

# Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado

## Dimensions of nursing care and adult inpatient satisfaction

Gladis Faustina Puch-Ku,<sup>1</sup> Gloria de los Ángeles Uicab-Pool,<sup>2</sup> Myriam Ruiz-Rodríguez,<sup>3</sup> Hortensia Castañeda-Hidalgo<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Escuela de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, Mérida, Yucatán, México; <sup>2</sup>Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, Yucatán, México; <sup>3</sup>Departamento de Salud Pública, Universidad Industrial de Santander, Santander, Colombia; <sup>4</sup>Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tampico/Ciudad Madero, Tamaulipas, México

### Palabras clave:

Satisfacción del paciente  
Atención de enfermería  
Calidad de atención en salud

### Resumen

**Introducción:** según Donabedian, medir la satisfacción del paciente es un indicador de calidad, es un conjunto de conceptos y actitudes que se construye a partir de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades.

**Objetivo:** determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados.

**Metodología:** estudio descriptivo correlacional, en una muestra de 296 pacientes de una institución de segundo nivel de atención de Mérida, Yucatán. Se utilizó el instrumento Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

**Resultados:** el nivel de satisfacción general de los pacientes respecto de los cuidados de enfermería fue de 70.1; la dimensión de cuidado fue evaluada con un promedio de 59.6. La dimensión de educación fue evaluada con un promedio de 90.3.

**Conclusiones:** no hubo relación entre las características sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, escolaridad, área de hospitalización y tipo de diagnóstico con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados. En cambio, el nivel socioeconómico y el estado laboral sí se relacionaron con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

### Keywords:

Patient satisfaction  
Nursing care  
Quality of health care

### Abstract

**Introduction:** Measuring patient satisfaction with nursing care, according to Donabedian, is an indicator of quality, is a set of concepts and attitudes that builds on their expectations and satisfaction of their needs.

**Objective:** To determine the relationship between sociodemographic characteristics and type of disease of adults hospitalized with the satisfaction level of nursing care in internal medicine Regional General Hospital No. 12 Lic Benito Juárez García.

**Methodology:** Quantitative, observational, correlational and cross-sectional study used the "Patient satisfaction with nursing care" instrument in a sample of 296 patients of an institution of secondary care in the city of Mérida, Yucatán.

**Results:** The overall level of patient satisfaction compared with nursing is 70.1; the dimension of care was assessed more negatively averaging 59.6 and dimension of education was evaluated more positively with an average of 90.3.

**Conclusions:** We observed no association between sociodemographic characteristics of age, sex, marital status, education, hospitalization area and type of diagnostic nursing care of hospitalized patients in the areas of medicine men, women and mixed in a second unit level Mexican Social Security Institute. But if there was a relation with socioeconomic status and employment status regarding patient satisfaction with nursing care.

### Correspondencia:

Gladis Faustina Puch-Ku

### Correo electrónico:

gladis.puch@imss.gob.mx

### Fecha de recepción:

31/07/2015

### Fecha de dictamen:

27/01/2016

### Fecha de aceptación:

08/03/2016

## Introducción

En los últimos años, ha habido un interés creciente en la relación enfermera, paciente y familia como eje central en la percepción del cuidado.<sup>1</sup>

Desde la perspectiva del paciente se evalúa la calidad de la atención de enfermería. Esto proporciona información que beneficia a la organización prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes.<sup>2</sup>

Según Avedis Donabedian medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad. La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades.<sup>3</sup>

La calidad del cuidado de enfermería es un término conocido desde los tiempos de Florence Nightingale, quien postuló que “las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si se comparan tratamientos con resultados” y, si se usan herramientas para medir los sistemas de cuidado y la efectividad de la asistencia en los hospitales.<sup>4</sup>

Para lograr la calidad de los servicios, en México se estableció (en el Programa Nacional de Salud) el Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD), cuyos componentes fueron otorgar servicios efectivos y seguros que respondan a las expectativas de los usuarios y midan de manera regular la satisfacción del paciente.<sup>5</sup>

En el ámbito internacional estudios realizados en Venezuela, Jordania y Finlandia evidenciaron la satisfacción del usuario hospitalizado y por ende la calidad óptima de atención recibida por el personal de enfermería.<sup>6-8</sup> En este mismo ámbito, Mrayyan realizó un estudio que comprendió tres aspectos: 1) la satisfacción del trabajo de las enfermeras, 2) la satisfacción de los pacientes y 3) la calidad del cuidado de enfermería. En los estudios se concluyó que existe una interrelación entre los tres aspectos antes mencionados y por ende en la calidad de la atención.<sup>9</sup>

De acuerdo con Donabedian, citado por Hernández, la calidad de atención en salud se puede medir en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados.<sup>10</sup> El autor plantea que el proceso de atención es indispensable para la calidad y esta debe ser explícita; por ello, es fundamental medir para comparar, para aprender y para mejorar. Donabedian establece la necesidad de ofrecer cantidad con calidad y calidad con eficiencia, siendo estos dos conceptos indisolubles.<sup>11</sup>

Cabe mencionar que el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería se aplicó en un estudio sobre la

percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados y que tienen una percepción positiva con este cuidado. En el estudio se concluye que existe una relación entre la percepción del cuidado de enfermería y el nivel educativo de los pacientes.<sup>12</sup>

De igual forma Akin utilizó la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería, en la denominada Newcastle Satisfaction Nursing Scales (NSNS), y encontró que existe relación entre la percepción del cuidado de enfermería y que las mujeres se encontraban más satisfechas con el cuidado recibido si se las comparaba con los hombres.<sup>13</sup>

En México, Castañeda (citado por Contreras) encontró que los usuarios del sexo masculino presentaron un nivel de satisfacción más alto con el cuidado de enfermería.<sup>9</sup>

En un estudio de Balseiro *et al.*, los autores concluyeron que los usuarios calificaron de buena a excelente la calidad de la atención dada por enfermería.<sup>14</sup>

En un estudio se utilizó el Instrumento de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería diseñado por Hinshaw y Atwood en 1982, denominado PSI (Patient Satisfaction Instrument), el cual fue traducido, adaptado y validado por Acevedo *et al.* Este estudio concluyó que cuanto mayor es la edad del paciente, hay una mayor satisfacción con el cuidado de enfermería. Y también que la mejor manera de evaluar el cuidado de enfermería es la satisfacción que los pacientes reciben durante su estancia hospitalaria.

Castañeda *et al.* realizaron un estudio sobre la relación de las características sociodemográficas de los usuarios y su nivel de satisfacción con la atención de enfermería. Observaron una relación entre las variables estudiadas en tres instituciones públicas de segundo nivel. Los usuarios más satisfechos con la atención de enfermería fueron los del sexo masculino y los que tenían mayor escolaridad. No se encontró correlación entre edad y nivel de satisfacción. La confianza que inspiraba el personal de enfermería demostró mayor influencia para que el usuario se percibiera satisfecho.<sup>15</sup>

También existen estudios con resultados negativos, como el realizado por Ponce *et al.*, citado por Contreras. Los autores encontraron que la mitad de los pacientes evaluaron la calidad de atención de enfermería como insuficiente.

De igual forma, Gutiérrez *et al.* encontraron que las enfermeras no respetaban la intimidad de los pacientes (51 %), no se dirigían a los pacientes por su nombre o apellido (32 %); asimismo, los pacientes tampoco conocían el nombre de la enfermera que los atendía (49 %).<sup>16</sup>

La enfermería debe preocuparse por investigar acerca de la calidad del cuidado que proporciona, a través de la percepción de los pacientes, y así generar cambios en su práctica del cuidado.<sup>12</sup>

Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad de las enfermeras son el fundamento para identificar las necesidades de los pacientes hospitalizados y así otorgar cuidados integrales y de calidad.

De esta forma, conocer la satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería durante su estancia hospitalaria y de ser el resultado positivo respaldaría una atención de calidad, al menos de los servicios de enfermería del hospital estudiado; asimismo, fortalecería la confianza de los pacientes en los cuidados que las enfermeras(os) brindan en el proceso de salud-enfermedad para su pronta recuperación y la reincorporación en el núcleo familiar.

La población de la tercera edad va en aumento y son ellos los que padecen más enfermedades crónicas y sus hospitalizaciones son más recurrentes.

Entre los principales problemas que padecen los adultos mayores está la pérdida de las capacidades funcionales, emocionales y cognitivas, además de las enfermedades crónico-degenerativas.<sup>17</sup>

En la actualidad la sociedad es cada vez más exigente con referencia a la calidad de atención que recibe en los servicios de salud, por lo que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico brinda al usuario la oportunidad de expresar de manera libre su insatisfacción e inconformidad con la atención recibida.<sup>18</sup>

En la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición de 2012 se examinó la respuesta social frente a los problemas de salud de la población; se obtuvo como resultado en el ámbito nacional que el 80.6 % de los usuarios de todos los servicios hospitalarios percibe la calidad del servicio como muy buena o buena. Esta proporción fue de 80.3 y 84.2 % para 2006 y 2000, respectivamente. Por el contrario, 6 % de los usuarios percibió la calidad de la atención como mala o muy mala, similar a lo reportado en 2006 de 6.4 %, pero superior a lo reportado en 2000: 4.2 %. En 2012 13.4 % de los usuarios de servicios hospitalarios dijeron que no regresarían a la misma institución que los atendió; esta proporción fue de 12.7 % en 2006 y de 15.7 % en 2000.<sup>19</sup>

La Comisión Interinstitucional de Enfermería estableció el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería, gestionado a partir de indicadores, los cuales permitieron controlar el riesgo de daños innecesarios al paciente e identificar la percepción de este en

cuanto al trato recibido. El indicador de Trato Digno por Enfermería es uno de los tres primeros que se posicionó para la evaluación del quehacer profesional de enfermería en su dimensión técnica e interpersonal. Se define como “la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria”.<sup>20</sup>

La calidad de los servicios de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.<sup>21</sup>

Por su parte, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) evalúa la calidad de los cuidados de enfermería a través del indicador trato digno, el cual es calificado por los pacientes de manera satisfactoria; no obstante, el resultado no es confiable, ya que el paciente no responde de manera libre, dado que aún se encuentra hospitalizado y las personas que proporcionan los cuestionarios son las mismas enfermeras que laboran en el hospital. Por lo tanto, para evitar represalias en la atención recibida existe el supuesto de que no responden con veracidad. Asimismo, hay comentarios por parte de los pacientes, quienes refieren que el personal de enfermería no da una continuidad a los cuidados que proporciona en los tres turnos durante su estancia hospitalaria.

Este trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados.

## Metodología

Se trata de un estudio descriptivo correlacional que se llevó a cabo en un hospital de segundo nivel de Mérida, Yucatán. La población en estudio la conformaron todos los pacientes que egresaron del servicio de Medicina Interna (aproximadamente al mes egresan 300 pacientes). La muestra se determinó por medio de un muestreo irrestricto aleatorio en el que se tomó como marco de muestreo la relación de todos los pacientes dados de alta del servicio de Medicina Interna que cumplieron con los criterios de inclusión; el tamaño aproximado de la muestra fue de 277 pacientes.

Se utilizó el instrumento Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería, (PSI, del inglés: Patient Satisfac-

tion Instrument de Hinshaw y Atwood [1982], el cual fue traducido al español por Hortensia Castañeda Hidalgo con autorización de la doctora Hinshaw). Este es un instrumento autoadministrable; consta de una cédula de identificación en la que se incluyen las características sociodemográficas: edad, género, escolaridad, estado civil, si el paciente trabaja o no, los días que estuvo hospitalizado, su ingreso familiar mensual, si tiene dependientes económicos, así como los artículos y servicios con los que cuenta en su hogar.

Este instrumento consta de 23 reactivos por medio de los cuales mide tres dimensiones: cuidado técnico profesional (7 preguntas), confianza (11 preguntas) y educación al paciente (5 preguntas). El PSI se le aplicó al paciente en el momento del egreso hospitalario, pero previamente se le solicitó el consentimiento informado. Este estudio se desarrolló en los servicios de Medicina Interna del hospital mencionado.

Se incluyeron pacientes mayores de 18 años, que tuvieran más de tres días de hospitalización y que no presentaran alteración de su estado de conciencia.

Asimismo, para los criterios de exclusión se concideró a pacientes menores bajo efectos de sedación, con trastornos del lenguaje, a quienes su estado de salud les impidiera concentrarse, con diagnóstico de alguna enfermedad psiquiátrica.

Este protocolo de investigación se sometió a evaluación por parte del Comité de Investigación y de Bioética de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Yucatán y por el Comité de Investigación del Instituto Mexicano del Seguro Social. La investigación cumplió con los requerimientos de ambas instituciones para dar inicio a la recolección de datos.

El análisis de la información se apoyó en la estadística descriptiva; se hizo uso de tablas de distribución de frecuencias, porcentajes y gráficas. Se llevaron a cabo procesos comparativos mediante la prueba *t* para muestras independientes, para las variables sexo y situación laboral; asimismo, se usó análisis de varianza para las variables estado civil, escolaridad y nivel socioeconómico

y, finalmente, se exploró la relación entre las variables edad, tiempo de hospitalización y diagnóstico de egreso, con la satisfacción con el cuidado de enfermería. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson o la prueba chi cuadrada de independencia, según la naturaleza de las variables. Todo esto se hizo con la ayuda del paquete estadístico SPSS, versión 15 y se aplicó un nivel de significación alfa de 0.05.

## Resultados

### Características sociodemográficas

De 296 pacientes que participaron en el estudio, 144 (48.6 %) fueron hombres, en tanto que 152 (51.4 %) fueron mujeres; la edad promedio fue de 59 años seis meses y los valores de las edades máxima y mínima fueron de 93 y 19 respectivamente.

Se observó que el 79.4 % de los pacientes cursaron al menos uno de los niveles que componen la educación básica (primaria, secundaria o preparatoria, al ser estos estudios secuenciales). Por otra parte, de los participantes 93 trabajaban (el 31.4 %). En cuanto al estado civil, se observó que el 66.2 % estaban casados.

Con relación al diagnóstico de egreso de los pacientes, se determinó que el 23.3 % (69) tuvo un padecimiento agudo y el 76.7 % (227) presentó un padecimiento crónico. El tiempo promedio de estancia de los pacientes en el hospital fue de 10 días.

Con la intención de determinar el nivel socioeconómico de los participantes, se realizó un análisis de conglomerados (realizado a partir de los servicios activos, por ejemplo, los aparatos electrodomésticos con que contaba el paciente), el cual clasificó a los pacientes en tres grupos integrados. Se reveló que el grupo de 13 pacientes correspondía al de nivel socioeconómico medio bajo, el grupo con 88 pacientes al de nivel socioeconómico medio alto y el de 195 pacientes al de nivel bajo.

**Cuadro I. Valoración de las dimensiones de satisfacción respecto a los cuidados de enfermería (n = 296)**

Indicadores	Dimensión			Promedio general
	Cuidado	Confianza	Educación	
Promedio	59.6	67.7	90.3	70.1
Desviación estándar	9.6	10.2	15.0	8.8

Fuente: Encuesta Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, 2014

**Cuadro II. Primera dimensión de satisfacción: cuidado técnico profesional (n = 296)**

Aspecto evaluado	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Mínimo acuerdo		Moderado acuerdo		Completamente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La enfermera me explica cómo llevar a cabo las indicaciones del doctor	8	2.7	15	5.1	14	4.7	27	9.1	232	78.4
La enfermera es desordenada en su trabajo, por lo que se altera	164	55.4	91	30.7	17	5.7	13	4.4	11	3.7
La enfermera que me atiende me ha brindado un buen consejo	14	4.7	12	4.1	25	8.4	36	12.2	209	70.6
La enfermera que me atiende conoce de lo que habla en relación con mi cuidado	--	--	4	1.4	12	4.1	26	8.8	254	85.8
La enfermera es lenta para atenderme	148	50	101	34.1	25	8.4	15	5.1	7	2.4
La enfermera es indecisa al realizar su trabajo	163	55.1	97	32.8	17	5.7	4	1.4	15	5.1
La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que se me han realizado	1	0.3	1	0.3	14	4.7	25	8.4	255	86.1

F = frecuencia

Fuente: Encuesta Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, 2014

### Satisfacción con los cuidados de enfermería

Cabe hacer mención que el instrumento de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería mide tres dimensiones: 1) cuidado técnico-profesional, 2) confianza, 3) educación al paciente.

En el cuadro I se presenta el valor del indicador en escala de 0 a 100; calculado para cada dimensión y el instrumento en general, el nivel de satisfacción general de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería fue de 70.1; la dimensión de cuidado fue la que resultó evaluada de forma más negativa, respecto a las otras dos dimensiones, con un promedio de 59.6. Asimismo, se pudo observar que la dimensión de educación fue evaluada de manera más positiva con un promedio de 90.3.

Además, se clasificó a los pacientes de acuerdo con su nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería y de esa manera obtuvimos la distribución de frecuencias y porcentajes: insatisfecho 46.3 % (137), satisfecho 44.6 % (132) y muy insatisfecho 9.1 % (27). Observamos que el porcentaje de pacientes con nivel de insatisfecho y muy insatisfecho es ligeramente menor al 50 %.

En la primera dimensión, Cuidado técnico profesional, observamos que la mayoría de los aspectos fueron evaluados de forma positiva por el paciente, salvo en lo relativo al hecho de brindar buenos consejos (cuadro II). En la segunda dimensión, Confianza, que se refiere a la relación interpersonal entre la enfermera y el paciente, la mayoría de

los aspectos relacionados con la confianza hacia el personal de enfermería resultaron bien evaluados, salvo en lo relativo a la atención y la amabilidad, la confianza para platicarle los problemas y el exceso de trabajo de escritorio (cuadro III).

De manera análoga se presentó la tercera dimensión: Educación al paciente. En esta observamos que el único aspecto que resultó mal evaluado por los pacientes fue el referente a la explicación que la enfermera brinda sobre los exámenes que se le harán al paciente. En el servicio de Medicina hombres fue en donde se obtuvieron los promedios más altos en cuanto a la dimensión Educación del paciente con 91 puntos y en la Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería con 70.7 puntos (cuadro IV). Al comparar el nivel de satisfacción de los pacientes con base en el padecimiento agudo y crónico no hubo diferencia significativa (cuadro V).

Por otra parte se exploró la relación entre la escolaridad y el nivel de satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería a través de la prueba chi cuadrada de independencia. Encontramos que no existe relación entre dichas variables ( $\chi^2 = 2.62, p > 0.05$ ). De igual forma se exploró la relación entre el estado civil y la satisfacción, y se reveló la independencia entre estas variables ( $\chi^2 = 4.31, p > 0.05$ ). Asimismo, encontramos que no existe relación entre el sexo de los pacientes y la satisfacción con los cuidados de enfermería ( $\chi^2 = 1.28, p > 0.05$ ). Al realizar este mismo procedimiento para explorar la relación entre la situación laboral, entendiendo

**Cuadro III. Segunda dimensión de satisfacción: confianza (n = 296)**

Aspecto evaluado	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Mínimo acuerdo		Moderado acuerdo		Completamente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La enfermera debería ser más amable	87	29.4	84	28.4	31	10.5	41	13.9	53	17.9
La enfermera es agradable cuando me atiende	--	--	2	0.7	12	4.1	49	16.6	233	78.7
Me siento con confianza para hacerle preguntas a la enfermera	5	1.7	8	2.7	21	7.1	32	10.8	230	77.7
La enfermera debería ser más atenta de lo que es	71	24	88	29.7	36	12.2	42	14.2	59	19.9
La enfermera es capaz de comprender cómo me siento	10	3.4	12	4.1	21	7.1	43	14.5	210	70.9
Cuando siento la necesidad de platicar mis problemas puedo acudir a la enfermera	25	8.4	29	9.8	45	15.2	44	14.9	153	51.7
La enfermera está tan ocupada en trabajo de escritorio que no tiene tiempo de platicar conmigo	91	30.7	83	28	68	23	29	9.8	25	8.4
La enfermera es comprensiva al escuchar mis problemas	6	2	8	2.7	30	10.1	35	11.8	217	73.3
La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes	5	1.7	6	2	16	5.4	36	12.2	233	78.7
La enfermera me habla con menosprecio	185	62.5	84	28.4	15	5.1	4	1.4	8	2.7
Hablar con la enfermera me hace sentir mejor	4	1.4	4	1.4	23	7.8	32	10.8	233	78.7

F = frecuencia

Fuente: Encuesta Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, 2014

por esta si el paciente trabaja o no trabaja y la satisfacción con el cuidado de enfermería, encontramos que sí existe relación entre estas variables ( $\chi^2 = 31.63, p < 0.05$ ).

Por medio de esta misma prueba estudiamos la relación entre el nivel socioeconómico y la satisfacción. Encontramos que sí existe relación entre dichas variables ( $\chi^2 = 13.08, p < 0.05$ ). De igual forma, al estudiar la relación entre el número de días de hospitalización y la satisfacción a través del coeficiente de correlación de Pearson no encontramos relación entre dichas variables ( $r = 0.003, p > 0.05$ ).

Finalmente, con un propósito similar pero por medio del coeficiente de correlación de Pearson determinamos que no existe relación entre la edad de los pacientes y la satisfacción con el servicio de enfermería ( $r = 0.007, p > 0.05$ ).

## Discusión

En cuanto a los resultados centrales de este estudio, es de hacer notar que la satisfacción general del paciente con el cuidado de enfermería fue de 70.1. De los 296 pacientes estudiados, 53.6 % estuvieron satisfechos con el cuidado de enfermería. Por otro lado, la dimensión mejor calificada fue la de educación (90.3 %), seguida de la de confianza (67.7 %) y, por último, el cuidado (59.6 %).

El nivel de satisfacción obtenido en esta investigación es inferior a otros estudios.<sup>22,15</sup> En el estudio sobre la calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario, se reportó que 81.3 % de los pacientes están muy satisfechos. Por su parte, en un estudio realizado en tres instituciones hospitalarias, Acevedo<sup>15</sup> descubrió que los pacientes estuvieron satisfechos con el cuidado de enfermería.

En este estudio notamos que de las cinco variables sociodemográficas que se relacionaron con la satisfacción del cuidado de enfermería, solamente el estado laboral y el estrato socioeconómico resultaron estadísticamente significativas ( $p < 0.05$ ); las otras tres variables (escolaridad, sexo y edad) no fueron significativas. Se relacionaron estos datos con los resultados obtenidos por Blanco *et al.*; en su estudio no hubo relación con la satisfacción y las características sociodemográficas como edad, sexo y escolaridad.<sup>23</sup>

El resultado de la dimensión educación en este estudio obtuvo un promedio de 91 %, por lo cual fue la mejor calificada por los hombres. De la misma forma, los hombres tuvieron un mejor promedio general de la satisfacción con el cuidado de enfermería. Igualmente, los estudios referenciados, como el de González, reportan que el sexo, la formación académica y el conocimiento por el personal de enfermería están ligados a la satisfacción de

**Cuadro IV. Tercera dimensión de satisfacción: educación al paciente (n = 296)**

Aspecto evaluado	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Mínimo acuerdo		Moderado acuerdo		Completamente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La enfermera me explica todo en un lenguaje sencillo y fácil de entender	2	0.7	4	1.4	22	7.4	31	10.5	237	80.1
La enfermera me explica acerca de los exámenes que se me van a realizar	14	4.7	14	4.7	23	7.8	27	9.1	218	73.6
Es fácil entender lo que la enfermera me dice	1	0.3	6	2.0	13	4.4	26	8.8	250	84.5
La enfermera da instrucciones con oportunidad	4	1.4	8	2.7	14	4.7	35	11.8	235	79.4
La enfermera me da explicaciones suficientes del porqué se me indican los exámenes	6	2.0	9	3.0	22	7.4	34	11.5	225	76

F = frecuencia

Fuente: Encuesta Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, 2014

los pacientes y que las mujeres con mayor grado académico estuvieron más insatisfechas con la atención recibida.<sup>24</sup>

Por otro lado, en los hallazgos de la presente investigación, tampoco se encontraron diferencias significativas entre el área de hospitalización y el tipo de padecimiento respecto a la satisfacción del paciente. En este último aspecto, se esperaba que los pacientes con padecimiento crónico tuvieran un nivel de significación con la satisfacción del cuidado de enfermería, en vista de que estos pacientes han presentado reingresos hospitalarios por su padecimiento crónico.

De igual forma, tampoco hubo relación entre la escolaridad y el nivel de satisfacción de los pacientes con el cui-

dado de enfermería. Cabe hacer mención que el resultado obtenido es similar al del estudio realizado por Ortega, el cual reportó que el nivel de escolaridad no tuvo efecto sobre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes.<sup>24</sup> Los resultados de este autor difieren con los de Acevedo y Castañeda, entre cuyos hallazgos notaron que cuanto mayor escolaridad tiene el usuario, hay una mayor satisfacción con la atención de enfermería.<sup>15</sup>

### Conclusiones

Observamos que no existe relación entre las características sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, esco-

**Cuadro V. Comparación por tipo de padecimiento con el nivel de satisfacción del paciente (n = 296)**

Aspecto evaluado		Diagnóstico	Media	DE	t	p
Dimensión	Cuidado	Agudo	59.67	11.2	0.077	0.939
		Crónico	59.57	9.1		
	Confianza	Agudo	67.32	10.0	0.374	0.709
		Crónico	67.85	10.2		
	Educación	Agudo	90.65	12.7	0.197	0.844
		Crónico	90.24	15.7		
Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería		Agudo	70.06	8.0	0.086	0.932
		Crónico	70.17	9.0		

DE = desviación estándar

Fuente: Encuesta Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, 2014

laridad, área de hospitalización y tipo de diagnóstico con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en las áreas de Medicina mujeres, Medicina hombres y Medicina mixto de una unidad de segundo nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social. En cambio, sí hubo una relación entre el nivel socioeconómico y el estado laboral con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

En este estudio se reflejó que la dimensión del cuidado y la confianza fueron los peores calificados. Estos son

los pilares del quehacer del profesional de enfermería y los pacientes expresan que esperan mucho de este personal en las dimensiones antes mencionadas. Esto es preocupante, ya que son dos dimensiones que caracterizan al personal de enfermería y que distinguen a la profesión. Es fundamental poder intervenir de manera positiva para que el sentido holístico que caracteriza a esta profesión se refuerce con estrategias de mejora en beneficio de la misma profesión y de los propios pacientes, que son los más necesitados en esa etapa de vulnerabilidad ante una enfermedad.

## Referencias

- Grupo de Cuidado. Cuidado y Práctica de Enfermería. Bogotá, Colombia: (Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia) Unibiblios; 2006.
- Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *Cuidarte, Revista de Investigación de la Escuela de Enfermería UDES*. 2011;2(2):138-48.
- García GC, Cortés EI. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital de México. *Rev CONAMED*. 2012;17(1):18-23.
- Ortega-Vargas MC, Suárez-Vázquez MG. Manual de la evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Estrategias para su aplicación. Segunda ed. México: Panamericana; 2009.
- Programa Nacional de Salud (2007-2012). Informe Oficial de México. [Serie en internet] 2007. Disponible en [Postal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pnscap1.pdf](http://Postal.salud.gob.mx/descargas/pdf/pnscap1.pdf) [Consultado en agosto del 2012].
- Caligiore-Corralles I, Díaz-Sosa JA. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital de tercer nivel. Mérida, Venezuela. *Enfermería Global*. [Serie en internet]. 2003 mayo;(2): Disponible en <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/23916/1/659-3063-2-PB%5B1%5D.pdf> [Consultado el 16 de febrero del 2013].
- Mrayyan MT. Jordanian nurses' satisfaction and quality of nursing care. *International Nursing Review*. 2006;53:224-30.
- Suhonen R, Valimäki M, Leino-Kilpi H. Individualized care, quality of life and satisfaction with nursing care. *Journal of Advanced Nursing*. 2005;50:283-92.
- Contreras NR, Coronado MM, López VN. Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado. *Revista de Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*. 2008;5(1):14-20.
- Hernández MR. Reseña de "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación" de Donabedian A. *Salud Publica Mex*. 1990; 32(2):248-9.
- Sutton-Hamui L, Fuentes-García R, Aguirre-Hernández R, Ramírez de la Roche OF. Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Facultad de Medicina, UNAM, Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad, 2013. Disponible en [www.facmed.unam.mx/SatisfacciónAtenciónMedica.pdf](http://www.facmed.unam.mx/SatisfacciónAtenciónMedica.pdf). [Consultado el 15 de febrero 2016].
- Torres CC. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados. *Av Enferm*. 2010;XXVIII (2):98-110.
- Akin S, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs*. [Serie en internet]. 2007;16: 64653. Disponible en <http://www3.interscience.wiley.com/journal/118513815/abstract?CRETRY=1&SRETRY=0> [Consultado en agosto del 2012].
- Balseiro L, Martínez P, Ángeles R, Cortés A, De la Rosa M, Flores A, et al. La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un hospital regional del ISSSTE, en México. D. F. Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. *Revista Universitaria ENEO-UNAM*. 2007;4:9-13.
- Acevedo G, Castañeda H. Importancia de la satisfacción como indicador de la calidad en enfermería. Tampico, México: (Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Enfermería) editorial UNIVERSUM; 2008.
- Gutiérrez S, Mederos L, Vásquez EJ, Velásquez M. Derechos del paciente hospitalizado: Responsabilidad en la práctica de Enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2001;9:15-8.
- Dorantes MG, Ávila FJ, Mejía AS, Gutiérrez RL. Factores asociados con la dependencia funcional en los adultos mayores: un análisis secundario del Estudio nacional sobre salud y envejecimiento en México, 2001. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 2007 Julio; 22(1):1-10.
- Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Cuaderno de Divulgación, núm 1. Preguntas y respuestas sobre la CONAMED. México: CONAMED; 1998. pp. 5-31.
- Gutiérrez JP, Rivera DJ, Shamah LT, Villalpando HS, Franco A, Cuevas NL, et al. Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012. Resultados Nacionales. Cuernavaca, México: Instituto Nacional de Salud Pública; 2012.
- Secretaría de Salud. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería: Tres indicadores de aplicación hospitalaria. México: Secretaría de Salud; 2003. [Serie en internet]. Disponible en [http://www.salud.gob.mx/nidades/cie/cms\\_cpe/descargas/evaluacion.pdf](http://www.salud.gob.mx/nidades/cie/cms_cpe/descargas/evaluacion.pdf) [Consultado el 15 Febrero del 2016].
- Secretaría de Salud. Comisión Interinstitucional de Enfermería. Evaluación Sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería. México: Secretaría de Salud; 2002.
- Cepeda TM, Piñero MM. Calidad asistencial en la atención al paciente hospitalizado y su influencia en la satisfacción del usuario. *Telos*. 2005;7(1): 21-36.
- Blanco-Abril S, Sánchez-Vicario F, Chinchilla-Nevado MA, Cobreiro-Jiménez LM, Mediavilla-Durango M, Rodríguez-Gonzalo A et al. Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros. *Enferm Clin*. 2010;20(1):23-31.
- González VM, Padín LS, De Ramón GE. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. *Enferm Clin*. 2005;15(3):147-55.

### Cómo citar este artículo:

Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2016;24(2):123-8.