalmente en desacuerdo	4	13%
	En desacuerdo	7	23%
	A veces	7	23%
	De acuerdo	9	29%
	Totalmente de acuerdo	4	13%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia- San Lorenzo.

En cuanto a niveles de satisfacción ante los cuidados de enfermería por cada servicio, empezando por la dimensión accesibilidad en donde se demostró que en los dos servicios los usuarios calificaron a la satisfacción como alta debido a que la enfermera proporciona medidas que alivien el dolor, sin embargo, un pequeño porcentaje lo califica como media haciendo énfasis en que el personal de enfermería no responde rápidamente al llamado del paciente. Al valorar la dimensión explica y facilita percibieron que el cuidado brindado por enfermería en relación a proporcionar información en forma clara y precisa de aspectos que desconocen en el servicio de Cirugía se encontró que la satisfacción es alta ya que los paciente comprenden sobre la educación que le brinda la enfermera y de esta manera logran que el cuidado sea de calidad, eficiente y eficaz, pero en el servicio de Medicina Interna es califica como media entendiéndose que no están totalmente satisfechos debido a que el profesional de enfermería en algunas ocasiones utiliza términos técnicos o explicaciones no específicas que para el usuario son difíciles de entender. Respecto a la dimensión conforta los cuidados que brinda con la finalidad de proporcionar comodidad y confort al paciente, se evidencia que la satisfacción es alta en los dos servicios porque el personal se esfuerza para que el usuario pueda descansar cómodamente, haciendo énfasis en que en su cuidado se involucra a la familia y cuidadores. Con respecto a los cuidados que se planean con anterioridad de acuerdo a las necesidades del paciente, la dimensión se anticipa fue percibida con satisfacción alta en el servicio de Cirugía a diferencia que en servicio de Medicina Interna fue valorada baja haciendo referencia al ítem que las enfermeras no consideran su estado para realizar procedimientos. Al valorar la dimensión de relación de confianza en donde el personal demuestra empatía para que el paciente pueda sentirte confiado y seguro, fue calificado con un nivel de satisfacción alto en Cirugía y un porcentaje mínimo lo califica como media en el servicio de Medicina Interna debido a que la enfermera no le anima al usuario formular preguntas para su médico. Para finalizar se valoró la dimensión monitorea y hace seguimiento en donde se evidenció que en Cirugía existe una satisfacción alta a diferencia que en Medicina Interna califica como media interpretándose que no están totalmente satisfechos en cuanto a la práctica de conocimientos científico, técnicos, habilidades y capacidades que posee el profesional al momento de brindar la atención teniendo una diferencia. (Tabla 7)

Tabla 7. *Diferencia entre los niveles de satisfacción según el área de hospitalización*

Dimensión	Cirugía	Medicina. Interna
Accesibilidad	Satisfechos	Satisfechos
Explica y facilita	Satisfechos	Parcialmente satisfechos
Confort	Satisfechos	Satisfechos
Se anticipa	Satisfechos	Insatisfechos
Relaciones de confianza	Satisfecho	Parcialmente satisfechos
Monitoreo y seguimiento	Satisfechos	Parcialmente satisfechos

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de cirugía y medicina interna del hospital Fiscomisional Divina Providencia- San Lorenzo

CAPÌTULO IV

DISCUSIÒN

El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado; se investigó la satisfacción del usuario en relación a cuidados de enfermería del servicio de clínica y medicina interna del Hospital Fiscomisional Divina Providencia, los mismo que refirieron estar satisfechos con los cuidados recibidos en cuanto a Accesibilidad, Conforta, teniendo un pequeño porcentaje de pacientes de medicina interna que están insatisfechos con las dimensiones, se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza Monitorea y Hace Seguimiento.

Los pacientes investigados en cuanto a accesibilidad el servicio de cirugía indico estar satisfecho, pero el servicio de medicina interna manifestó un nivel de satisfacción bajo. Situación que no se asemeja con los resultados obtenidos en un estudio realizado por Medina I. (2013) evaluó la satisfacción asistencial de los pacientes asegurados hospitalizados en Lima. Perú, los resultados mostraron que el 52,4% de los pacientes mostró una satisfacción moderada. En el caso de los pacientes investigados en la categoría conforta los servicios de cirugía y medicina interna indicaron estar satisfechos con los cuidados que les brinda el personal de enfermería no obstante en medicina interna la dimensión explica y facilita tiene un nivel de satisfacción bajo. Lo cual contrasta con los resultados obtenidos por Candelaria G (2016) una investigación con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a los cuidados que reciben por parte del personal de Enfermería en los servicios de Medicina Interna y Cirugía General y Digestiva, se ha obtenido un 77,91% de cumplimiento global de todas las categorías que constituyen el instrumento. Las categorías mejor valoradas han sido “Monitorea y hace seguimiento”, “Accesible” y “Educa”, y en contraposición, las peores valoradas han sido “Se anticipa” y “Explica y facilita”.

En el caso de los pacientes investigados en la categoría se anticipa el servicio de cirugía manifiestan un nivel de satisfacción alto, pero el servicio de medicina interna un nivel de satisfacción bajo. Lo que se asemeja a los resultados obtenidos por Contreras S; Huaman J (2016) realizaron un estudio sobre Nivel de satisfacción en pacientes gestantes

adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima, Se encontraron diferencias en la satisfacción sobre el cuidado de enfermería en ambos hospitales. El 16% de las gestantes del HONADOMANI SB se encuentran muy satisfechas a diferencia del HNAL, con un 8% de satisfacción. De igual manera, el 20% de gestantes del HNAL se encuentran muy insatisfechas y en el HONADOMANI solo un 5,3% están insatisfechas. Conclusión: Las gestantes adolescentes hospitalizadas del HONADOMANI SB se encuentran muy satisfechas con la atención brindada por el profesional de enfermería, a diferencia de las pertenecientes al HNAL que se encuentran muy insatisfechas.

En el caso de los pacientes investigados en la categoría mantiene relación de confianza (confianza y respeto) el servicio de cirugía se encuentra satisfecho, pero el servicio de medicina interna tiene un nivel de satisfacción bajo. Situación que se asemeja a Blazquez S.; Quezada A. (2014) realizaron un estudio sobre satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina sobre los cuidados de enfermería en México, determinaron que la dimensión confianza fue la mejor evaluada en un 71.4%. En conclusión, los pacientes se encontraron satisfechos En el caso de los pacientes investigados en la categoría monitorea y hace seguimiento el servicio de medicina interna se encuentra insatisfechos con los cuidados recibidos durante su estadía hospitalaria, pero el servicio de cirugía manifiesta estar satisfechos, Santana J. (2014)realizo un estudio para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos, los resultados encontrados entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros- higiene y confort físico; nutrición e hidratación- y los demás clasificados como pobres, sin embrago, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

- Mediante la investigación ejecutada se puede concluir en el primer objetivo que la mayoría de los pacientes involucrados están satisfechos con los cuidados de la dimensión de accesibilidad, debido a que la enfermera proporciona medidas que alivien el dolor lo cual ayuda al paciente a tener una estancia hospitalaria más llevadera. En la dimensión explica y facilita los pacientes percibieron que la información brindada por el personal de enfermería es buena porque la mayoría de los indicadores están inclinados hacia lo positivo, a pesar de que hubo una mínima inclinación en dirección negativa de unos pocos ítems lo califica como media debido a que el profesional de enfermería utiliza términos técnicos e información no especifica que para el usuario son difíciles de entender. En la dimensión conforta los cuidados que brinda el personal de enfermería con la finalidad de proporcionar comodidad y confort al paciente, se evidencia que en mayor proporción la satisfacción es alta debido que la enfermera se esfuerza para que el usuario pueda descansar cómodamente, aunque los recursos en ocasiones estén escasos. De la dimensión se anticipa se refiere a los cuidados que prevé el personal de enfermería, es decir, planea con anterioridad las actividades a realizar con el usuario la cual se evidencia una satisfacción media debido a que la enfermera no cumple en su totalidad lo antes planificado. En la dimensión relación de confianza hace referencia al vinculo que se crea entre el usuario y personal de enfermería en el cual debe existir un vinculo de respeto y buena comunicación, pero se evidencia una satisfacción media es decir que existe una falta de comunicación entre el personal de enfermería y los usuarios. La dimensión monitorea y hace seguimiento son los cuidados que implica un conocimiento propio de cada usuario con dominio científico-técnico en los procedimientos que realiza el personal de enfermería existe una satisfacción media por lo que la enfermera es poco organizada y no proporciona los cuidados físicos que requiere el paciente.

- Respeto a los niveles de satisfacción en los diferentes servicios se puedo determinar que en el servicio de cirugía los pacientes están satisfechos en todas las dimensiones de los cuidados de enfermería a diferencia que en medicina interna existe una variación de satisfacción en algunas dimensiones como explica y facilita, se anticipa, relación de confianza, monitoreo y seguimiento esto se puede asociar a falta de comunicación entre el personal de enfermería, paciente y su familia.

1.2 Recomendaciones

- La institución debería incentivar al personal de enfermería a brindar cuidados al paciente con respeto, amabilidad, ética y con profesionalismo con el objetivo de conseguir la satisfacción de las necedades tanto físicas, espirituales y emocionales mejorando el estado de salud y ayudando a una pronta recuperación.

- En el servicio de Cirugía y Medicina Interna podrían tener en cuenta las debilidades encontradas en las distintas dimensiones para incentivar al personal de enfermería a brindar cuidados al paciente con respeto, amabilidad, ética y con profesionalismo con el objetivo de conseguir la satisfacción de las necesidades tanto físicas, espirituales y emocionales mejorando el estado de salud y ayudando a una pronta recuperación.

- Programar actividades con temas de calidad de atención actualizados, donde exista la participación activa del personal de salud de medicina interna, para mejorar la calidad de atención y así poder lograr el beneficio máximo posible de los pacientes.

REFERENCIAS

1. Chang M, Alemán M, Cañizares. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev cubana Med Gen Integr. Revista Cubana de Medicina General Integral. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009&lng=es&tlng=es.

2. Mondaca K, Gómez P, Méndez C. Calidad en enfermería su gestión, implementación y medición. Revista médica clínica de los condes. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567

3. Lya F, Vivas E. Calidad asistencial. Revista Elsevier 2018, Disponible en: https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-estadisticas-13102462

4. Hinojosa G. Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato. Repositorio Uniandes 2015. Disponible en: http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6329

5. Chang C, Caroline J. Evolución del sistema de salud de Ecuador: Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. An.Fac.Med 2017. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000400015&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1025-5583. http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i4.14270.

6. Elers M, Gibert L, Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería 2016. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192016000400019&script=sci_arttext&tlng=pt.

7. Olarte, Claudia A. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. Rev. Biomédica 2004. Disponible en:

https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Mar2004/2712

8. Comes Y, Solitario. El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre Población y Servicio. Anuario de investigaciones 2017.disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139943019.pdf
9. Perdomo C, Ramírez A. Avances en Enfermería. Revistas.unal.edu.com 2011. Disponible en: https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/search/authors/view?givenName=Claudia%20Andrea&familyName=Ram%C3%ADrez%20Perdomo&affiliation=Universidad%20de%20An

10. Castro E. satisfacción con la atención médica en el área de hospitalización en el departamento de gineco-obstetricia Hospital José Carrasco Arteaga. Repositorio Universidad de Cuenca 2014. Disponible en: http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21039/1/TESIS.pdf

11. Sobeida L, Morales B, Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev Med UV 2014. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf

12. Valles B. Satisfacción del paciente post-operado. Repositorio universidad de Huanco 2016. Disponible en: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/801/VALLES%20TAPULLIMA%2C%20BETTY%20BEVERLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en institución de primer nivel Risaralda. Repositorio Pontificia Universidad Javeriana Santafé de Bogotá 2009.Disponible en:

https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/te%20sis12.pdf

14. Rosero Y. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado, servicio de cirugía, hospital san Vicente de Paul. Repositorio UTN 2018. Disponible en: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9531/3/06%20ENF%201120%20TRABAJO%20GRADO.pdf

15. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Revista Cienc. enferm.2014. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0717-9553. http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008.

16. Baca S, Contreras M, Poma J, Huaman Cinthia. Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de sobre el cuidado de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza y Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Repositorio Universidad Peruana 2015. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/461/Susana_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Arias A, Rouss P. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada Hospital III Goyeneche. Repositorio universidad nacional de San Agustín 2017. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8125/ENanarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Revista Scielo Colombia 2015. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972015000300009&script=sci_abstract&tlng=es

19. Candelaria G, evaluación de la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en un hospital de tercer nivel. Repositorio Universidad la laguna

2016. Disponible en: file:///C:/Users/Personal/Downloads/EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20PACIENTES%20CON%20LOS%20CUIDADOS%20ENFERMEROS%20EN%20UN%20HOSPITAL%20DE%20TERCER%20NIVEL.pdf

20. Santana J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Revista Latino-América de Enfergem 2014. Disponible en: https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-latino-americana-de-enfermagem/articulo/calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-y-satisfaccion-del-paciente-atendido-en-un-hospital-de-ensenanza
21. García J. Derechos ecuador.com. 2011.Disponible en: https://www.derechoecuador.com/el-derecho-constitucional-a-la-salud

22. Ministerio de Salud Pública. Ley de derechos y amparo al paciente.2006. Disponible en: https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf

23. Juárez P. La importancia del cuidado de enfermería. Revista medigraphic.org 2009.Disponible en: https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf

24. Morillo C. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. RCS 2016.Disponible en: https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#:~:text=Por%20ello%2C%20los%20niveles%20de,y%20deseos%20de%20los%20usuarios.&text=Seg%C3%BAn%20Kotler%20y%20Armstrong%20(2013,y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente.

ANEXOS

ANEXO A

Operacionalización de variables

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICION	DIMENCION	ESCALA	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Evaluar los cuidados de enfermería en las dimensiones de accesibilidad, explicación, facilitación de confort, anticipación, mantenimiento de relación de confianza, monitoreo y seguimiento	Cuidados de enfermería	actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente	Accesibilidad Explicación Confort Anticipación Relación de confianza Monitoreo y seguimiento	1-Totalmente en desacuerdo 2-En desacuerdo 3-A veces 4-De acuerdo 5-Totalmente de acuerdo	Encuesta /Cuestionario
Establecer diferencias entre los niveles de satisfacción según el área de hospitalización.	Niveles de satisfacción	Percepción de bienestar o placer del usuario ante la atención recibida	Puntuación acumulada en 1-2	-Insatisfecho	Encuesta /Cuestionario
			Puntuación acumulada en 3	-Parcialmente satisfecho	
			Puntuación acumulada en 4-5	-Satisfecho	

ANEXO B

x

Encuesta dirigida a pacientes del servicio de medicina interna y cirugía del hospital Divina Providencia

Nº
01

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de cirugía y medicina interna del Hospital Divina Providencia.

satisfacción con los cuidados de enfermería-. es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención de enfermería recibida.

Instrucciones para responder: Marque con una X solo una respuesta por pregunta, todas sus respuestas son importante.

Servicio	**a) Cirugía**	1	Sexo	**a)** Mujer	1
	b) ~~M.Interna~~	2		**b)** Hombre	2
Edad			Lugar de residencia	(área urbana y ~~rural~~)	
Días en hospitalización	2	2	**Instrucción educativa**	Ninguno	1
	3	3		Primaria	2
	4	4		Secundaria	3
	5 y más	5		Bachiller	4
				Universitario	5

Según tu opinión:

ES ACCESIBLE	 Totalmente en **desacuerdo** 1	 **En desacuerdo** 2	 **A Veces** 3	 **De acuerdo** 4	 Total mente de **acuerdo** 5
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					
2. La enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas por el paciente					
3. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
4. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
5. La enfermera responde rápidamente a su llamado si tiene problemas					
6. La enfermera le anima para que llame si tiene problemas					

EXPLICA Y FACILITA					

SE ANTICIPA	 Totalmente en desacuerdo	 En desacuerdo	 A Veces	 De acuerdo	 Total mente de acuerdo
22. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche					
23. La enfermera se anticipa al impacto que usted puede tener y su familia con relación al diagnóstico y planifica oportunidades para hablarles al respecto, individualmente o en grupo					
24. La enfermera sabe cuándo usted "ha tenido lo suficiente" a actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita de acuerdo con el gusto del paciente y garantiza privacidad.					
25. La enfermera es receptiva ante sus necesidades , planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando el paciente está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas.					
26. La enfermera prevé que las "primeras veces" son las más difíciles y pone atención especial en usted durante estas oportunidades					
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA					
27. La enfermera cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente.					
28. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.					
29. La enfermera le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño, entre otras.					
30. La enfermera le ayuda a establecer metas realizables.					
31. La enfermera comprueba con al con usted la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su estado					

	 Totalmente en **desacuerdo**	 **En desacuerdo**	 **A Veces**	 **De acuerdo**	 Total mente de **acuerdo**
32. La enfermera comprueba las percepciones del paciente con el mismo paciente antes de iniciar cualquier intervención.					
33. La enfermera le ayuda a aclarar su pensamiento acerca de su enfermedad.					
34. La enfermera acepta que el paciente es el que mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible, en la planificación y administración del cuidado.					
35. La enfermera anima al paciente para que le formule preguntas las que pueda tener.					
36. La enfermera coloca al paciente en primer lugar, sin importar lo que pase.					
37. La enfermera es agradable y amistosa con sus familiares y los demás allegados.					
38. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos acerca de su enfermedad y tratamiento, manejando la información confidencialmente.					
39. La enfermera pregunto cómo prefiere que lo llamen por su nombre o apellido.					
40. La enfermera tiene una proximidad estable con usted.					
41. La enfermera lo trata como una persona.					
42. La enfermera se presentó ante usted y le explico el procedimiento a realizar.					

ANEXO D

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE DATOS INVESTIGATIVOS

Objetivo:
Analizar el nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería que reciben en el servicio de cirugía y medicina interna del Hospital Divina Providencia- San Lorenzo

Instrumento:
instrument "Caring Assessment Instrument (Care-Q)" realizado por la Dra. Patricia Larson

Item	CRITERIOS A EVALUAR					Observación
	Claridad de la redacción	Coherencia interna con el objetivo general	Inducción a respuesta	Lenguaje apropiado a objetivo e informante	Mide lo esperado	
1	✓	✓	✓	✓	✓	
2	✓	✓	✓	✓	✓	
3	✓	✓	✓	✓	✓	
4	✓	✓	✓	✓	✓	
5	✓	✓	✓	✓	✓	
6	✓	✓	✓	✓	✓	
7	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	NO HAY PROGRAMAS HDP
8	✓	✓	✓	✓	✓	
9	✓	✓	✓	✓	✓	
10	✓	✓	✓	✓	✓	
11	✓	✓	✓	✓	✓	
12	✓	✓	✓	✓	✓	
13	✓	✓	✓	✓	✓	
14	✓	✓	✓	✓	✓	
15	✓	✓	✓	✓	✓	
16	✓	✓	✓	✓	✓	
17	✓	✓	✓	✓	✓	
18	✓	✓	✓	✓	✓	
19	✓	✓	✓	✓	✓	
20	✓	✓	✓	✓	✓	
21	✓	✓	✓	✓	✓	
22	✓	✓	✓	✓	✓	
23	✓	✓	✓	✓	✓	
24	✓	✓	✓	✓	✓	

25	✓	✓	✓	✓		
26	✓	✓	✓	✓		
27	✓	✓	✓	✓		
28	✓	✓	✓	✓		
29	✓	✓	✓	✓		
30	✓	✓	✓	✓		
31	✓	✓	✓	✓		
32	✓	✓	✓	✓		
33	✓	✓	✓	✓		
34	✓	✓	✓	✓		
35	✓	✓	✓	✓		
36	✓	✓	✓	✓		
37	✓	✓	✓	✓		
38	✓	✓	✓	✓		
39	✓	✓	✓	✓		
40	✓	✓	✓	✓		
41	✓	✓	✓	✓		
42	✓	✓	✓	✓		
43	✓	✓	✓	✓		
44	✓	✓	✓	✓		
45	✓	✓	✓	✓		
46	✓	✓	✓	✓		
47	✓	✓	✓	✓		
48	✓	✓	✓	✓		
49	✓	✓	✓	✓		
50	✓	✓	✓	✓		

ASPECTOS GENERALES	Si ✓	No	Observaciones
Las instrucciones son claras y precisas	✓		
Los ítems responden al objetivo de investigación	✓		
Los ítems están organizados con secuencia lógica	✓		
La cantidad de ítems son suficientes para obtener los datos investigativos	✓		

Validez del constructo por Juicio de experto

Aplicable: ✓ **No Aplicable:** ____

Validado por:	
Cédula de Identidad:	
Firma:	
Fecha:	

Departamento de Calidad
Hospital Divina Providencia

Jefa/e de Enfermería del
Hospital Divina Providencia

Líder del Servicio de Cirugía y Medicina Interna

Hospital Divina Providencia