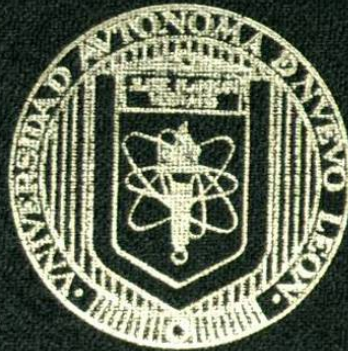


**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

**FACULTAD DE ENFERMERIA**

**SUBDIRECCION DE POSGRADO E INVESTIGACION**



**SATISFACCION DEL PACIENTE CON  
EL CUIDADO DE ENFERMERIA**

**POR**

**LIC. LETICIA NAVARRO TORRES**

Como requisito parcial para obtener el grado de  
**MAESTRIA EN CIENCIAS DE ENFERMERIA**  
Con Énfasis en Administración de Servicios

**SEPTIEMBRE, 2002**

S  
TM  
RT86  
3  
.N3  
c.1

SATISFACCION DEL PACIENTE CON  
EL CUIDADO DE ENFERMERIA

L.N.T.



1080116296

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE ENFERMERIA

SUBDIRECCION DE POSGRADO E INVESTIGACION



INSERCIÓN DEL PACIENTE CON  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON  
EL CUIDADO DE ENFERMERIA

POR

LIC. ELICIA CUNYANBO TORRES

Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRIA EN CIENCIAS DE ENFERMERIA  
Con Énfasis en Administración de Servicios

SEPTIEMBRE, 2002

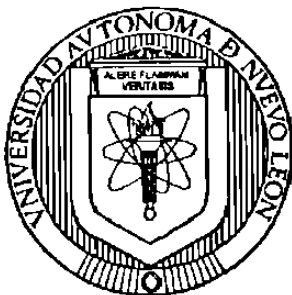
RT86

.3

.N3



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON**  
**EL CUIDADO DE ENFERMERIA**

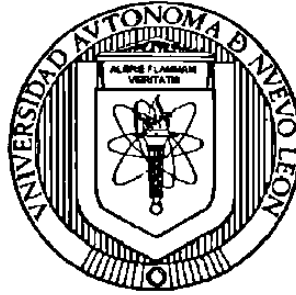
**Por**

**LIC. LETICIA NAVARRO TORRES**

**Como requisito parcial para obtener el grado de**  
**MAESTRIA EN CIENCIAS DE ENFERMERIA**  
**Con Énfasis en Administración de Servicios**

**SEPTIEMBRE, 2002**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON**  
**EL CUIDADO DE ENFERMERIA**

Por

**LIC. LETICIA NAVARRO TORRES**

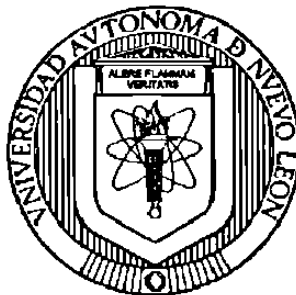
Director de tesis

**ME. SOFIA GUADALUPE MEDINA ORTIZ**

Como requisito parcial para obtener el grado de  
**MAESTRIA EN CIENCIAS DE ENFERMERIA**  
Con Énfasis en Administración de Servicios

**SEPTIEMBRE, 2002**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON**  
**EL CUIDADO DE ENFERMERIA**

**Por**

**LIC. LETICIA NAVARRO TORRES**

**Asesor Estadístico**

**MARCO VINICIO GÓMEZ MEZA, PhD**

**Como requisito parcial para obtener el grado de**  
**MAESTRIA EN CIENCIAS DE ENFERMERIA**  
**Con Énfasis en Administración de Servicios**

**SEPTIEMBRE, 2002**



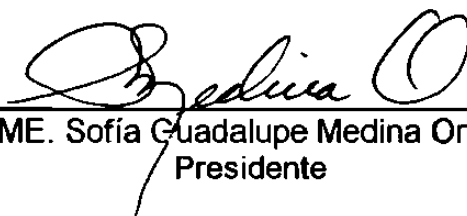
# SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Aprobación de Tesis



---

ME. Sofía Guadalupe Medina Ortiz  
Director de Tesis



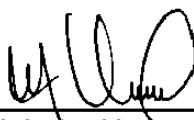
---

ME. Sofía Guadalupe Medina Ortiz  
Presidente



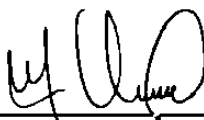
---

Berta Cecilia Salazar González, PhD  
Secretario



---

MSP. Magdalena Alonso Castillo  
Vocal



---

MSP Magdalena Alonso Castillo  
Subdirector de Posgrado e Investigación

## Tabla de Contenido

Contenido	Página
Capítulo I	
Introducción	1
Marco Conceptual	2
Definición de Términos	3
Estudios Relacionados	4
Hipótesis	5
Capítulo II	
Metodología	6
Diseño del Estudio	6
Población, Muestreo y Muestra	6
Procedimiento de Recolección de Datos	7
Mediciones	7
Factores Individuales	7
Percepción del Cuidado	7
Análisis de los Resultados	8
Consideraciones Éticas	8
Capítulo III	
Resultados	10

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Características de la Muestra	10
Prueba de Hipótesis	13
<b>Capítulo IV</b>	
<b>Discusión</b>	<b>15</b>
Conclusiones	16
Recomendaciones	16
<b>Referencias</b>	<b>17</b>
<b>Apéndices</b>	<b>19</b>
<b>A. Estructura Conceptual Teórico para el Estudio de la</b>	<b>20</b>
<b>Satisfacción del Paciente Quirúrgico Ambulatorio con el Cuidado de</b>	
<b>Enfermería</b>	
<b>B. Cédula Individual de Factores Personales</b>	<b>21</b>
<b>C. Cuestionario Satisfacción del Paciente de Forbes</b>	<b>22</b>
<b>D. Consentimiento Informado</b>	<b>24</b>

## Lista de Tablas

Tabla	Página
1. Descripción de los Factores Individuales del Paciente	11
2. Datos Descriptivos de la Prueba de Kolmogorov – Smirnov para las Variables de Satisfacción de los Pacientes	12
3. Coeficiente de Alpha de Cronbach de las Subescalas del Instrumento de Satisfacción	13
4. Datos Descriptivos de la Escolaridad del Paciente	14

## RESUMEN

Leticia Navarro Torres  
Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Enfermería

Fecha de Graduación: Septiembre 2002

Título del estudio: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO  
DE ENFERMERÍA

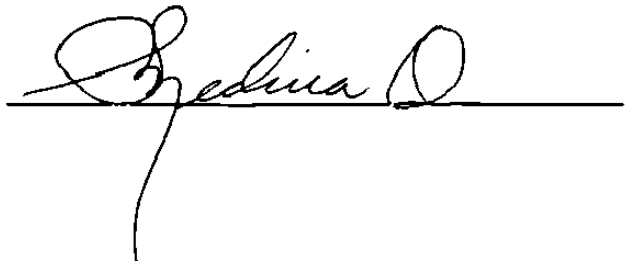
Número de Páginas: 24

Candidato para obtener el grado de  
Maestría en Ciencias de  
Enfermería con Énfasis  
en Administración de Servicios

**Propósito y método del estudio:** El propósito fue el de conocer los factores individuales como edad, sexo, estado marital y escolaridad del paciente quirúrgico ambulatorio tienen relación con la satisfacción del cuidado de enfermería en dos instituciones públicas de atención a la salud. El diseño fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra la constituyeron 138 pacientes, fue estimada con un nivel de significancia de .05 y una potencia de .90 para una correlación alternativa de  $r.25$ , el muestreo fue no probabilístico y por conveniencia. Se aplicó una cédula individual de Factores Personales y el instrumentos: Cuestionario de Satisfacción del Paciente de Forbes, el cuál obtuvo una consistencia interna de .87. De acuerdo a los resultados de la prueba de Kolmogorov –Smirnov, para el análisis estadístico se utilizaron las pruebas de no paramétricas: Coeficiente de Correlación de Spearman y prueba U de Mann-Whitney.

**Contribución y conclusiones:** La contribución del estudio fue aplicar empíricamente el concepto de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en población quirúrgico ambulatorio. El promedio de edad fue de 44 años (DE= 17.74). La media de escolaridad de los pacientes fue de 2.83 años (DE = 1.02). El 55.1% de los pacientes fueron mujeres. Respecto al estado marital el 73.9% reporto tener pareja. Respecto a la hipótesis planteada no se encontró asociación entre la edad y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería ( $r_s = .11$  y  $p = .16$ ). No se encontró significancia estadística entre sexo y el estado marital con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería ( $p = .32$  y  $p = .36$  respectivamente). Se encontró significancia entre la escolaridad y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería ( $p = .01$ )

FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS



## DEDICATORIA

A mi esposo José Gustavo, por contribuir a mi desarrollo personal, por su comprensión y apoyo condicional en todo momento, con profundo amor y respeto.

A mi hijo Angel Gustavo, con inmenso amor por ser una fuente de inspiración y orgullo, por su admirable paciencia y comprensión en los momentos más difíciles.

A mi hijo César que siempre estuvo dispuesto a ayudarme, con cariño y respeto,

A mis padres Arturo(+) y Anita, por haberme dado todo su amor y enseñarme los valores de la vida, siendo su filosofía el amor y respeto hacia los demás.

A mis amigas, que compartieron conmigo estos tres largos años en las aulas y en la cuál se refrendo nuestra amistad: Norma, Cristy, Esther, Julia, Elia, Josefina, Cecy y Lupita.

A Honoria, Angeles y Pili, por su amistad incondicional.

## AGRADECIMIENTOS

Al Instituto Mexicano del Seguro Social, por impulsar el desarrollo docente.

A la Facultad de Enfermería de la *Universidad Autónoma de Nuevo León* por permitirnos ser parte de su comunidad escolar.

A la ME. *Sofía Medina Ortiz*, mi más sincero agradecimiento por su invaluable apoyo moral y académico en la asesoría de la presente tesis.

A todo el personal docente de la Subdirección de Posgrado e Investigación por su invaluable aportaciones.

A la MSP *Magdalena Alonso Castillo*, por compartir su experiencia y por el apoyo brindado.

A todo el personal administrativo de la Subdirección de Posgrado e Investigación por su amabilidad constante y las facilidades brindadas.

A el personal de la biblioteca especialmente al turno vespertino por toda la ayuda brindada durante estos tres años de estudio.

A el personal del Laboratorio de cómputo del edificio de Posgrado por su ayuda prestada.

## Capítulo I

### Introducción

Los sistemas de salud latinoamericanos enfrentan retos aún en los sistemas más desarrollados, entre los que destaca la insatisfacción del paciente. En México, la encuesta de satisfacción de los servicios de salud efectuada en mayo 1994, demuestra que la calidad de los mismos es considerada por los usuarios como regular o mala en un 56 % y sólo el dos por ciento opina que los servicios son excelentes. Bajo el anterior contexto en la última década, la atención de la salud de calidad resulta ser uno de los desafíos para los prestadores de servicio, los que buscan mejores formas de atención, a fin de alcanzar los propósitos de equidad, calidad y eficiencia (Frenk, Londoño, Knaul & Lozano, 1998).

La cirugía ambulatoria se practica cada vez más en muchos países, América del Norte es quien lleva el liderazgo respecto a la cantidad de procedimientos realizados (De Mucha & Macías, 1996). En el contexto de la calidad de los servicios ambulatorios, en un estudio del Reino Unido sobre la satisfacción con los servicios de cirugía ambulatoria reportan comentarios negativos del paciente acerca de la información preoperatoria y postoperatoria Ghosh & Sallam (1994). México desde 1976 ha desarrollado modelos de salud con enfoque quirúrgico ambulatorio. No obstante los resultados de la segunda encuesta nacional de satisfacción con los servicios de salud (2001) reportan que en las instituciones del Sector Salud existen deficiencias en los servicios quirúrgicos.

Se ha estudiado la satisfacción del paciente en relación a la explicación preoperatoria brindada por enfermería (Law, Mei-Lin, 1997); el cuidado técnico - profesional, educación y confianza de enfermería (Sigurdardottir, 1996).



Los hallazgos enfatizan la importancia del papel que enfermería desarrolla en el ámbito quirúrgico, a quien se le confiere la responsabilidad de apoyar de manera física, emocional y educativa al paciente a fin de mejorar su *satisfacción con los servicios de cirugía ambulatoria* (Swan, 1996). En este sentido se destaca el rol de enfermería en la satisfacción del paciente y se precisa que la satisfacción del paciente se fundamenta en las percepciones con factores del cuidado de enfermería relacionados con la educación del paciente (Forbes, 1995).

También se ha encontrado relevantes factores sociodemográficos tales como edad, sexo, categoría de empleo, ingreso anual y estado civil, con *satisfacción del cuidado de enfermería* (Conbere, McGovern, Kochevar & Widelfdt, 1992). La mayoría de los estudios en el área de satisfacción de pacientes ambulatorio están fuertemente basadas en experiencias de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido. En México es importante destacar la ausencia de estudios que exploren la satisfacción del paciente en cirugía ambulatoria. Con base en lo anterior, se propuso un estudio descriptivo a fin de conocer la relación de los factores individuales: edad, sexo, estado marital y escolaridad con *la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio en dos instituciones públicas de atención a la salud en la especialidad de oftalmología por ser la especialidad con mayor demanda de atención* (Polit & Hungler, 1999).

### Marco Conceptual

Para este estudio se utilizó la conceptualización de Swan (1996) respecto a la relación de los factores individuales del paciente con la satisfacción con el cuidado de enfermería y la conceptualización de la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio explicado por el marco conceptual de Forbes (1995).

De acuerdo a Swan (1996) los factores individuales del paciente tales como estado físico, edad, género, estado civil, estado laboral, diagnóstico preoperatorio, síntomas de angustia, estado funcional y la percepción del cuidado de enfermería se relacionan con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería y determinan que la evaluación del paciente sea diferente de acuerdo a las características personales.

Por otra parte Forbes (1995) destaca que la percepción del paciente respecto a la satisfacción con el cuidado de enfermería se compone de cuatro dimensiones: cuidado, continuidad del cuidado, competencia de enfermería y educación. El cuidado se refiere a la interacción terapeuta que se da entre la enfermera, paciente y familia. La continuidad del cuidado son las intervenciones coordinadas a través de los procesos de enfermería para que el cuidado no se vea interrumpido. Competencia de enfermería es el comportamiento y la manera en que se brindan los servicios, la información y los cuidados por parte del personal de enfermería. Finalmente, la dimensión educativa son las habilidades del personal de enfermería para transmitir la información al paciente y familia.

Para fines del presente estudio únicamente se consideraron los factores individuales edad, sexo, escolaridad y estado marital y todas las dimensiones de satisfacción. El apéndice A muestra la estructura conceptual teórico empírica del estudio.

### Definición de Términos

A continuación se definen los términos para el estudio

La edad es el número de años cumplidos referidos por el paciente. Para el presente estudio se incluyeron a los mayores de 18 años.

El sexo corresponde al género del paciente en términos de masculino y femenino.

Escolaridad es la educación formal referida por el paciente. Se clasificaron en sin escolaridad, primaria, secundaria, técnica y profesional.

Estado marital es la condición marital de cada individuo. Se clasificaron sin pareja y con pareja.

Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería: es la percepción del paciente que fue sometido a un procedimiento quirúrgico ambulatorio con respecto a las cuatro dimensiones: cuidado, continuidad del cuidado, competencia de enfermería y educación que recibió durante su estancia en el servicio quirúrgico ambulatorio. Para el presente estudio se midió la satisfacción del paciente respecto a las dimensiones del cuidado señaladas previamente.

### Estudios Relacionados

Lumby (2000) reportó en cuanto el género, uno de los factores individuales, que la mujer tiene percepciones más negativas del cuidado de enfermería respecto al hombre ( $p=.04$ ). En el mismo estudio el factor del estado civil indicó que los solteros refieren mayor percepción negativa del cuidado de enfermería que los no solteros ( $p = 0.02$ ).

Sigurdardottir (1996) reporta en un estudio alta correlación entre la satisfacción del paciente con la relación de confianza que proporciona enfermería durante el cuidado ( $r = 0.66$ ,  $p = < 0.05$ ).

Law, Mei-Lin (1997) reportó que del 65.7 hasta el 78.9% de los pacientes se encontró satisfecho con la explicación preoperatoria que dio la enfermera el día de la cirugía y el 76.3% mencionó que el cuidado de enfermería el día de la cirugía fue excelente y sólo el 23.6% mencionó que el cuidado recibido fue satisfactorio.

## Hipótesis

H1. La edad se asocia con la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio con el cuidado de enfermería

H2. Existe diferencia en la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio con el cuidado de enfermería respecto al sexo, estado marital y escolaridad.

## Capítulo II

### Metodología

El contenido de este capítulo incluye el diseño y la población de estudio, muestreo y la muestra. Así mismo se menciona el procedimiento para la obtención de la información y la descripción de los instrumentos utilizados, las estrategias que se aplicaron en el análisis de los datos y las consideraciones éticas.

#### Diseño de Estudio

Este estudio fue descriptivo correlacional (Polit & Hungler, 1999). El cual se considera apropiado para describir la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio y sus diferencias respecto a edad, sexo, estado marital y escolaridad.

#### Población, Muestreo y Muestra

La población de este estudio se compuso de pacientes adultos mayores de 18 años con 24 horas postoperatorias de la especialidad de oftalmología en el programa de cirugía ambulatoria adscritos a dos hospitales de seguridad social de segundo nivel de la ciudad de Monterrey Nuevo León. Se utilizó un muestreo no probabilístico, se entrevistaron a los pacientes que desearon participar al momento de la recolección de las información hasta completar la muestra del estudio.

El tamaño de la muestra se estimó mediante el paquete n´Query. Se determinó que 138 pacientes darían una potencia de prueba de .90 para un tamaño de efecto pequeño con un coeficiente de  $r=.25$ , y un nivel de *significancia unidireccional* de .05

## Procedimiento de Recolección de Datos

Se solicitó autorización por escrito a las instituciones seleccionadas para la realización del estudio. Los sujetos de estudio se identificaron conforme llegaron a la consulta externa de Oftalmología. Una vez identificados, se seleccionaron de acuerdo a los criterios establecidos. Se les invitó a participar en el estudio, llevándolos a un lugar privado dentro de un módulo, para aplicar el cuestionario. Se les explicó el propósito del estudio para garantizar la confidencialidad de la información de que el cuestionario sería anónimo y se obtuvo el consentimiento informado (ver Apéndice D). El periodo de tiempo para la recolección de los datos fue de dos meses y estuvo a cargo de la autora del estudio.

## Mediciones

Factores Individuales. Se usó la cédula individual de factores personales del paciente, para obtener los datos de edad, sexo, estado marital, escolaridad y ocupación. En esta cédula se registraron los datos de factores personales biológicos que son: edad en años cumplidos, sexo: masculino y femenino. Los factores individuales corresponden a datos de estado marital con pareja y sin pareja; escolaridad que corresponden a sin escolaridad, primaria, secundaria, técnica y profesional; y ocupación en el cuál se registra la actividad a que se dedica (ver Apéndice B).

Percepción del Cuidado. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio con el cuidado de enfermería elaborado por Forbes (1995). El cuestionario fue diseñado para medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería el cual fue aplicado en población quirúrgica ambulatoria en Norteamérica, el autor reporta un Alpha de Cronbach de 0.83. Este incluyó cuatro dimensiones, cuidado, continuidad del cuidado,

competencia de enfermería y educación del paciente y familia, que se lleva a cabo, durante y después del procedimiento quirúrgico de paciente ambulatorio (ver Apéndice C). El instrumento consta de 19 preguntas cerradas, con una escala de cinco punto que va desde siempre igual a 5 y nunca igual a 1. La escala tiene un valor mínimo de 19 y un máximo de 95. La calificación resultante se transformó en índice de 0 a 100, donde a mayor puntuación mayor nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería. La confiabilidad del instrumento para este estudio fue de .87.

Las subescalas del instrumento estuvieron constituidas por cuatro dimensiones: a) cuidado que le correspondieron las preguntas del 1 al 6, b) continuidad del cuidado las preguntas 7,9,10, c) competencia de enfermería las preguntas 8, 11,12,15,16 y, d) educación para el paciente y familia las preguntas 13,14,17,18,19.

### Análisis de Resultados

El análisis de los resultados se realizó a través del programa estadístico Statistical Package for the Social Science 10.0 (SPSS). El análisis fue descriptivo e inferencial. Se usó la estadística descriptiva para describir las características de los participantes del estudio y del instrumento. Se utilizó la prueba de Kolmogorov- Smirnov, determino que los datos no tenían distribución normal, para probar la hipótesis uno se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y para probar la hipótesis dos la prueba U de Mann - Whitney que permitió conocer las diferencias.

### Consideraciones Éticas.

Las consideraciones éticas que a continuación se enuncian se derivan del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación en

Seres Humanos, (SSA, 1987). Los datos de los participantes fueron usados por la autora solamente para fines de la investigación. Se contó con el dictamen favorable de las Comisiones de Ética e Investigación de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Se tomó en cuenta para este estudio, lo establecido en el Título I, Capítulo I, Artículo 13 que establece el criterio al respeto a la dignidad humana y protección de sus derechos y bienestar. Esto se tomó en cuenta al solicitar autorización a las autoridades correspondientes de los hospitales seleccionados, además de explicarle al paciente en que consistía el estudio.

Artículo 14 fracción V, se contó con el consentimiento informado y por escrito, al permitir al participante retirarse en el momento que lo decida según, los artículos 20, 21 fracciones I, IV, VI, VII, VIII y artículo 22 Fracción I. (ver Apéndice D).

Artículo 16. Se protegió la privacidad del individuo sujeto de estudio no se registró el nombre, solo se le asignó un número al cuestionario, los datos fueron manejados de manera confidencial.

De acuerdo al Artículo 17, fracción I se consideró una investigación sin riesgos, ya que no se realizó ninguna intervención o modificación intencional en las variables físicas, psicológicas y sociales del sujeto.

Artículo 29. Se obtuvo la aprobación de las Instituciones de salud, donde se llevó a cabo el estudio.



## Capítulo III

### Resultados

En el presente capítulo se presentan la estadística descriptiva de los factores individuales del paciente, así como la de los instrumentos. Finalmente se presenta la estadística inferencial para la prueba de hipótesis.

#### Características de la Muestra

La muestra estuvo conformada por 138 pacientes el 55.1% fue mujeres . El promedio de edad fue de 44 años (DE= 17.74). La media de escolaridad de los pacientes fue de 2.83 años(DE = 1.02) con mayor porcentaje 42.8 fue la primaria. Respecto al estado marital el 73.9% reportó tener pareja. En la tabla 1 se presenta la descripción de los factores individuales del paciente.

Tabla 1

Descripción de los Factores Individuales del Paciente

Variable	f	%
Sexo		
Masculino	62	44.9
Femenino	76	55.1
Escolaridad		
Sin Primaria	6	4.3
Primaria	59	42.8
Secundaria	35	25.4
Técnica	29	21
Profesional	9	6.5
Estado Marital		
Sin pareja	36	26.1
Con pareja	102	73.9

Fuente: CIFPP

 $n = 138$ 

En la tabla 2 se presentan los datos descriptivos de la variable satisfacción del paciente y los resultados de la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Se encontró que la dimensión del cuidado obtuvo la media más alta ( $\bar{X} = 95.98$ ,  $DE = 7.09$ ) y la de educación ( $\bar{X} = 89.89$ ,  $DE = 17.25$ ) la más baja. Los resultados de la prueba de Kolmogorov – Smirnov indican que no hay distribución normal en ninguna de las dimensiones del cuidado.

Tabla 2

Datos Descriptivos de la Prueba de Kolmogorov – Smirnov para la Variables de Satisfacción de los Pacientes

Variables	Número de reactivos	- X	DE	D	Valor de p
Cuidado	6	95.98	7.09	4.56	.01
Continuidad	3	89.55	18.04	3.76	.01
Competencia	5	91.55	15.70	3.65	.01
Educación	5	89.89	17.25	3.53	.01
Satisfacción del Paciente	19	88.99	16.27	2.93	.01

Fuente: CSPF

$n = 138$

Como se puede observar en la tabla 3 los coeficientes de confiabilidad oscilaron entre .66 y .76. La escala total alcanzó un coeficiente de .87 mismo que es aceptable de acuerdo a Polit y Hungler (1999).

Tabla 3

Coeficiente Alpha de Cronbach de las Subescalas del Instrumento de Satisfacción

Escala	Número de reactivos	Reactivos	Alpha de Cronbach
Escala de Satisfacción	19	1 al 19	.87
Sub-escala Cuidado	6	1 al 6	.71
Sub-escala Continuidad	3	7,9,10	.66
Sub-escala Competencia	5	8,11,12,15,16	.76
Sub-escala Educación	5	13,14,17,18, 19	.77

Fuente: CSPF

$n = 138$

Prueba de Hipótesis

Se usó la estadística no paramétrica para verificar la hipótesis uno que plantea, que la edad se asocia con la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio con el cuidado de enfermería. El coeficiente de Spearman no mostró relación significativa ( $r_s = .11$ ,  $p = .16$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis uno. Lo anterior sugiere que la edad no se asocia con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Para la verificación de la hipótesis dos que señala que existe diferencias en la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio con el cuidado de enfermería respecto a sexo, estado marital y escolaridad del paciente, se utilizaron series de la prueba de U de Mann-Whitney. El resultado respecto a sexo no fue significativo ( $U = 2134.5$ ,  $p = .32$ ) y se muestra que no hay diferencia en las medianas de la satisfacción de acuerdo al sexo.

Para verificar si existía diferencia con el estado marital con y sin pareja con la satisfacción, el resultado no fue significativo ( $U = 1654.5$ ,  $p = .36$ ) lo que significa que no existe diferencias entre las medianas de la satisfacción de acuerdo al estado marital.

Las categorías de escolaridad para su análisis estadístico se agruparon en dos: Primaria o menos, Secundaria o más. Para verificar si existía diferencia entre la satisfacción y escolaridad del paciente, el resultado fue significativo ( $U = 1813.5$ ,  $p = .01$ ) lo cuál indica diferencias entre las medianas de satisfacción con el cuidado de enfermería y escolaridad del paciente. Esto se pudo comprobar dado que la categoría primaria o menos obtuvo la mediana mayor (100). (tabla 4)

Tabla 4

Datos Descriptivos de la Escolaridad del Paciente

Escolaridad	$n$	$X$	DE
Primaria o menos	65	91.20	15.80
Secundaria o más	73	87.02	16.54

Fuente: CIFPP

$n = 138$

## Capítulo IV

### Discusión

El presente estudio no fundamenta la conceptualización de Swan (1996) de la existencia de asociación entre edad y diferencias respecto a sexo, estado marital con la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio con el cuidado de enfermería.

Los resultados de la hipótesis uno acerca de que la edad se correlaciona con la satisfacción del cuidado de enfermería, no concuerda con lo reportado por Swan (1996) la falta de relación, puede ser explicada por el rango de edad amplio que presenta la población estudiada. En este sentido los rangos reportados por Swan corresponden hasta los 40 años.

Los hallazgos con relación a la hipótesis dos, que buscaba diferencias en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería respecto a género, estado marital, no concuerdan con lo reportado por Lumby (2000) que reportó significancia respecto a género y estado marital. La falta de relación, puede posiblemente ser explicada al fenómeno de complacencia presentado por el paciente, en función de las altos índices de satisfacción obtenidos.

Con la variable escolaridad del paciente si se encontró significancia con la satisfacción del cuidado de enfermería, lo cual revela que existe diferencia en la satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio con el cuidado de enfermería respecto a la escolaridad. Lo cual confirma lo expresado por Swan (1996) de que los factores individuales tienen diferencias significativas en la satisfacción con el cuidado de enfermería. Sin embargo las medianas de satisfacción altas presentadas por los pacientes con primaria o menos, pueden ser interpretadas

por la baja educación y limitada discriminación de los mismos. Debido a que el instrumento de medición presenta cinco categorías de respuesta, este puede requerir un grado mayor de educación y discriminación.

### Conclusiones

No se encontró una relación significativa entre la edad y la satisfacción con el cuidado de enfermería. En el factor escolaridad si se encontró una diferencia significativa con la satisfacción del cuidado de enfermería. El género y estado marital no mostraron diferencias significativas con la satisfacción por el cuidado de enfermería.

### Recomendaciones

Se sugiere otro lugar para la recolección de los datos, así como el tiempo de alta, de tal manera que el paciente no este dependiente de los servicios de atención.

## Referencias

Conbere PC, McGovern P, Kochevor L.& Widtfeldt A. (1992). Measuring satisfaction with medical case management. A quality improvement tool.

Association Ambulatory Operating Health Nursing Journal, (40), 7, 333 - 41.

De Mucha & Gómez (1996). Cirugía Ambulatoria. Salud Pública, 28, 271 - 277.

Forbes ML, Brown RN, (1995). Developing an instrument for measuring patient satisfaction. Association Operating Room Nurses' Journal, (61), 4, 737-43.

Frenk J, Londaño, Knaul y Lozano (1998). Los Sistemas de Salud Latinoamericanos en transición, Atención a la Salud en América y el Caribe en el siglo XXI, Editorial Institute For Alternative Futurus Funsalud, México.

Ghosh ,S &S. Sallam (1994). Patient satisfaction and postoperative demands on hospital and community services after day surgery. British Journal of Surgery, 81, 1635 - 38.

Law, Mei-Lin. (1997). A telephone survey of day-surgery eye patients. Journal of Advanced Nursing, (25), 2, 355-63.



Lumby J. (2000). Patient Satisfaction with nursing care in a colorectal surgical population. International Journal Nurse Practice, (6), 3, 140 - 5.

Polit & Hungler, B (1999). Investigación científica en ciencias de la salud. Principios y métodos. (Roberto, P.M. & Guillermina F.T., Trads.) México, McGraw – HiLL Interamericana. (Trabajo original publicado en 1999).

Secretaría de Salud, (2001) Encuesta Nacional de Salud II. México.

Secretaría de Salud, (1987) Ley General de Salud. Ley de Salud para el Distrito Federal y Disposiciones complementarias. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación en seres humanos (pp. 386 – 410) México, Ed. Porrúa.

Sigurdardottir AK. (1996). Satisfaction among ambulatory surgery patients in two hospitals in Iceland, Journal of Nursing Management, (4), 2, 69 - 74.

Swan, BA. (1996). Perspectives in ambulatory care. Nursing Economics, (14), 6, 368 - 71.

## APÉNDICE

Apéndice A

Estructura Conceptual Teórico para el Estudio de la Satisfacción del Paciente Quirúrgico Ambulatorio con el Cuidado de Enfermería.

Factores individuales

Paciente

Edad

Sexo

Escolaridad

Estado Civil

Cédula individual de factores personales

Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería

Satisfacción del paciente quirúrgico ambulatorio con el cuidado de enfermería

Cuidado

Continuidad del cuidado

Competencia

Educación

Escala de satisfacción (SPF)

(Forbes, 1995)

## Apéndice B

Cédula Individual de Factores Personales

Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Enfermería

Subdirección de Posgrado e Investigación

Instrucciones. Favor de leer cada uno de los reactivos y notar en forma correcta lo que se señala y evite dejar de contestar los reactivos.

Número de cuestionario \_\_\_\_\_

Cédula individual de Factores Personales del Paciente

Cédula del Paciente	
1. Edad en años cumplidos	
2. Sexo	1) Masculino _____ 2) Femenino _____
3. Estado Marital	1) Sin pareja _____ 2) Con pareja _____
4. Escolaridad	1) Primaria _____ 2) Secundaria _____ 3) Técnica _____ 4) Profesional _____

## Apéndice C

## Cuestionario Satisfacción del Paciente de Forbes

Nosotros valoramos sus opiniones:

Por favor circular o cruzar la contestación que describe el cuidado de enfermería que usted recibió durante su procedimiento de cirugía en este hospital.

	Siem- pre	Fre- cuen- temen- te	Algu- nas veces	Raramente	Nunca
1. Las enfermeras lo trataron con respeto	5	4	3	2	1
2. Las enfermeras trataron a mi familia con respeto	5	4	3	2	1
3. Las enfermeras me escucharon	5	4	3	2	1
4. Los enfermeras cuidaron mis necesidades sin preguntar	5	4	3	2	1
5. Los enfermeras mostraron preocupación por mi comodidad	5	4	3	2	1
6. Los enfermeras mostraron preocupación por mi familia	5	4	3	2	1
7. Los enfermeras me preguntaron si yo entendía la información que me dieron	5	4	3	2	1
8. Los enfermeras se observaban seguras dándome el cuidado	5	4	3	2	1
9. Antes de la cirugía, las enfermeras me dijeron lo que yo necesitaba conocer	5	4	3	2	1

	Siem- pre	Fre- cuen- temen- te	Algu- nas veces	Raramente	Nunca
10. Después de la cirugía, las enfermeras me dijeron lo que necesitaba conocer	5	4	3	2	1
11. Yo recibí información sobre cada procedimiento antes de la cirugía	5	4	3	2	1
12. Yo recibí información sobre cada procedimiento después de la cirugía	5	4	3	2	1
13. Fui preparado para cuidarme con las instrucciones que recibí de las enfermeras	5	4	3	2	1
14. Mi familia fue incluida en las instrucciones que yo recibí	5	4	3	2	1
15. Mis miedos se disminuyeron antes de la cirugía debido a las explicaciones que me dieron las enfermeras	5	4	3	2	1
16. Las explicaciones dadas por las enfermeras disminuyeron mis miedos después de la cirugía	5	4	3	2	1
17. Entendí los procedimientos después de que las enfermeras me los explicaron	5	4	3	2	1
18. Las enfermeras me explicaron cómo podía aliviar el dolor al estar en casa	5	4	3	2	1
19. Mi recuperación después de la cirugía fue más fácil debido a las instrucciones de las enfermeras	5	4	3	2	1

## Apéndice D

### Consentimiento Informado

Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Enfermería

Subdirección de Posgrado e Investigación

### Consentimiento Informado

Comprendo que la Lic. Leticia Navarro Torres, está realizando un estudio para obtener información acerca de La Satisfacción del Paciente Quirúrgico Ambulatorio con el Cuidado de Enfermería. La Lic., es alumna de la Maestría en Ciencias de Enfermería de la UANL y que esta investigación la hace para concluir su maestría.

Mi participación consiste en contestar de manera libre y voluntaria algunas preguntas acerca del cuidado de enfermería como factor principal en la satisfacción del servicio recibido durante mi intervención quirúrgica, las cuáles no me hacen correr riesgo ni a mi ni a mi familia. Se que puedo negarme a participar en el estudio si así lo deseo. Mi información será manejada por la Lic. Navarro en forma general ya que no aparecerá mi nombre en sus resultados.

La Lic. Navarro está dispuesta a aclarar mis dudas y yo puedo preguntar sobre el estudio si así lo requiero. Conociendo todo lo antes mencionado estoy de acuerdo y doy mi consentimiento para participar en el estudio que realiza la Lic. Navarro que es asesorada por la M.E. Sofía Guadalupe Medina Ortiz con quién puedo comunicarme al teléfono 83-48-89-43 en la Facultad de Enfermería.

Firma del informante \_\_\_\_\_

## RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

Leticia Navarro Torres

Candidato para obtener el Grado de Maestría en Ciencias de Enfermería con Énfasis en Administración de Servicios

**Tesis:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA

**Campo de estudio:** Administración de Servicios

**Biografía:** *Nacida en San Luis Potosí, San Luis Potosí el 09 de Mayo de 1958; hija de Arturo Navarro Torres (+), y Anita Torres Aguilar.*

**Educación:** Egresada de la Universidad Nacional Autónoma de México con el grado de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia en 1997, Postécnico en Terapia Intensiva en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey 1988, Postécnico Postécnico en Administración de Servicios de Enfermería por el Instituto de Enseñanza Técnica y Administrativa 1990, Postécnico en Cuidados Intensivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social 1997, Actualmente estudiante del Diplomado de Profesores impartido por el IMSS.

**Experiencia profesional:** *Enfermera Intensivista del Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital Regional de Especialidades Número 25, Monterrey Nuevo León de 1985 hasta la fecha. Docente en los diferentes cursos postécnicos impartidos en el IMSS desde 1983 hasta la fecha. Tutora clínica de los estudiantes de los cursos de Inhaloterapia y Postécnico en Cuidados Intensivos en la Unidad de Terapia Intensiva del HRE # 25 IMSS. Asesora en los trabajos de investigación de los cursos Postécnicos de Enfermería en Administración y Docencia y en el de Enfermería Quirúrgica. Nivelaciones a plaza superior (Jefe de Piso) de 1992 a la fecha.*

E-mail: [jgnc@prodigy.net.mx](mailto:jgnc@prodigy.net.mx)





DONATIVO

