



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD PUBLICA  
CIES- UNAN Managua



**Maestría en Administración en Salud.  
2015-2017**

**Informe Final para optar al  
Título de Máster en Administración en Salud.**

**PERCEPCIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE  
ENFERMERIA EN USUARIOS INGRESADOS EN EL AREA DE  
HOSPITALIZACION DE MEDICINA INTERNA, HOSPITAL  
MILITAR ESCUELA DR ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS,  
MANAGUA, NICARAGUA. ABRIL 2017.**

**Autor:**

**Amalec Reynaldo Lago Gradys  
Licenciado en Enfermería**

**Tutor:**

**Msc. José J Vanegas Leiva  
Msc. Salud pública, Población y Desarrollo,  
Medio Ambiente, Administración en Salud.**

**Managua Nicaragua, Julio 2017.**

## Índice

<b>RESUMEN.....</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES.....	2
III. JUSTIFICACION .....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
V. OBJETIVOS.....	6
VI. MARCO TEORICO.....	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO .....	16
VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	20
IX. CONCLUSIONES.....	45
X. RECOMENDACIONES.....	46
XI. BIBLIOGRAFIA.....	47
ANEXOS .....	48

## **i. RESUMEN**

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el área de Hospitalización de medicina interna en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el periodo de Abril 2017.

**Diseño:** Se incluyeron en el estudio de percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios, 82 pacientes, ingresados en el área de hospitalización de medicina interna del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Abril 2017, la fuente fue primaria, se aplicó el cuestionario Care Q de Patricia Larson.

**Resultados:** El 28% de los pacientes estudiados se ubican en un rango de edad entre 46 y 55 años, el 66 % pertenecen al sexo masculino, y el 40% tienen un nivel de formación universitaria, en cuanto al nivel de satisfacción según los parámetros Care Q, el que alcanzó el nivel más alto fue anticipación que se ubicó entre un 84.15 a 73.17 % SIEMPRE, seguido de 19.51 a 10.98 % que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre de 1.22% que respondieron como NUNCA. Donde se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la monitorización y seguimiento de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Conclusiones:** con relación a los cuidados se identificó un alto nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el área de medicina, con respecto a los indicadores como accesibilidad, monitoreo y seguimiento obtuvieron el mayor nivel de satisfacción, y los parámetros de explica y facilita obtuvieron un nivel de satisfacción bajo.

**Palabras clave.** Percepción, Cuidados, accesibilidad, monitoreo, satisfacción.

## **ii. DEDICATORIA**

A Dios por darme fortaleza, perseverancia y sobre todo salud para este momento importante de mi vida profesional.

A mi familia por todo el apoyo que me han brindado.

***Lic. Amalec Reynaldo Lago Gradys.***

### **iii. AGRADECIMIENTO**

A Dios por estar en todos los momentos difíciles y permitirme que culminara mi maestría, convirtiéndose mis sueños en realidad.

A mi familia por todo su apoyo incondicional.

A mi tutor Msc. José Vanegas Leiva por ser mi guía para la realización de este trabajo.

A Msc. Rosario Hernández por ser la persona que me dio el impulso para el inicio y conclusión de este trabajo.

A Msc. Cristian Regina por su apoyo brindado para la continuidad y finalización de este trabajo.

A todos los pacientes que decidieron participar en este estudio.

***Lic. Amalec Reynaldo Lago Gradys.***

## I. INTRODUCCIÓN

La enfermería como profesión busca consolidar el conocimiento y ubica al individuo y su entorno como el centro de su actividad, enfocándose en los conceptos de cuidado y salud. El personal de enfermería al brindar asistencia al paciente es proveedor de cuidado, y como característica de este se contempla la calidad en el servicio que se otorga. La Organización Mundial de la Salud define calidad como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima; se deberá tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente.

Para el Hospital Militar Alejandro Dávila Bolaños el conocer la satisfacción del usuario sobre servicios recibidos es esencial para la mejora de la calidad de atención. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Investigar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad del cuidado es un proceso complejo ya que depende de las características específicas (su cultura, expectativas, factores personales), así como de experiencias previas y de la propia enfermedad.

El presente estudio determina la percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua abril 2017.

## II. ANTECEDENTES

Pintado Quito Mónica Priscila, Yari Morocho Lilian Rocío, Cuenca (2015), tesis para optar al título de licenciatura en enfermería, Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”. Se utilizó metodología de tipo descriptivo. La muestra está constituida por 100 pacientes atendidos en el área de Maternidad del Hospital Vicente Corral Moscoso. Valorando todos los parámetros cuestionario Care Q Patricia Larson, el 65% de las madres usuarias respondieron el ítem SIEMPRE, dando a conocer un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería en comparación con el ítem NUNCA que es el 8% de las respuestas.

González Triana Mary Luz, Bogotá, Colombia (2014). Tesis para optar al título de: Magíster en Enfermería con énfasis en Cuidado para la Salud Materno perinatal, estudio descriptivo, comparativo con abordaje cuantitativo. La muestra fueron 54 gestantes hospitalizadas por pre eclampsia. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñado por Patricia Larson (1984), la edad de mayor predominio fue de (mayores de 35 años) 41 participantes. se realizó un análisis descriptivo de los turnos de la mañana y de la tarde; allí se evidenció que la dimensión accesibilidad tiene una diferencia de 3,7% en cuanto a la satisfacción del cuidado que ofrecen ambos turnos (mañana y tarde), la dimensión Explica y facilita son valoradas con los más altos puntajes para ambos turnos (72,2%). La dimensión conforta, monitorea y hace seguimiento, tienen una valoración similar para ambos turnos (59,3%) y la dimensión mantiene relación de confianza oscila una diferencia de 9,3% a favor del turno de la tarde.

Cabascango, Villegas (,2009-2010), estudio sobre: “cálidad de atención dada por el profesional de la salud a los usuarios externos en el área de emergencia del hospital san Vicente de Paúl” aplicando el cuestionario Care Q se concluyó: El servicio de

emergencia del Hospital San Vicente de Paúl es una área de gran demanda de pacientes, la infraestructura con que cuenta permite el fácil acceso de las mismas en relación a la ubicación, horario, capacidad resolutive, personal eficiente y la eficacia del servicio.

### **III. JUSTIFICACION**

La comunicación y el contacto que tiene el paciente con el personal de salud que lo atiende, es de suma importancia para mejorar la calidad de atención de los servicios.

Conocer la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios de salud que reciben, es un objetivo importante del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, esto proporciona información sobre el éxito del personal de salud, y medir si alcanza o no las expectativas del paciente, buscando ofrecer al usuario una atención que sea afectiva con enfoque no solo en sus problemas de salud, sino abordar los problemas personales y sociales.

El estudio de satisfacción de atención percibida por el usuario ingresado en el servicio de Hospitalización polivalente de Medicina interna, permitió realizar un análisis en el cual se tomó en cuenta los resultados para la mejora de la atención brindada por el personal de enfermería, teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes que son el eje sobre el cual se planea el cuidado de enfermería.

#### IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existe en la actualidad un interés en los hospitales por la búsqueda incesante de niveles de satisfacción de los usuarios, por lo que se hace necesario desarrollar controles debido a las exigencias sociales, indagar sobre la satisfacción del cuidado, como profesionales de enfermería es inherente a la responsabilidad y a la comprobación tanto de lo que se realiza como de los resultados que se esperan.

Los anteriores planteamientos permiten formular la siguiente pregunta

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el área de Hospitalización de medicina interna en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua en el período de Abril 2017?

Algunas interrogantes que responden a este planteamiento del problema son:

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicina interna?
2. ¿Qué nivel de satisfacción tienen los usuarios de la atención de Enfermería?
3. ¿Cuál de los indicadores Care Q obtiene el nivel de satisfacción más alto y el nivel de satisfacción más bajo con relación a los demás?

## V. OBJETIVOS

### **Objetivo General**

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el área de Hospitalización de medicina interna en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua, en el período de Abril 2017.

### **Objetivos Específicos:**

- 1- Identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicina interna.
- 2- Precisar la satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en pacientes hospitalizados conforme 6 sub escalas **Care Q** de Patricia Larson.
- 3- Valorar cuál de los indicadores Care Q obtiene el nivel de satisfacción más alto y el nivel de satisfacción más bajo con relación a los demás.

## VI. MARCO TEORICO

### Cuidado de Enfermería

El cuidado de enfermería ha sido definido por muchos teorizadores y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo y mito de la enfermería es Florence Nightingale, quien delineó los primeros conceptos de la profesión y reveló caminos de la investigación científica enfatizando la observación sistemática como instrumento para la implementación del cuidado.

Sin embargo, el conocimiento teórico del cuidar empezó en enfermería en la década de los 50 con Madeleine Leininger, quien defendió la concepción de que el cuidado es una necesidad humana esencial, y el cuidar como la esencia de enfermería, además es un modo de lograr salud, bienestar y la conservación de las culturas y de la civilización que se sustenta en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como objeto.

Cuidar implica el deseo de dar cuidado, y de llevar a cabo acciones de cuidado. Las acciones de cuidar pueden ser observaciones positivas, de soporte, comunicación, o de intervenciones físicas de la enfermera. Cuidar es dedicarse a un fin, a la protección, a la mejoría y la preservación de la dignidad del otro. En el cuidado humano, la relación entre curar y cuidar está invertida: su énfasis está, más bien, en la idea de que el cuidado potencializa los resultados de la auto curación y por lo tanto, cuidar puede ser un medio para curar. Entonces, se puede decir que el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto–sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales.

## Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros.

Los componentes más importantes de este proceso incluyen: condiciones revisadas de participación, un instrumento de evaluación estándar y medidas de resultados centrados en el paciente que sean válidos, confiables y con expectativas de desempeño apoyados en los resultados que a su vez van a estimular la calidad del cuidado.

Según Pascoe. La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicios

Existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial; primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, y en tercer lugar, la opinión del usuario que puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer.

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en la institución de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el

que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, prolongando la vida y estimulando el mejoramiento de la población.

### Paciente

Paciente es el sujeto que recibe los servicios de algún profesional de salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento, a una intervención.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de este trabajo es la percepción de satisfacción percibida por los pacientes frente al cuidado de atención del personal de enfermería, se entenderá por paciente a la persona que se encuentre ingresada en sala de cirugía en la institución de salud descrita.

### Servicio

Es el acto y efecto de servir, actividad que consiste en realizar una cierta acción para satisfacer una necesidad.

### Segundo nivel de atención en salud

Este Nivel está compuesto por las especialidades de: Internación hospitalaria entre ellas Medicina Interna; con apoyo de otras especialidades y sub especialidades y servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento).

### Cuidado de Enfermería

El concepto dado por diferentes teóricos de enfermería lo definen como “parte fundamental de la práctica de enfermería; la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano, individuo o paciente cuando se ejerce la acción de cuidar, a la visión de totalidad o integridad que implica el cuidado cuando este se da en el continuo salud – enfermedad y al cuidado que da la enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia un fin.

## Satisfacción del cuidado

Según el diccionario de la Real Academia Española, la satisfacción se define como “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

La satisfacción de los usuarios en los servicios de salud se evidencia en la importancia de los siguientes factores: tiempo de espera, costo o modalidades de pago, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre el personal de salud y el usuario, accesibilidad a los servicios de salud, comprensión de los problemas personales, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte de los doctores entre otros.

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en una institución de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, Prolongando la vida y estimulando el mejoramiento de la salud.

Patricia Larson afirma que la satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería durante la hospitalización debe ser evaluada por medio de los objetivos del cuidado de enfermería, los cuales son:

**Accesibilidad:** hace referencia a los comportamientos de cuidado en relación al apoyo y la oportunidad.

**Explica y facilita:** se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería y que son dados a conocer a las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia, los cuales son desconocidos por ellas o de difícil entendimiento.

**Conforta:** hace alusión a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que la gestante hospitalizada por pre eclampsia, familia y allegados se sientan cómodos, en pro de fortalecer su bienestar.

**Se anticipa:** es la evaluación de los cuidados que el profesional de enfermería plantea con anterioridad, teniendo en cuenta las necesidades de la gestante hospitalizada por pre eclampsia, con el fin de prevenir complicaciones.

**Mantiene relación de confianza:** son los cuidados que ofrece el profesional de enfermería para que la gestante hospitalizada por pre eclampsia tenga esperanza firme en ella, estos cuidados son orientados a la recuperación, permitiendo a su vez una confianza y una cercanía con la presencia física del profesional de enfermería.

**Monitorea y hace Seguimiento:** son aquellos cuidados que ofrece el profesional de enfermería, que tienen un conocimiento propio, dominando lo técnico- científico de los procedimientos a realizar en su grupo de trabajo; realizando al final una evaluación de que todo se haga bien y a tiempo, en pro de las necesidades de las gestantes hospitalizadas por pre eclampsia. De este modo Larson y Ferketich (1993) elaboran el instrumento denominado “satisfacción del cuidado” donde definen el cuidado como las acciones intencionales que llevan al cuidado físico y emocional, promoviendo un sentido de seguridad. Es así como la satisfacción del cuidado ha sido motivo de estudio, logrando demostrar que existen necesidades de cuidado en los diferentes individuos, grupos, y/o comunidades.

De esta manera se encontraron diversos estudios que ahondan la satisfacción en diferentes ámbitos, es así Mistrató-Risaralda, realizó un estudio descriptivo transversal, logrando determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud. Logrando concluir que los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, se sienten a gusto con esta atención en la parte asistencial y en todas las actividades que planea el profesional de enfermería, evidenciándolo como un servicio eficiente.

Zavala (2010) en Lima- Perú. abordó la satisfacción mediante un estudio descriptivo de corte transversal, con diseño metodológico; cuyo objetivo fue determinar el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo, la muestra estuvo conformada por 60 pacientes adultos mayores que se encontraban hospitalizados en el servicio de medicina general del Hospital Nacional Dos de Mayo en el año 2009, el estudio concluye que el paciente adulto mayor presenta un nivel de satisfacción media y con tendencia a un nivel de satisfacción baja, sobre los cuidados que brinda la enfermera en el servicio de Medicina de la misma institución, siendo más baja la dimensión del cuidado sobre estimulación. Se concluye que el adulto mayor presenta necesidades de cuidado por parte del profesional, siendo este un grupo vulnerable que requiere de cuidados enfocados a la estimulación y la motivación según resultados del estudio, donde el profesional de enfermería puede trabajar en las necesidades de salud de las personas mayores.

#### Satisfacción y Evaluada desde la Percepción del Usuario

La percepción, según Hermann L. F. Helmholtz “es el resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales presentes”. Como dimensión de la calidad es la experiencia advertida y expresada por el usuario y que, en la mayoría de los casos, no tiene ninguna relación con los aspectos científicos y técnicos, sino con las necesidades de afecto, comprensión, protección, bienestar, ocio e información. La percepción es una dimensión determinada por el contexto socio-cultural, los hábitos y las costumbres; además del ambiente físico donde se brinda el cuidado.

Donabedian, citado por Pascoe, considera la interacción entre el personal de salud y el usuario desde dos puntos de vista: “las prestaciones técnicas y la relación personal con el usuario”, los cuales son dos aspectos de la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio, según dicen Melum & Sinioris citado por Pascoe “Las percepciones de la calidad están influenciadas tanto por los aspectos interpersonales

como clínicos de la atención de salud. Ambos son importantes, la calidad del servicio es intrínsecamente subjetiva y personal y depende de la relación entre el proveedor y el cliente”.

La percepción de los servicios de salud por parte de los usuarios se evidencia en la importancia de los siguientes factores: tiempo de espera, costo o modalidades de pago, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre personal de salud y el usuario, accesibilidad a los servicios de salud, comprensión de los problemas personales, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte de los doctores entre otros.

#### Satisfacción del usuario frente al cuidado de Enfermería

Según Melum & Sinioris, aunque no exista una definición única de calidad de la atención de salud, la mayoría de los autores considera la „satisfacción del usuario” como un buen punto de partida en el análisis de la calidad. Las quejas y los requerimientos de los usuarios permiten que los proveedores de los servicios definan los estándares de calidad adecuados para cada servicio a fin de implementar los cambios necesarios.

En salud como en enfermería todo servicio tiene dos maneras como se puede percibir su nivel de calidad: en primera instancia se debe observar la calidad técnica y en segunda la calidad funcional. La primera está referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollan acordes con lo estrictamente científico. La calidad funcional es conocida como la manera de brindar el servicio y también como la persona percibe que es atendida.

Cuantificar el nivel de calidad percibido por un paciente al entrar en los marcos de la subjetividad es más difícil, salvo que se encuentren caminos para ello; el nivel de calidad del cuidado es la diferencia entre el cuidado percibido y la expectativa del usuario, en este sentido la forma como perciba la persona está condicionada por

necesidades personales, experiencias anteriores, rol auto percibido del cuidado brindado y factores situacionales que, de una u otra forma, influyen en la manera como el paciente expresará las características del cuidado brindado.

El cuidado de enfermería debe ofrecer un marco de garantía de calidad que lo haga competitivo, que satisfaga las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo del personal de enfermería que trabaja en la unidad asistencial para que se sienta satisfecho de su labor. Ahora el usuario se ha convertido en el principal centro e impulso para elevar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial.

El objetivo del análisis de la satisfacción será, facilitar información a los profesionales, a los gestores y administradores del sistema sanitario sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial.

#### Medición de la Satisfacción de la Calidad del Cuidado

El cuestionario Care-Q creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad.

El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán, contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 sub escalas de comportamiento:

**Accesibilidad:** Contiene 6 ítems (1 – 6) que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.

**Explica y Facilita:** Contiene 6 ítems (7 – 12) y se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

**Conforta:** Contiene 9 ítems (13 – 21) que se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.

**Se Anticipa:** Contiene 11 ítems (22 – 32) donde se evalúan los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones.

**Mantiene Relación de Confianza:** Contiene 10 ítems (33 – 42) y son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

**Monitorea y Hace Seguimiento:** Contiene 8 ítems (43 – 50) y se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y 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.

## **VII. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **a. Tipo estudio:**

Estudio Descriptivo de corte transversal.

### **b. Área de estudio:**

El presente estudio se realizó en el área de Hospitalización de Medicina interna Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el período de Abril, 2017.

### **c. Universo**

El universo del estudio estuvo constituido por todos los pacientes que se ingresaron en el área de Hospitalización de medicina interna del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Abril 2017.

### **d. Muestra**

La constituyeron los 82 pacientes que ingresaron y fueron dados de alta en el área de Hospitalización de Medicina interna periodo de Abril 2017.

### **e. Unidad de Análisis**

Únicamente los pacientes que se ingresaron y fueron dados de alta en el área de hospitalización de medicina interna en el período Abril 2017.

### **f. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión:**

1. Pacientes que se ingresaron en el área de Hospitalización de medicina con 3 días de estancia Hospitalaria y en proceso de alta.
2. Que aceptaron participar en el estudio
3. Pacientes con capacidad física y mental para llenar el cuestionario.

### **Criterios de exclusión:**

1. Pacientes que no estaban ingresados en el área de Hospitalización de medicina.
2. Pacientes con menos de 3 días de estancia intrahospitalaria y que no recibieron alta.
3. Pacientes que no decidieron participar en el estudio.
4. Pacientes que su estado de salud les impidió contestar el cuestionario.

### **g. Variables de Estudio por objetivo**

1- identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicina interna

- Edad
- Género
- Escolaridad

2- Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en pacientes hospitalizados conforme 6 sub escalas **Care Q** de Patricia Larson

- Accesibilidad
- Explicación y Facilitación.
- Conforta.
- Anticipación.
- Mantenimiento de una Relación de Confianza.
- Monitoreo y seguimiento.

3- Valorar cuál de los indicadores Care Q obtiene el nivel de satisfacción más alto y el nivel de satisfacción más bajo con relación a los demás.

- Categoría con nivel más alto
- Categoría con nivel más bajo

## **H. Fuente de Información**

Primaria, a través de la información brindada por los pacientes en estudio.

## **I. Técnica de Recolección de Información**

Se aplicó cuestionario a cada paciente participante en el estudio

## **J. Instrumento de recolección de Información**

El instrumento que se utilizó es el cuestionario (CARE – Q) O escala de satisfacción del cuidado, diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1998, validado en versión al español en población Colombiana, en el estudio participaron 250 pacientes hospitalizados por un tiempo mayor a 48 horas en los servicios de Medicina Interna, Quirúrgicas, Corta Estancia y Cardiología del Hospital Universitario Clínica San Rafael durante el mes de febrero de 2008.

Este instrumento está formado por 50 preguntas divididas por 6 sub– escalas del comportamiento de la enfermera, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en dicha área.

Tal y como está descrito en el marco teórico

Tiene 6 sub escalas de comportamiento:

- Accesibilidad
- Explica y Facilita
- Conforta
- Se Anticipa
- Mantiene Relación de Confianza
- Monitorea y Hace Seguimiento

## **k. Procesamiento de la Información**

Se utilizó el programa Excel, teniendo en cuenta su capacidad para la introducción, procesamiento de datos y generación de tablas y gráficos.

## **I. Consideraciones Éticas**

Para desarrollar el trabajo se tuvieron en cuenta los siguientes principios éticos pertinentes para el estudio:

- Se solicitó autorización a las autoridades superiores del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños
- Los pacientes decidieron participar en el estudio, tomaron la decisión en forma voluntaria, dieron su autorización verbal y firmaron el consentimiento informado.
- Respeto de la decisión de los pacientes que decidieron no participar.
- La información obtenida fue únicamente utilizada para el estudio.
- No se registró el nombre de los pacientes que participaron en el cuestionario del estudio y la información obtenida, se utilizó de forma confidencial y con fines académicos.

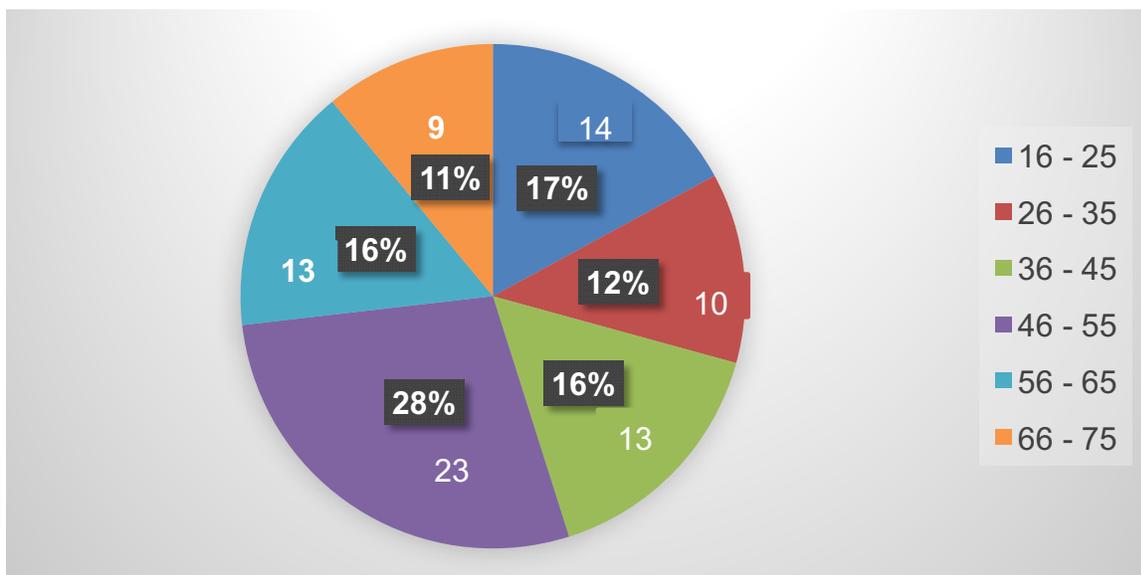
## **m. Trabajo de Campo**

La recolección de la información se realizó a la hora que el paciente fue dado de alta, sin afectar el estado de salud y las actividades del servicio.

## VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

**Objetivo 1. Identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicina interna.**

**Gráfico 1: Distribución según grupo etáreo. usuarios ingresados en el area de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017.**

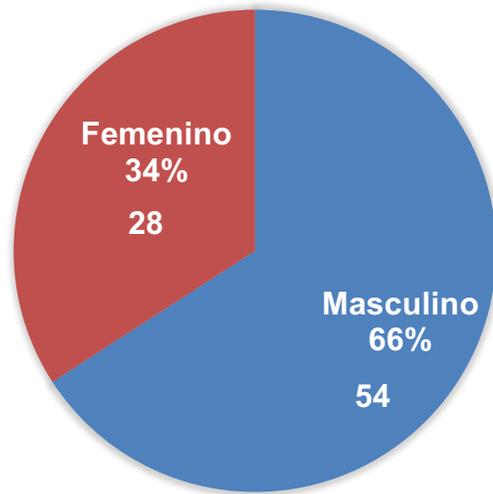


**Fuente:** Cuestionario CARE Q. Patricia Larson

Los rangos de edad de los usuarios, 14 usuarios con el 17 % entre 16 a 25 años, 10 usuarios con el 12 % se encontró entre 26 y 35 años, 13 usuarios 16 % entre 36 a 45 años, 23 usuarios con 28% se encontraban entre 46 a 55 años, 13 usuarios con el 16 % entre 56 a 65 años, y un 11 % entre las edades de 66 a 75 años de edad cumplidos. (Ver Anexo 5, Tabla 1).

La edad predominante de los pacientes en estudio, fue de 46 a 55 años que representa el 28%, seguido por el grupo de 16 a 25 años de edad con un 16%, y la edad de menor predominio fue de 66 a 75 años que incluye a los adultos mayores.

**Gráfico 2: Distribución de pacientes encuestados según Género. usuarios ingresados en el area de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**

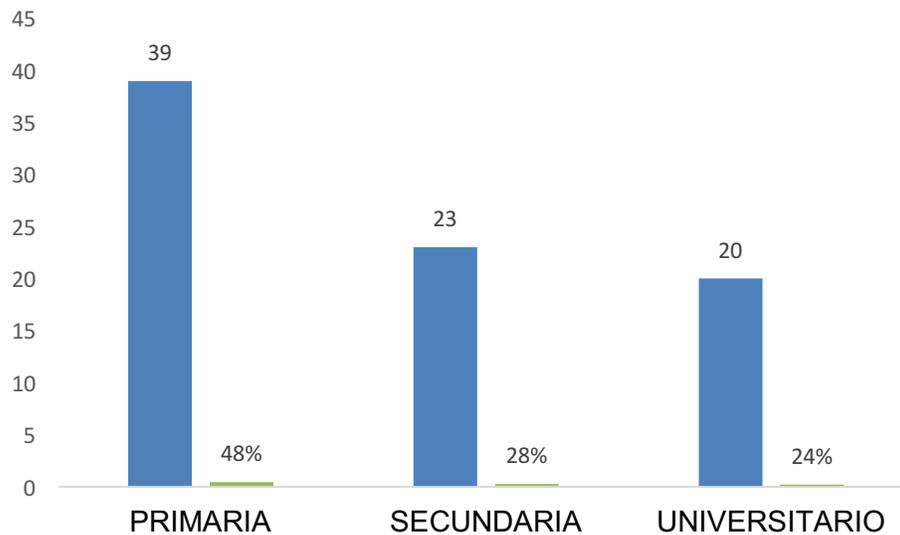


**Fuente:** Cuestionario CARE Q. Patricia Larson

En cuanto al género el 66 % con 54 usuarios de los encuestados pertenece al género masculino y el 34% con un total de 28 usuarios pertenecen al género femenino. (Ver Anexo 5, Tabla 2)

De acuerdo a la distribución, predominó el género masculino con un 66 %, seguido del género femenino con un 34%, donde el indicador de ingreso y alta en el servicio de medicina durante el estudio fue el género masculino.

**Gráfico 3: Distribución de pacientes encuestados según Escolaridad, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**



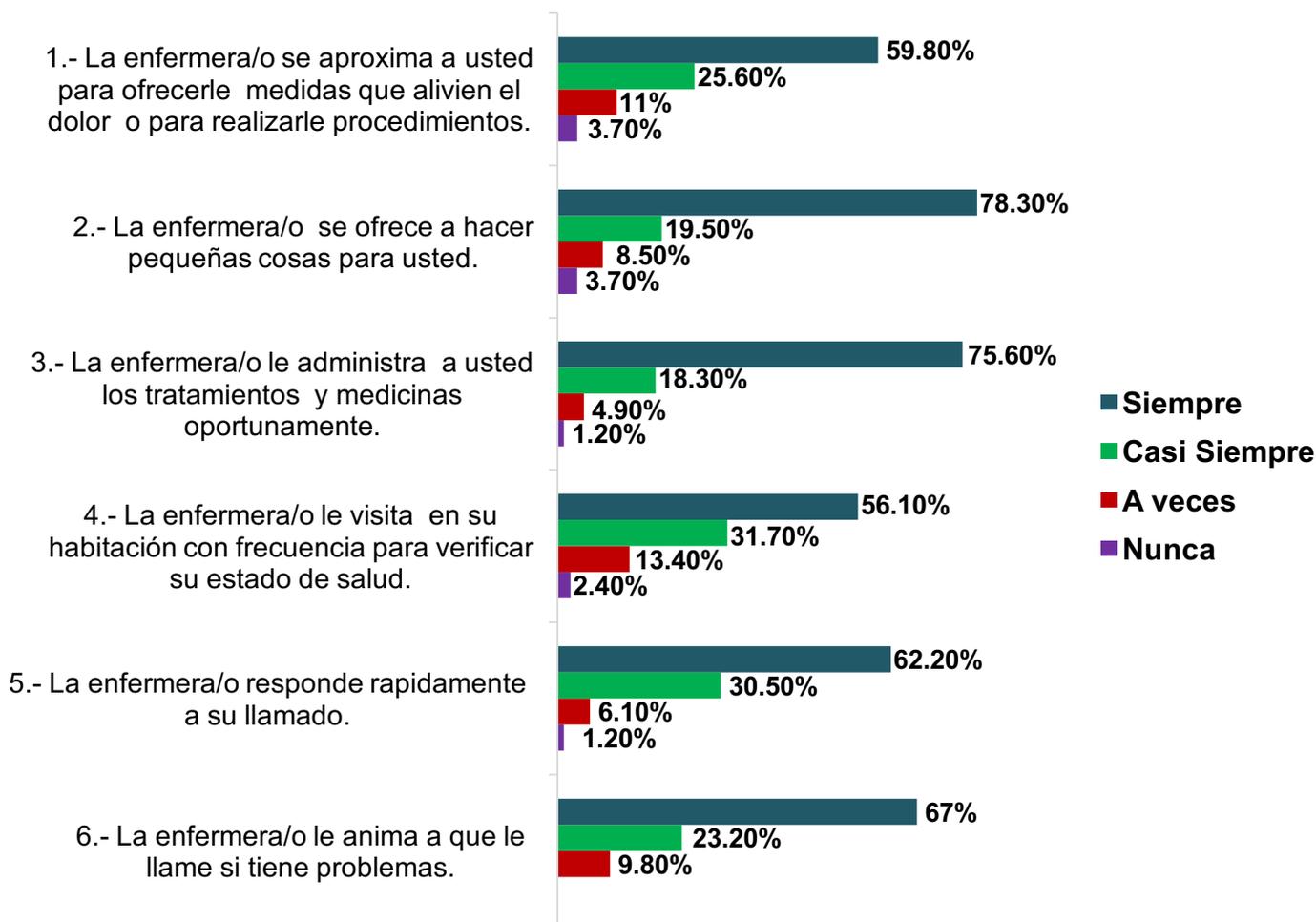
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

En cuanto al nivel educativo se encontró que un 40 % con 39 usuarios son universitarios, el 22% representado por 23 personas han alcanzado el nivel de secundaria y un 20 % representado 20 personas con el nivel primario de educación. (Ver Anexo 5, Tabla 3)

El nivel de escolaridad de los pacientes estudiados predomina el nivel universitario, seguido por los de secundaria, y un bajo porcentaje que con el nivel de educación primaria.

**Objetivo 2. Satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería conforme 6 sub escalas Care Q de Patricia Larson.**

**Gráfico 4. Nivel de Satisfacción según patrón de Accesibilidad, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**



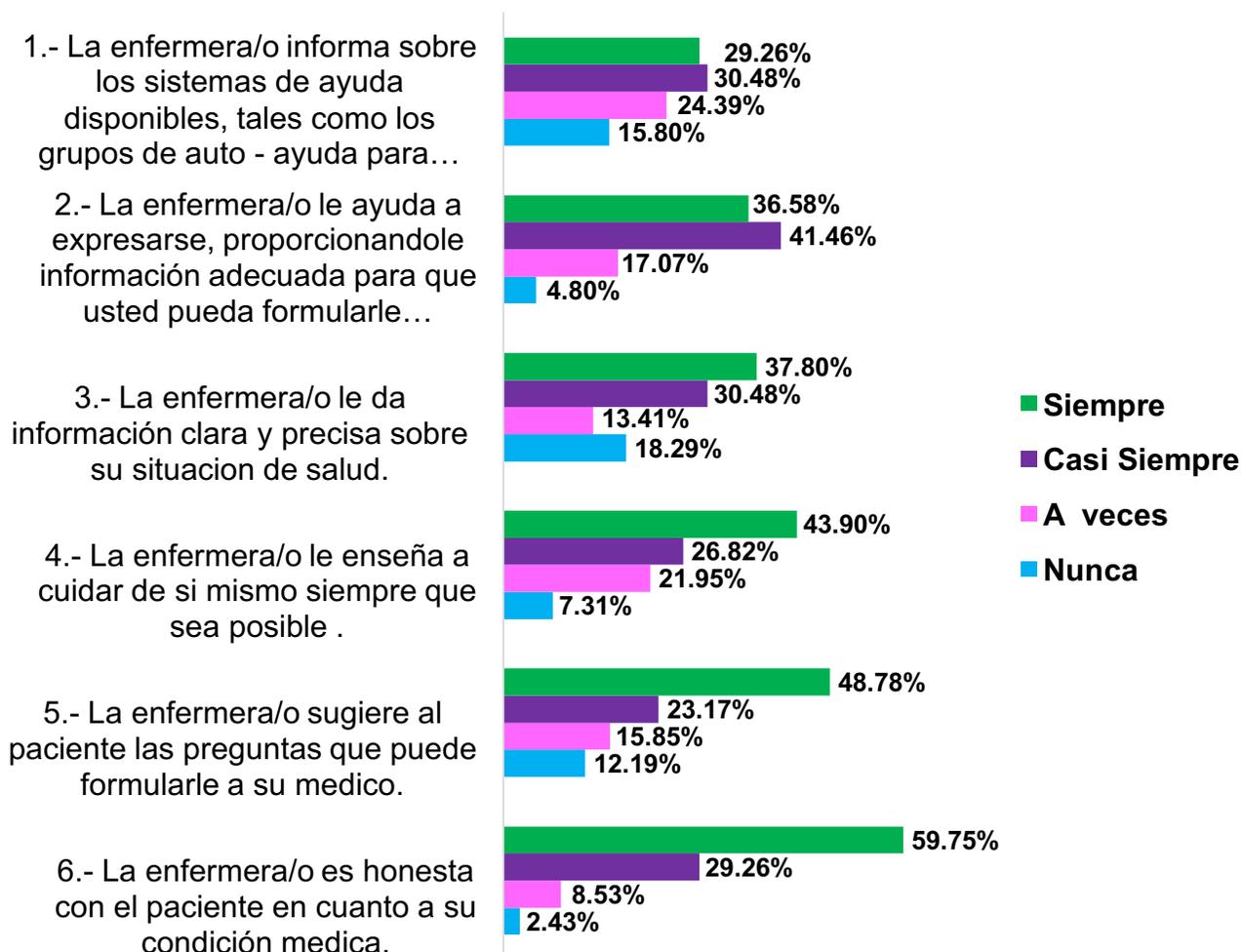
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

De acuerdo con la encuesta en el ítem 1: 3 con un 3.70% contestaron “nunca”, 9 con 11% “a veces”, 21 con 25.60% “casi siempre” y 49 con 59.80 “siempre”. para el ítems 2: 33.70% contestaron “nunca”, 7 con 8.50% “a veces”, 16 con 19.50 “casi siempre”

y 56 con 78.30% “siempre”, en el ítem 3: 1 con 1.20 % contestó “nunca”, 4 con 4.90% que “a veces”, 15 con 18.30 “casi siempre”, 62 con 75.60% “siempre”, en el ítem 4: 2 2.40% contestaron “nunca”, 11 con 13.40% “a veces”, 26 con 31.70% “casi siempre”, 46 con 56.10% “siempre”, para el ítems 5: 1 con 1.20% “nunca”, 5 con 6.10% “a veces”, 25 con 30.50 “casi siempre” , 62 con 62.20% “siempre”. Para el ítems 6.: 8 con un 9.80% “a veces”, 19 23.20% “casi siempre” y 55 con 67% “siempre”. (Ver anexo 5, Tabla 4)

De los pacientes encuestadas manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de accesibilidad es aceptable en un rango de 78% y 56% SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre el 1.20% al 3.70 % que respondieron NUNCA. Datos son similares a los del estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, en el cual un 74 % se mostraron satisfechos y un 4% que dijeron que nunca. Donde se evidencia que hay una deficiencia en la accesibilidad de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Gráfico 5. Representación del nivel de satisfacción según parámetro Explicación, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**

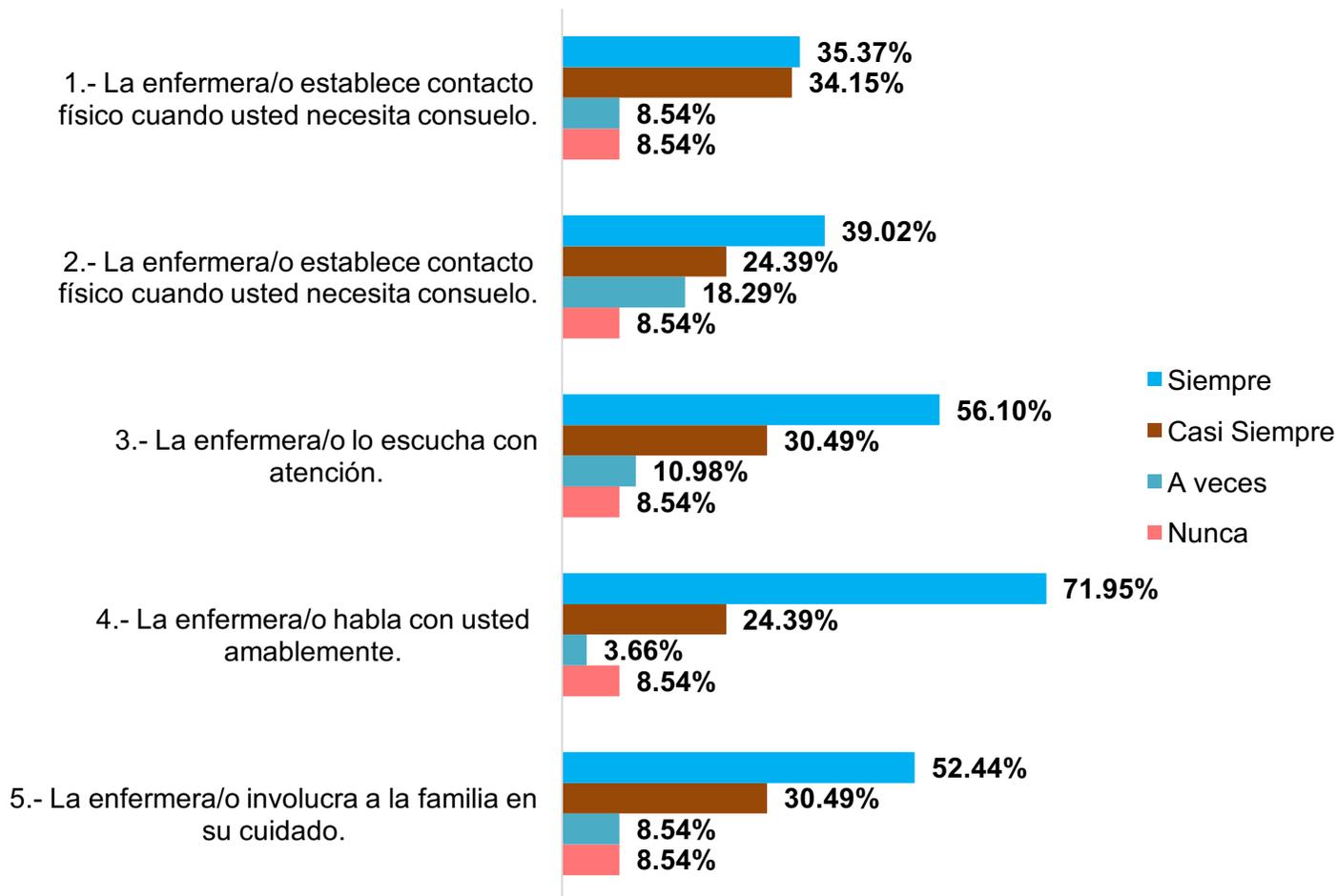


De acuerdo a la sub escala de explicación en el ítem 1: 13 usuarios respondieron “nunca” con 15.80 %, 20 “a veces” para un 24.39%, 25 “casi siempre” para un 30.48% y 24 “siempre” con un 29.26%, para el ítem 2 : 4 usuarios respondieron “nunca” con un 4.88%, 14 contestaron “a veces” con 17.07%, 34 contestaron “casi siempre” con un 41.46% y 30 contestaron “siempre” con 36.59%, 3 ítem : 15 usuarios contestaron “nunca” con un 18.29%, 11 contestaron “a veces” con un 13.41, 25 contestaron “casi siempre” con un 30.49% y 31 contestaron “siempre” con 37.80%, 4 ítem 6 usuarios

respondieron “nunca” con un 7.32%, 18 “a veces” con un 21.95%, 22 contestaron “casi siempre” con un 26.83% y 36 contestaron “siempre” con un 43.90%, ítem 5: 10 usuarios contestaron “nunca” con un 12.20%, 13 respondieron “a veces” con un 15.85%, 19 respondieron “casi siempre” con un 23.17% y 40 contestaron “siempre” con un 48.78%, ítem 2 usuarios contestaron “nunca” con un 2.44 %, 7 respondieron “a veces” con un 8.54 %, 24 respondieron “casi siempre” con un 29.27% y 49 contestaron “siempre” con 59.76%. (Ver anexo 5 , Tabla 5)

Del total de pacientes encuestados en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de EXPLICACIÓN se ubicó entre un 59.75% y 29.26 %, contestaron SIEMPRE, seguido de 41.46% a 23.17% que contestaron que casi siempre, pero también hay respuestas negativas que se encuentran entre el 18.29% y 2.43% que respondieron como NUNCA. En comparación al estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, se evidencia que hay relación en el ítem siempre , con el ítem casi siempre hay una diferencia del 10% , Donde se evidencia que hay una deficiencia en cuanto a la explicación de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Gráfico: 6 A Representación del nivel de satisfacción según parámetro de confort. usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017.**



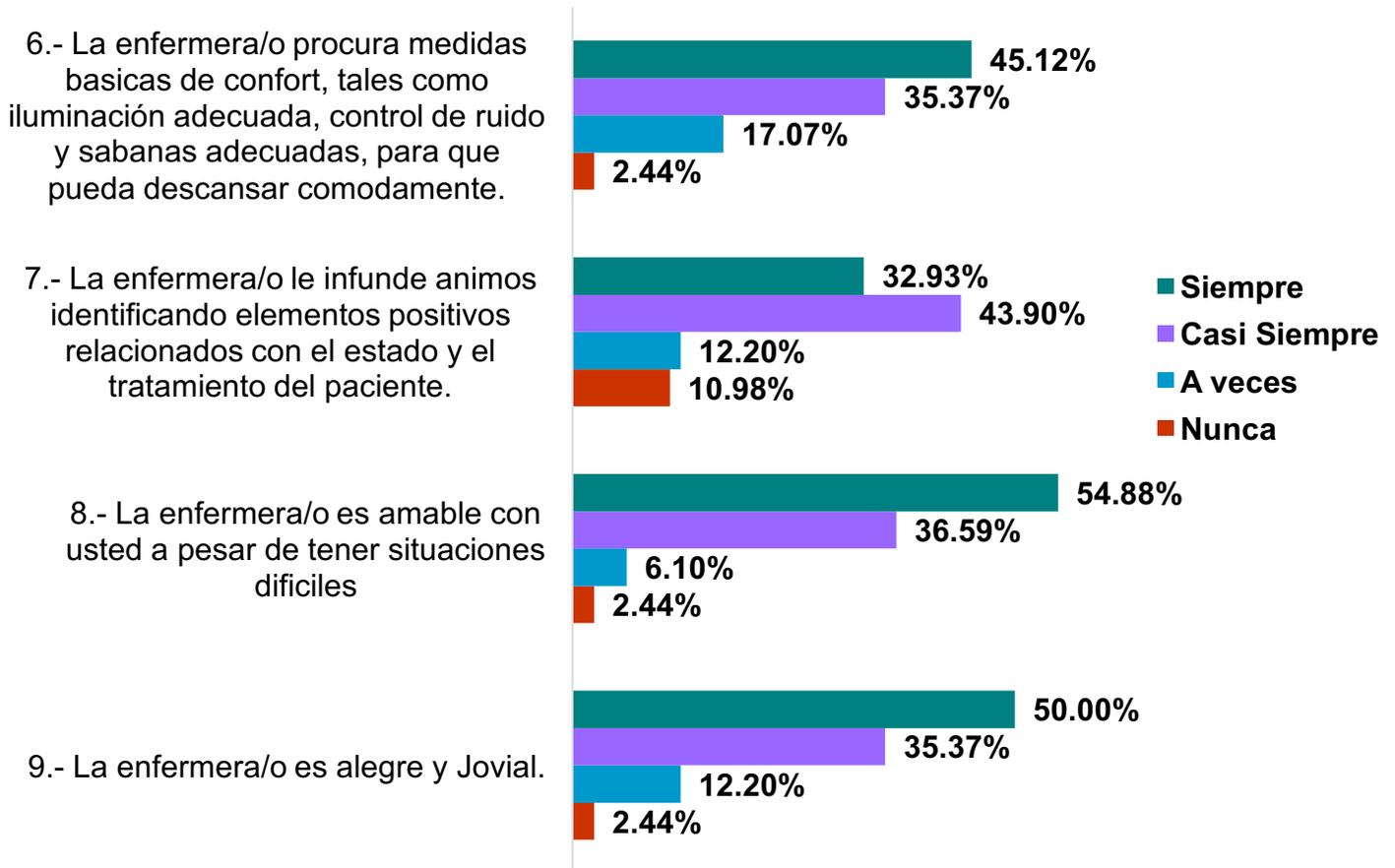
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

Con la sub escala de confort. 1 ítem 18 usuarios contestaron “nunca” con un 21.95% 7 respondieron “a veces” con un 8.54% 28 contestaron “casi siempre” con un 34.15% y 29 respondieron “siempre” con un 35.37%, 2 ítem 15 usuarios respondieron “nunca” con un 18.29% 15 contestaron “a veces” con un 18.29% 20 contestaron “casi siempre” con un 24.39% y un 32 contestaron “siempre” con un 39.02%, 3 ítem 2 usuarios contestaron “nunca” con un 2.44% 9 respondieron “a veces” con un 10.98% 25

contestaron “casi siempre” con un 30.49% y 46 respondieron “siempre” con un 56.10%, 4 ítem 3 usuarios contestaron “a veces” con un 3.66% 20 respondieron “casi siempre” con un 24.39% y 59 contestaron “siempre” con un 71.95%, 5 ítem 7 usuarios contestaron “nunca” con un 8.54% 7 respondieron “a veces” con un 8.54% 25 contestaron “casi siempre” con un 30.49% y 43 respondieron “siempre” con un 52.44%. (Ver anexo , ,Tabla 6).

Del total de pacientes encuestados en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de CONFORTA se ubicó entre un 71.95% y 35.37 % como SIEMPRE, seguido de 34.15% a 24.39% que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra de 8.54 que respondieron NUNCA. En comparación con el estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, se observa que los encuestados se mostraban menos comfortable con un 59% de satisfacción, en cuanto a los datos de los ítem 11 y 13 de ese estudio y los ítem 1 y 2 del estudio realizado son similares los encuestados se mostraron inconforme frente a la falta de contacto físico del personal de enfermería, donde se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto al confort de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Gráfico 6 B: Representación del nivel de satisfacción según parámetro de confort. usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**



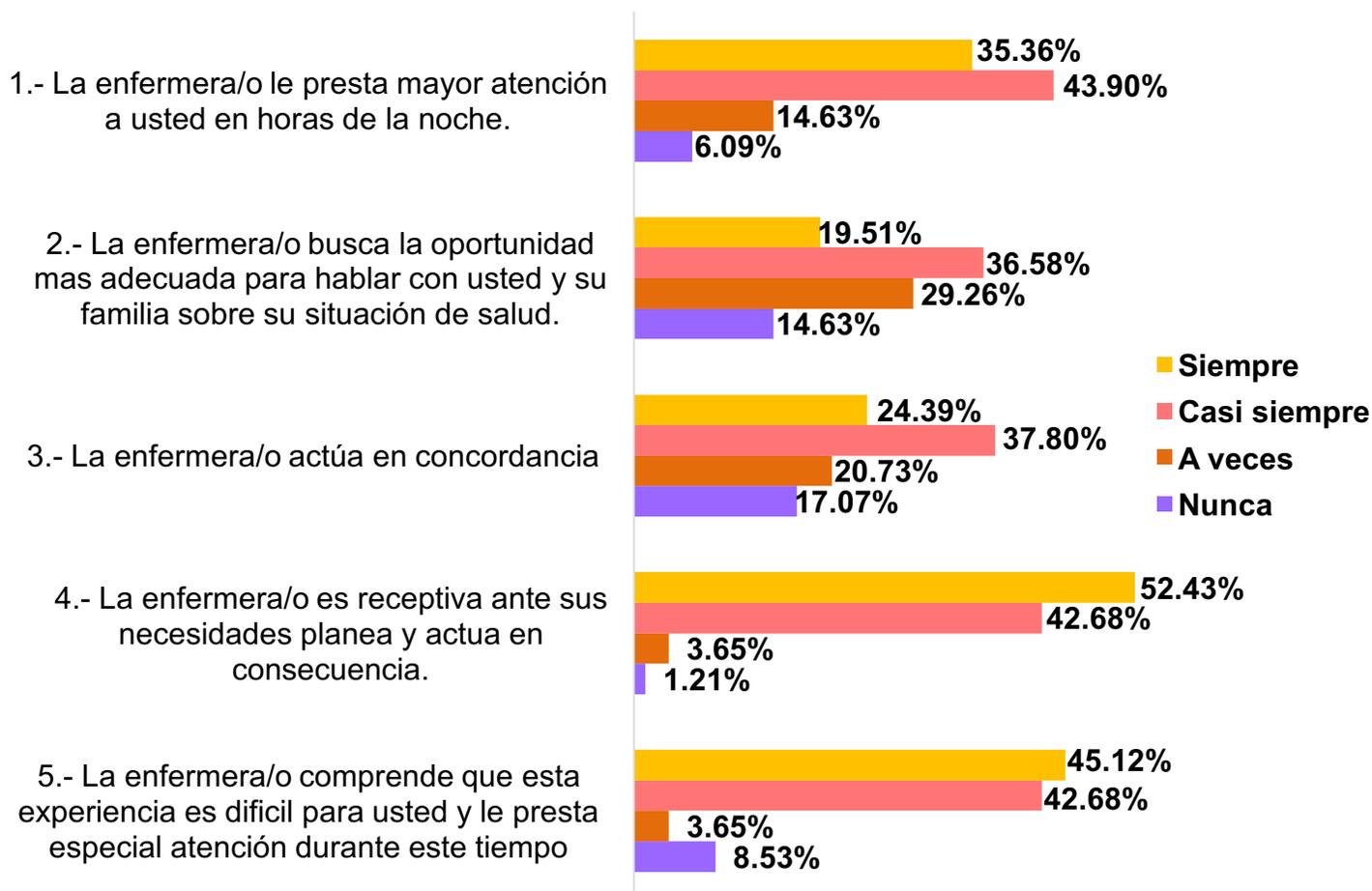
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

De acuerdo a los resultados 1 ítem 2 usuarios contestaron “nunca” con un 2.44%, 14 contestaron “a veces” con un 17.07% 29 respondieron “casi siempre” con un 35.37% y 37 contestaron “siempre” con un 45.12%, 2 ítem 9 usuarios contestaron “nunca” con un 10.98% 10 respondieron “a veces” con un 12.20% 36 contestaron “casi siempre” con un 43.90% y 27 respondieron “siempre” con un 32.93%, 3 ítem 2 usuarios contestaron “nunca” con un 2.44% 5 respondieron “a veces” con un 6.10% 30 contestaron “casi siempre” con un 36.59% y 45 respondieron “siempre” con un 54.88%,

4 item 2 usuarios contestaron “nunca” con un 2.44% 10 respondieron “a veces” con un 12.20% 29 contestaron “casi siempre” con un 35.37% y 41 contestaron “siempre” con un 50%. (Ver anexo 5, Tabla 6).

Del total de pacientes encuestados en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de CONFORTA se ubicó entre un 74.88 y 32.93 % SIEMPRE, seguido de 36.59 a 35.37% que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre 10.98% y 2.44% que respondieron como NUNCA. En comparación con el estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, se observa que los encuestados se mostraban menos comfortable con un 59% de satisfacción, en cuanto a los datos de los ítem 11 y 13 de ese estudio y los ítem 1 y 2 del estudio realizado son similares los encuestados se mostraron inconformes frente a la falta de contacto físico del personal de enfermería, donde se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la confortación de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Gráfico 7: Representación del nivel de satisfacción según parámetro de Anticipación, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017.**



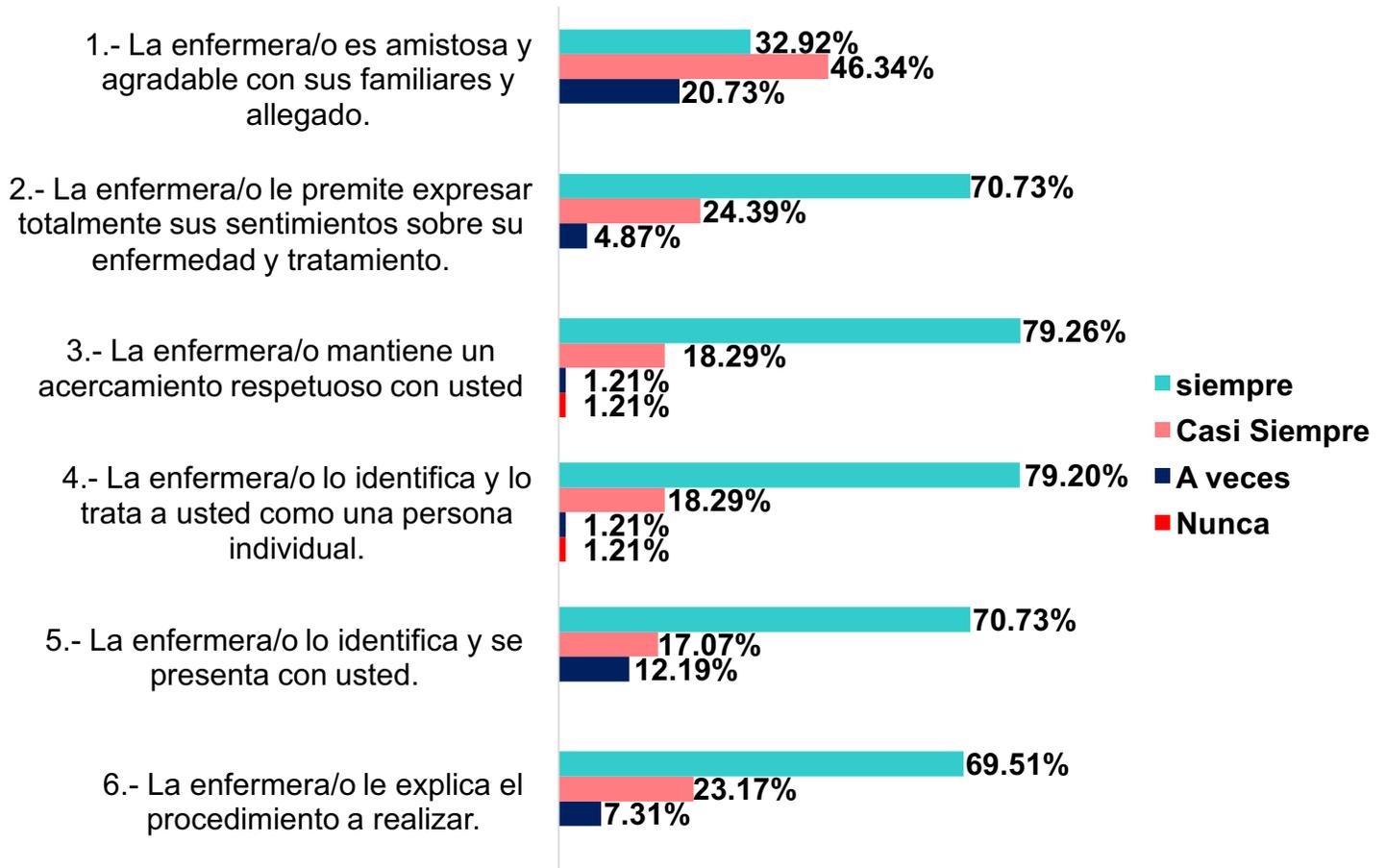
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

De acuerdo al parámetro de anticipación 1 ítem 5 usuarios respondieron “nunca” con un 6.10% 12 contestaron “a veces” con un 14.63% 36 respondieron “casi siempre” con un 43.90% y 29 respondieron “siempre” 35.37%, 2 ítem 12 usuarios contestaron “nunca” con un 14.63% 24 contestaron “a veces” con un 29.27% 30 respondieron “casi siempre” con un 36.59% y 16 respondieron “siempre” con 19.51%, 14 contestaron “nunca” con un 17.07 % 17 respondieron “a veces” con un 20.73% 31 contestaron “casi siempre” con un 37.80% y 20 respondieron “siempre” con un 24.39%, 4 ítem 1

usuario respondió “nunca” con 1.22% 3 contestaron “a veces” con un 3.66% 35 respondieron “casi siempre” con un 42.68% y 43 contestaron “siempre” con un 52.44%, 5 ítem 7 usuarios contestaron que nunca con un 8.54% 3 contestaron “a veces” con un 3.66% 35 respondieron “casi siempre” con un 42.68% y 37 contestaron “siempre” con un 45.12%. (Ver anexo 5, Tabla 7)

Del total de pacientes encuestadas en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de ANTICIPACIÓN se ubicó entre un 52.43 a 19 % SIEMPRE, seguido de 43.90% a 42.68 % que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre 8.53% y 1.21% que respondieron como NUNCA. En comparación con los datos del estudio que realizó Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, son similares en cuanto a la prevención de complicaciones. Donde se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la anticipación de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Gráfico 8 A: Nivel de satisfacción según parámetro de confianza, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**



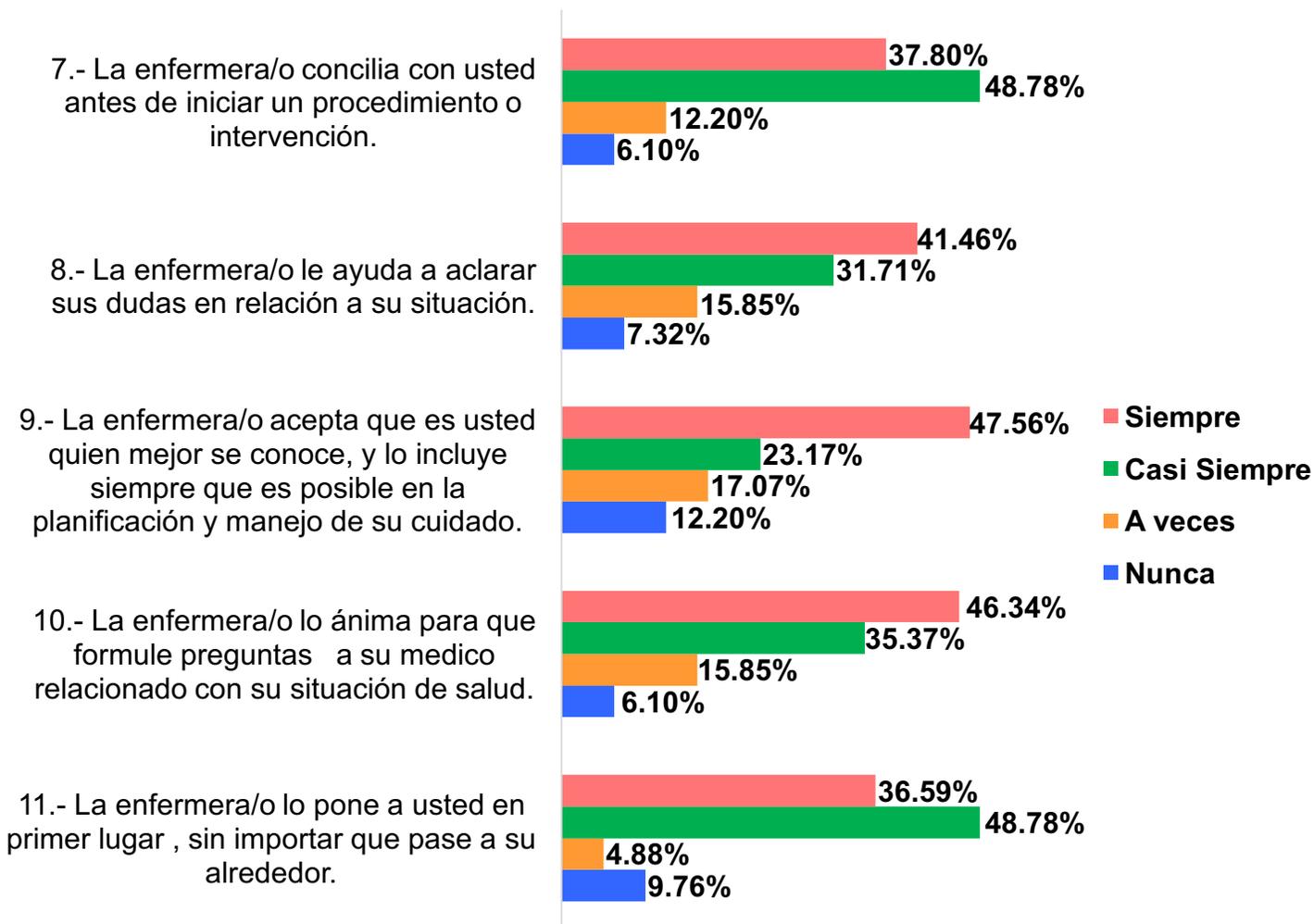
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

De acuerdo al parámetro de confianza: 1 ítem 17 usuarios contestaron “a veces” con un 20.73% 38 contestaron “casi siempre” con un 46.34% 27 respondieron “siempre” con un 32.93%, 2 ítem 4 usuarios contestaron “a veces” con un 4.88% 20 respondieron “casi siempre” con un 24.39% y 58 contestaron “siempre” con un 70.73%, 2 ítem 1 usuario respondió “nunca” con un 1.22% 1 contestó “a veces” 1.22% 15 contestaron “casi siempre” con un 18.29% 65 respondieron “siempre” con un 79.27%, 3 ítem 1 usuario contestó “nunca” con un 1.22% 1 contestó “a veces” con un 1.22% 15

respondieron “casi siempre” con un 18.29% y 65 contestaron “siempre” con un 79.27%, 4 ítem 10 usuarios contestaron “a veces” con un 12.20% 14 respondieron “casi siempre” con un 17.07% y 58 contestaron “siempre” con un 70.73%, 5 ítem 6 usuarios contestaron “a veces” con un 7.32% 19 contestaron “casi siempre” con un 23.17% y 57 respondieron “siempre” con un 69.51%. (Ver anexo 5, Tabla 8)

Del total de pacientes encuestados en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de CONFIANZA se ubicó entre un 79.26% a 32.92% SIEMPRE, seguido de 46.34% a 17.07 % que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre 1.21% que respondieron como NUNCA. En comparación con el estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, podemos evidenciar que en ambos estudios las respuestas fueron positivas con un alto nivel de satisfacción, pero se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la confianza de la atención que brinda el personal de enfermería

**Gráfico 8 B.: Nivel de satisfacción según parámetro de confianza, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017.**



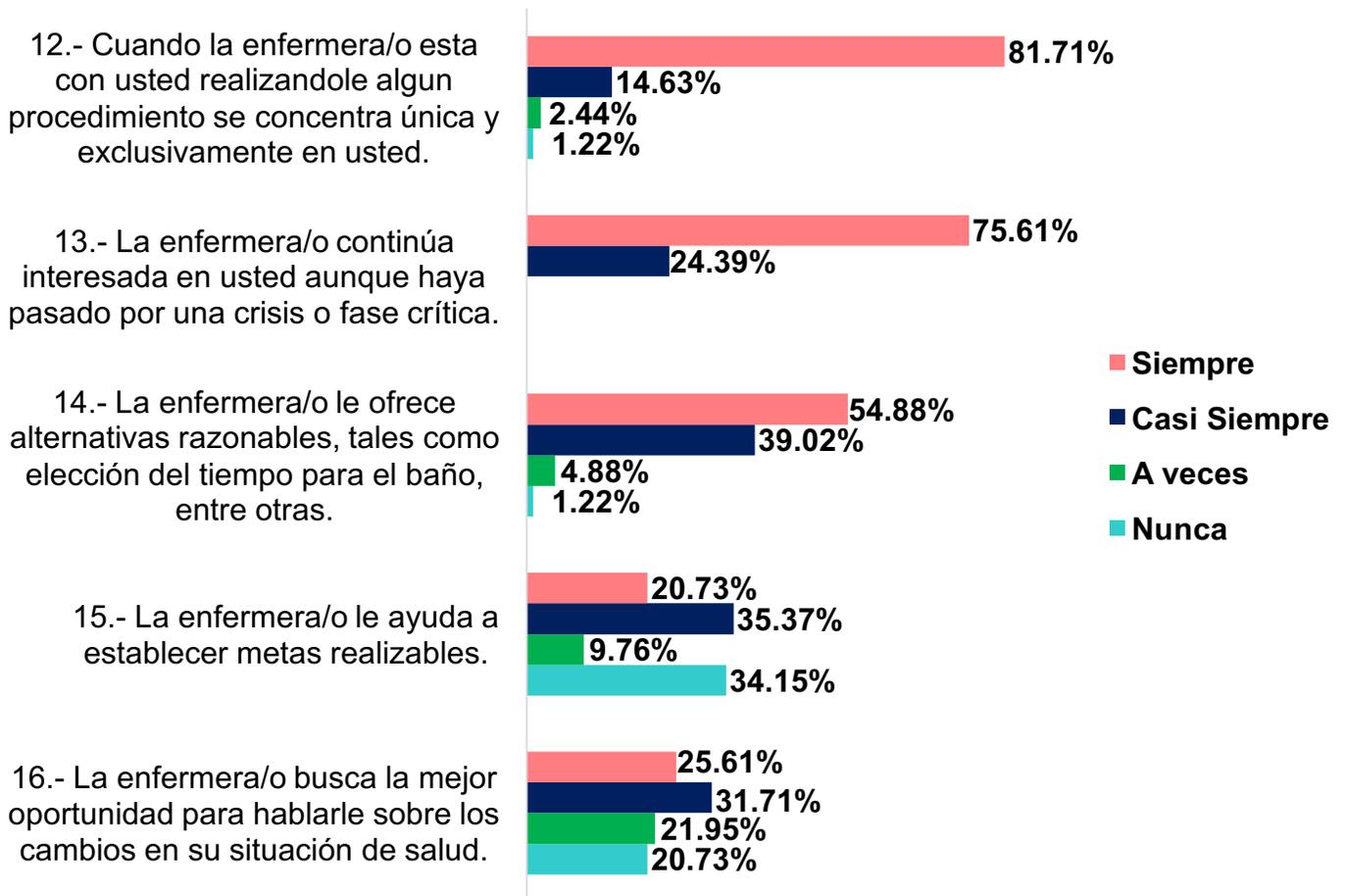
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

De acuerdo a los resultados ítem 7: 5 usuarios contestaron “nunca” con un 6.10% 10 contestaron “a veces” con un 12.20% 36 respondieron “a veces” con un 43.90% y 31 contestaron “siempre” con un 37.80%, ítem 8: 6 usuarios contestaron “nunca” con un 7.32%, 13 contestaron “a veces” con un 15.85% 29 respondieron “casi siempre” con un 35.37% y 34 contestaron “siempre” con un 41.46%, ítem 9: 10 usuarios contestaron “nunca” con un 12.20 % 14 contestaron “a veces” con un 17.07 % 19 contestaron “casi

siempre” con un 23.17% y 39 respondieron “siempre” con un 47.56%, ítem 10: 5 usuarios contestaron “nunca” con un 6.10% 13 respondieron “a veces” con un 15.85% 26 contestaron “casi siempre” con un 31.71% y 38 respondieron “siempre” con un 46.34%, ítem 11: 8 usuarios contestaron “nunca” con un 9.76% 4 contestaron “a veces” con un 4.88% 40 contestaron “casi siempre” con un 48.78% y 30 contestaron “siempre” con un 36.59%. (Ver anexo 5, Tabla 8)

Del total de pacientes encuestadas en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de CONFIANZA se ubicó entre un 47.56% a 36.59% SIEMPRE, seguido de 48.78% a 23.17% que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre 9.76 % a 6.10% que respondieron como NUNCA. Se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la confianza de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Gráfico 8 C: Nivel de satisfacción según parámetro de confianza, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**



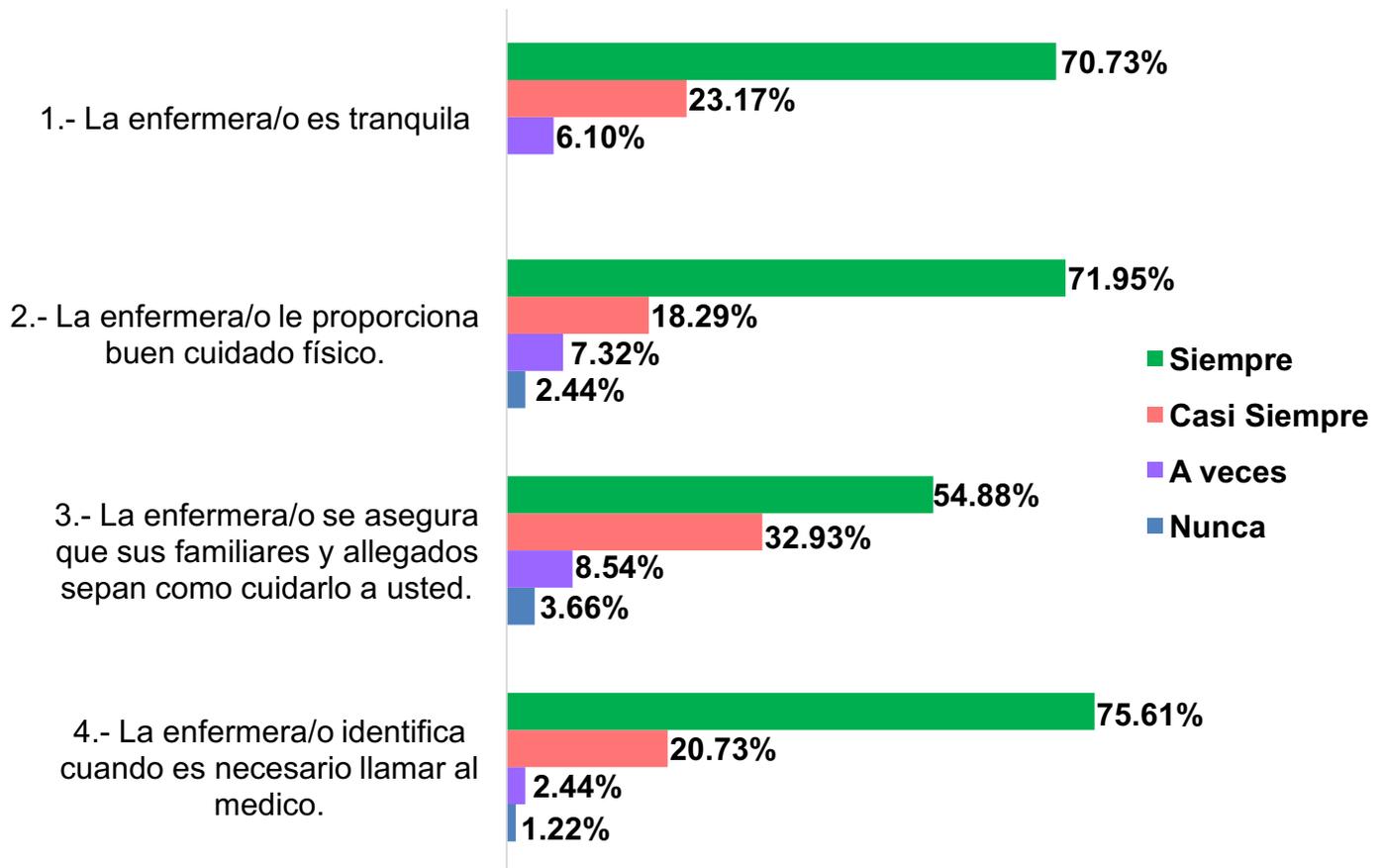
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

De acuerdo a los resultados el ítem 12: 1 usuario contestó que nunca con un 1.22% 2 contestaron “a veces” con un 2.44% 12 respondieron “casi siempre” con un 14.63% y 67 respondieron “siempre” con un 81.71%, ítem 13: 20 usuarios contestaron “casi siempre” con un 24.39% 62 contestaron “siempre” con un 75.61%, ítem 14: 1 usuario contestó “nunca” con un 1.22% 4 contestaron “a veces” con un 4.88% 32 contestaron “casi siempre” con un 39.02% y 45 respondieron “siempre” con un 54.88%, ítem 15: 28 usuarios contestaron “nunca” con un 34.15 % 8 respondieron “a veces” con un

9.76% 29 contestaron “casi siempre” con un 35.37% y 17 respondieron “siempre” con un 20.73%, ítem 16: 17 usuarios contestaron “nunca” con un 20.73% 18 respondieron “a veces” con un 21.95% 26 contestaron “casi siempre” con un 31.75% y 21 contestaron “siempre” con un 25.61%. (Ver anexo 5 Tabla 8)

Del total de pacientes encuestadas en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de CONFIANZA se ubicó entre un 81.71% a 20.73% SIEMPRE, seguido de 39.02% a 14.03% que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre 34.15% a 1.2% que respondieron NUNCA. Encomparacion con el estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, podemos evidenciar que en ambos estudios las respuestas fueron positivas con un alto nivel de satisfacción, pero se evidencia que hay una deficiencia en cuanto a la confianza de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Grafico 9 A.: Nivel de satisfacción según parámetro de monitoreo y seguimiento, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**



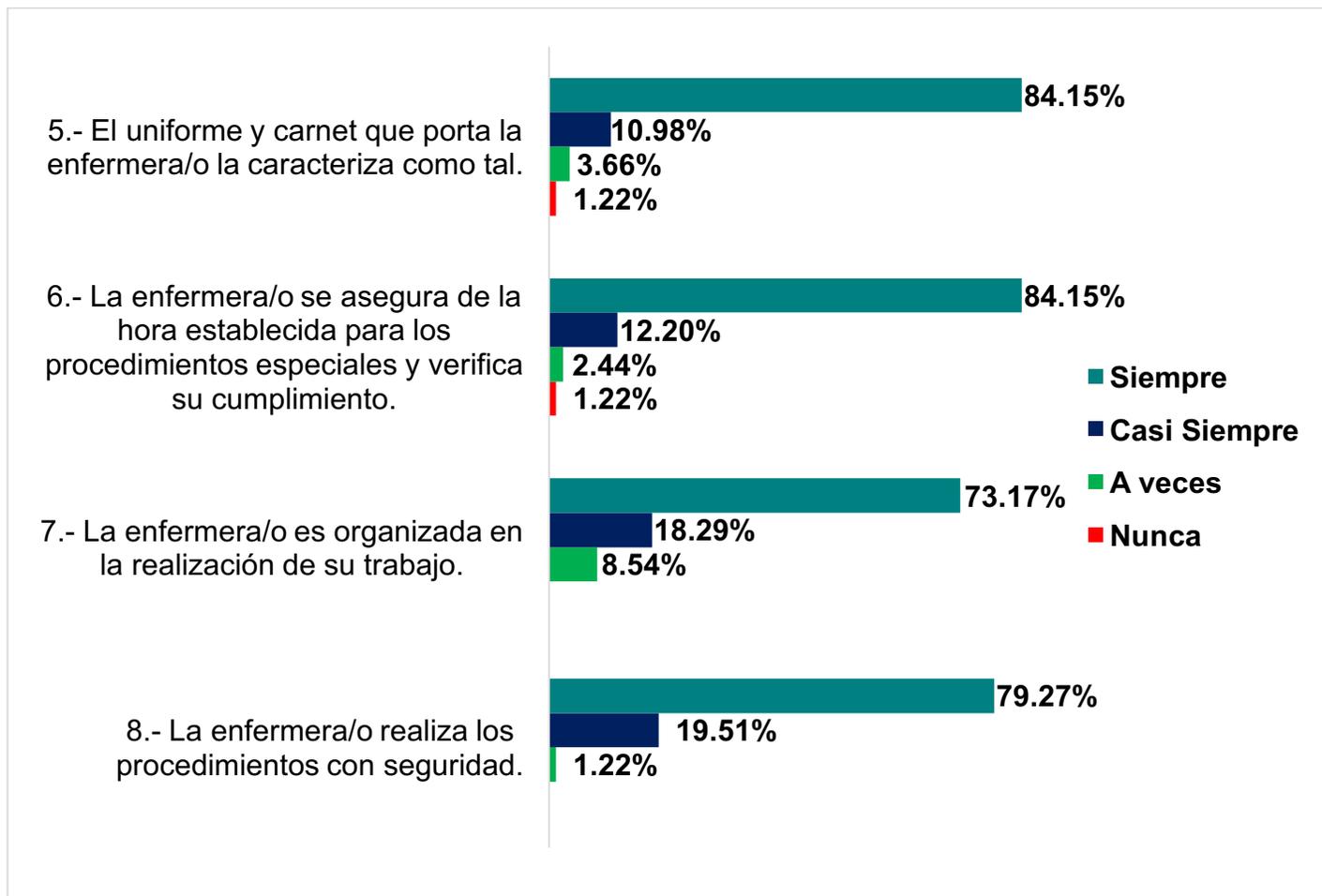
**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

Con respecto a la sub escala de monitorea y hace seguimiento 1 ítem 5 usuarios contestaron “a veces” con un 6.10% 19 respondieron “casi siempre” con un 23.17% y 58 contestaron “siempre” con un 70.73%, 2 ítem 2 usuarios contestaron “nunca” con un 2.44% 6 contestaron “a veces” con un 7.32% 15 respondieron “casi siempre” con un 18.29% y 59 contestaron “siempre” con un 71.95%, 3 ítem 3 usuarios contestaron “nunca” con un 3.66% 7 respondieron “a veces” con un 8.54% 27 respondieron “casi siempre” con un 32.93% y 45 contestaron “siempre” con un 54.18%, 4 ítem 1 usuario

contestó “nunca” con un 1.22% 2 respondieron “a veces” con un 2.44% 17 respondieron “a veces” con un 20.73% y 62 contestaron “siempre” con un 75.61%. (Ver anexo 5 Tabla 9)

Del total de pacientes encuestadas en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de MONITORIZACIÓN se ubicó entre un 70.73% a 54.88% SIEMPRE, seguido de 32.93% a 18.29 % que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre 6.10% a 1.22% que respondieron como NUNCA. Con relación al estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, de igual manera el parámetro que alcanzó el nivel de satisfacción más alto en ambos estudios, sin embargo se observa la deficiencia de la educación al paciente sobre cuidados que debe tener fuera del hospital y se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la monitorización y seguimiento de la atención que brinda el personal de enfermería.

**Grafico 9 B: Nivel de satisfacción según parámetro de monitoreo y seguimiento, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017.**



**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

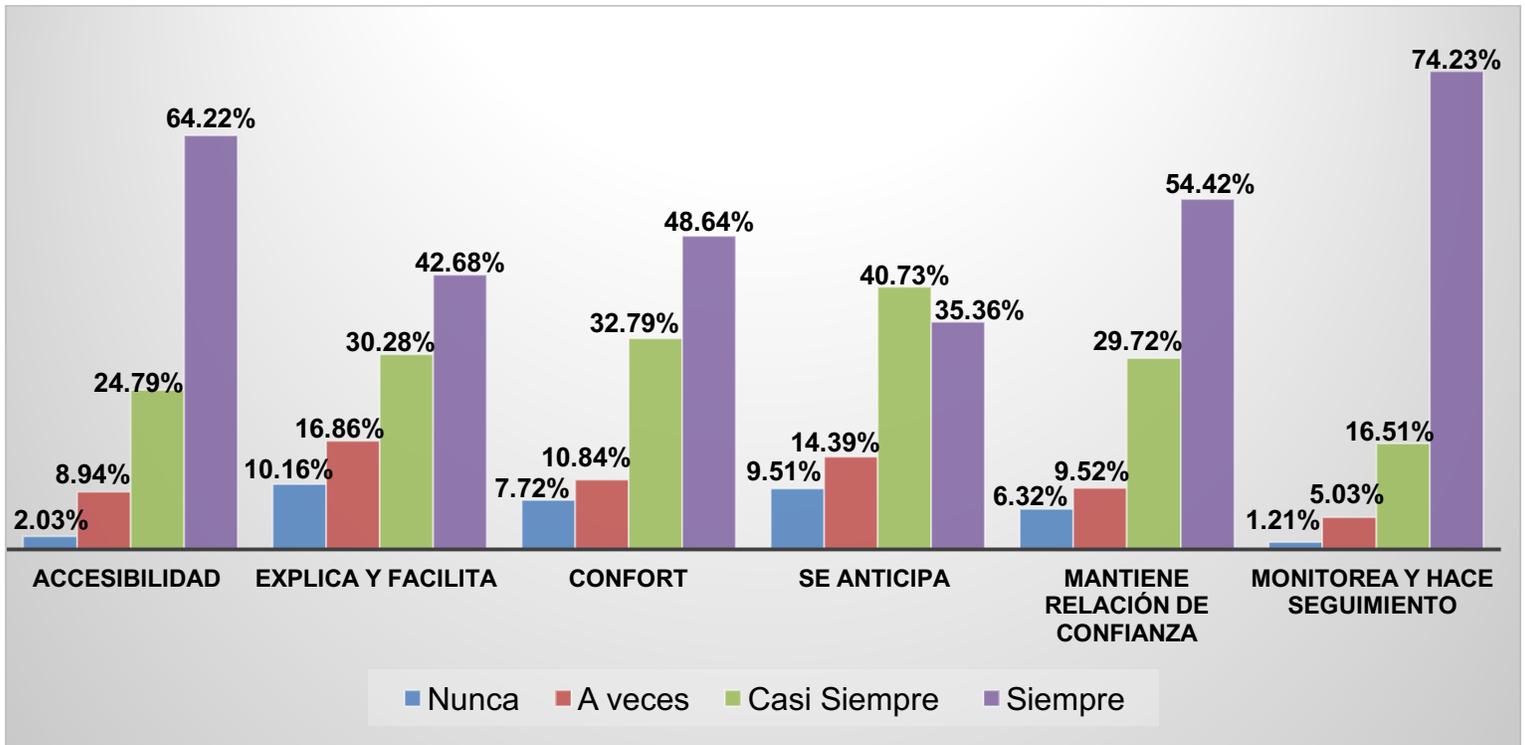
De acuerdo a los resultados del parámetro Monitoreo y seguimiento ítem 5: 1 usuario contestó “nunca” con un 1.22% 3 respondieron “a veces” con un 3.66% 9 contestaron “casi siempre” con un 10.98% y 69 contestaron “siempre” con un 84.15%, ítem 6: 1 usuario contestó “nunca” con 1.22% 2 contestaron “a veces” con un 2.44% 10 respondieron “casi siempre” con un 12.20% y 69 contestaron “siempre” con un 84.15%, ítem 7: 7 usuarios contestaron “a veces” con un 8.54% 15 respondieron “casi siempre” con un 18.29% y 60 contestaron “siempre” con un 73.17%, ítem 8: 5 usuarios

contestaron “a veces” con un 6.10% 19 respondieron “casi siempre” con un 23.17% y 58 contestaron “siempre” con un 70.73%. (Ver anexo 5, Tabla 9)

Del total de pacientes encuestadas en el área de Hospitalización de medicina manifestaron que el nivel de satisfacción en el parámetro de MONITOREO Y SEGUIMIENTO se ubicó entre un 84.15 a 73.17% SIEMPRE, seguido de 19.51% a 10.98 % que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre de 1.22% que respondieron NUNCA. Con relación al estudio de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, de igual manera fue el parámetro que alcanzó el nivel de satisfacción más alto, pero se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la monitorización y seguimiento de la atención que brinda el personal de enfermería.

**3- Valoración de los indicadores Care Q obtiene el nivel de satisfacción más alto y el nivel de satisfacción más bajo con relación a los demás.**

**Gráfico 10.: Nivel de Satisfacción según los parámetros de la encuesta Care-q, usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**



**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson

De acuerdo a resultados del nivel de satisfacción en accesibilidad 10 repuesta “nunca” con un 2.03 % 44 respuestas “a veces” con un 8.94 % 122 respuestas con “casi siempre” con 24.79% y 316 respuestas “siempre” para un 64.22 %, en la sub escala explica y facilita 50 respuestas “nunca” con un 10.16 % 83 repuestas “a veces” con un 16.86% 149 respuestas “casi siempre” con un 30.28% y 210 “siempre” con un 42.68%, en la sub escala confort, 57 respuestas “nunca” con un 7.72% 80 respuestas “a veces” con un 10.84% 242 respuestas “casi siempre” con un 32.79% y 359 respuestas “siempre” con un 48.64%, para la escala se anticipa 39 respuestas “nunca” con un 9.51% 59 respuestas “a veces” con un 14.39% 167 respuestas “casi siempre” con un

40.73% y 145 respuestas “siempre” con un 35.36%, para la sub escala mantiene relación de confianza 83 respuestas “nunca” con un 6.32% 125 respuestas “a veces” con un 9.52% 390 respuestas “casi siempre” con un 54.42% y 714 respuestas “siempre” con un 54.42%, en la sub escala monitorea y hace seguimiento 8 respuestas “nunca” con un 1.22 % 33 respuestas “a veces” con un 5.03% 128 respuestas “casi siempre” con 16.51% y 487 respuestas “siempre” con un 74.23%. (Ver anexo 5 Tabla 10)

La encuesta Care-q aplicada a los pacientes Ingresados en el área de medicina dio como resultado un nivel de satisfacción alto según la atención que brinda el personal de enfermería. Siendo el parámetro de Monitoreo y Seguimiento que obtiene el nivel más alto de satisfacción el mismo que consta de 8 preguntas en comparación del parámetro de explica y facilita que obtiene el nivel de satisfacción más bajo el mismo cuenta con 6 preguntas, los datos obtenidos en este estudios son similares al de Pintado Quito y Yari Morocho sobre nivel de satisfacción en la atención integral que brinda enfermería en el área de maternidad del hospital Vicente Corral Moscoso Ecuador, donde se refleja que el parámetro de monitorea y hace seguimiento en ambos alcanzo el nivel de satisfacción más alto y el de explica y facilita el nivel de satisfacción más bajo.

## **IX. CONCLUSIONES**

1. En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría de la población en estudio tenía una edad de 46 y 50 años, predomina el nivel de escolaridad universitaria, y el género masculino.
2. Se identificó un alto nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el área de medicina en todos los parámetros del cuestionario Care Q.
3. El parámetro de accesibilidad, monitoreo y seguimiento, son los indicadores que obtienen el nivel de satisfacción más alto el parámetro de explica y facilita tiene un nivel de satisfacción bajo.

## **X. RECOMENDACIONES**

### **A las autoridades del Hospital Militar**

Realizar seguimiento y monitoreo a la atención que brinda el personal de enfermería, su actitud frente a los usuarios y familiares para la mejora continua del cuidado de enfermería.

Realizar estudios para valorar la satisfacción de usuarios y familiares con el fin de obtener mayor información sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería.

Aplicar este tipo de estudio a otras unidades o servicios de hospitalización para evaluar la calidad del cuidado brindado.

### **Al personal de enfermería del Hospital Militar.**

Fortalecer el modelo de atención integral al paciente, basado en principios éticos, valores humanos.

Contribuir a la recuperación temprana del estado de salud con una atención centrada en las necesidades del paciente.

Mejorar la comunicación enfermera/a-Paciente-familia

## **XI. BIBLIOGRAFIA**

1. Afanador , N. (Abril de 2008). Indicadores de cuidado . Actualizaciones en enfermería, 185-210.
2. Ariza , C. (2004). Satisfacción del Cuidado. Enfermería en cardiología , 6-10.
3. Chavez , D., Romeo , R., & Zuñiga, J. (2013). Percepcion de la calidad del cuidado en pacientes hospitalizados en el hospital Universitario del Caribe Dina Chavez. Cartagena de India .
4. CIES-UNAN Managua. (2015-2017). Modulo de Metodologia de la investigación.
5. Contreras , S., & Huaman , J. (2015). Nivel de satisfacción en pacientes gestantes adolescentes sobre el cuidado de enfermería en dos hospitales de Lima.
6. Gonzáles Triana , M. (2014). Satisfaccion del cuidado de enfermería que tienen las gestantes hospitalizadas por pre eclansia . Bogota, Colombia .
7. Harcourt , B. (1999). Evolución del desarrollo de las teorías de enfermería en modelos y teorías de enfermería . Madrid .
8. Jiménez , M. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana De Enfermería Cardiológica , 58-65.
9. Lenis , C., & Manrique, F. (2015). Calidad del cuidado enfermeria percibida por pacientes hgospitalizados . Colombia : Aquicha.
10. Martínez M, A., & Quintero, C. (2001). Calidad de los Servicios de Enfermería . Desarrollo Científico en Enfermería, 68-75.
11. Ministerio de la Protección Social. (2006). Sistema Obligatorio de garantia de calidad de la atención de salud.
12. Orrego , S. (2001). Calidad del cuidado. Revista Investigación y Educación en Enfermería, 78-83.
13. Pintado, M., & Liliam, Y. (2016). Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermeria en el área de maternidad del Hospital Vicente Mascoso. Ecuador .
14. Torres , C. (2010). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados
15. Urrutia , S., & Noriega , N. (2015). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia .

## **ANEXOS**

## ANEXO 1.

**Objetivo. 1** – identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el área de medicina interna

<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>VALORES</b>	<b>ESCALA</b>
Edad	% por grupo etáreo.	Años cumplidos	16-25 26-35 36-45 46-55 56-75	Continua
Género	% según género	Caracterización de individuos por su Género	Masculino Femenino	Nominal
Escolaridad	% según nivel de escolaridad.	Nivel académico alcanzado	Primaria Secundaria Universitaria	Continua

**Objetivo. 2** – Determinar la satisfacción de la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en pacientes hospitalizados conforme 6 sub escalas **Care Q** de Patricia Larson.

Variable	Indicadores	Definición Operacional	Valores	Escala
1 - Es accesible.	Porcentaje según términos.	1.- Comportamiento y cuidado de enfermería administrado de forma oportuna.	<p><b>Es accesible</b></p> <p><b>1.</b> La enfermera/o se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.</p> <p><b>2.-</b> La enfermera/o se ofrece a hacer pequeñas cosas para el paciente.</p> <p><b>3.-</b> La enfermera/o le Administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente.</p> <p><b>4.-</b> La enfermera/o le visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.</p>	<p>Escala de Licker.</p> <p><b>1.-</b> Nunca</p> <p><b>2.-</b> A veces</p> <p><b>3.-</b>Casi Siempre</p> <p><b>4.-</b> Siempre</p>

			<p><b>5.-</b> La enfermera/o responde rápidamente a su llamado.</p> <p><b>6.-</b> La enfermera/o le anima a que llame si tiene problemas.</p>	
2.-Explica y facilita.	Porcentaje según términos	1.-Cuidados profesionales para dar a conocer aspectos para el usuario.	<p><b>Explica y Facilita</b></p> <p><b>1.-</b> La enfermera/o informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de auto-ayuda para control y seguimiento de su enfermedad.</p> <p><b>2.-</b> La enfermera/o le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su doctor cuando lo necesite.</p> <p><b>3.-</b> La enfermera/o le da información clara y precisa sobre su situación de salud.</p>	<p>Nominal</p> <p>1 – Nunca</p> <p>2 – A veces</p> <p>3- Casi Siempre</p> <p>4- Siempre</p>

			<p><b>4.-</b> La enfermera/o le enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible.</p> <p><b>5.-</b> La enfermera/o le sugiere las preguntas que puede formularle a su médico.</p> <p><b>6.-</b> La enfermera/o es honesto con usted en cuanto a su condición médica.</p>	
3- Conforta.	Porcentaje según	1. Necesidades del usuario	<p><b>Conforta</b></p> <p><b>1.-</b> La enfermera/o procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.</p> <p><b>2.-</b> La enfermera/o le infunde ánimos identificando elementos positivos</p>	<p>Nominal términos</p> <p>1 – Nunca</p> <p>2 – A veces</p> <p>3- Casi Siempre</p> <p>4 - Siempre</p>

			<p>relacionados con su estado y tratamiento.</p> <p><b>3.-</b> La enfermera/o es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.</p> <p><b>4.-</b> La enfermera/o es alegre, jovial.</p> <p><b>5.-</b> La enfermera/o se sienta con usted para entablar una conversación.</p> <p><b>6.-</b> La enfermera/o establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.</p> <p><b>7.-</b> La enfermera/o le Escucha con atención.</p> <p><b>8.-</b> La enfermera/o habla con usted amablemente.</p> <p><b>9.-</b> La enfermera/o involucra a la familia en su cuidado.</p>	
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4 – se anticipa	Porcentaje según términos	2. Cuidados brindados al usuario para su recuperación.	<p style="text-align: center;"><b>Se Anticipa</b></p> <p><b>1.-</b> La enfermera/o le presta mayor atención a usted en horas de la noche.</p> <p><b>2.-</b> La enfermera/o busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.</p> <p><b>3.-</b> La enfermera/o actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad.</p> <p><b>4.-</b> La enfermera/o es receptivo 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.</p>	Nominal 1 – Nunca 2 – A veces 3 - Casi Siempre 4 – Siempre
-----------------	---------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

			<p><b>5.-</b> La enfermera/o comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.</p>	
<p>5 – Mantiene relación de confianza.</p>	<p>Porcentaje según términos</p>	<p>3. Hacer sentir al usuario sereno y seguro</p>	<p><b>Mantiene Relación de Confianza</b></p> <p><b>1.-</b> La enfermera/o cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</p> <p><b>2.-</b> La enfermera/o continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p><b>3.-</b> La enfermera/o le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño, entre otras.</p>	<p>Nominal</p> <p>1 – Nunca</p> <p>2 – A veces</p> <p>3 - Casi Siempre</p> <p>4 - Siempre</p>

			<p><b>4.-</b> La enfermera/o le ayuda a establecer metas realizables.</p> <p><b>5.-</b> La enfermera/o busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p><b>6.-</b> La enfermera/o concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p> <p><b>7.-</b> La enfermera/o le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p><b>8.-</b> La enfermera/o acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p><b>9.-</b> La enfermera/o lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.</p>	
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p><b>10.-</b> La enfermera/o lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.</p> <p><b>11.-</b> La enfermera/o es amistosa y agradable con sus familiares y allegado.</p> <p><b>12.-</b> La enfermera/o le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p><b>13.-</b> La enfermera/o mantiene un acercamiento respetuoso con usted.</p> <p><b>14.-</b> La enfermera/o lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.</p> <p><b>15.-</b> La enfermera/o se identifica y se presenta ante usted.</p> <p><b>16.-</b> La enfermera/o le explica el procedimiento a realizar.</p>	
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6 – Monitorea y hace seguimiento.	Porcentaje según términos	4. Dominio científico y técnico de los procedimientos que se realizan.	<p><b>Monitorea y Hace Seguimiento</b></p> <p><b>1.-</b> El uniforme y carné que porta la enfermera/o le caracteriza como tal.</p> <p><b>2.-</b> La enfermera/o se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.</p> <p><b>3.-</b> La enfermera/o es organizada en la realización de su trabajo.</p> <p><b>4.-</b> La enfermera/o realiza los procedimientos con seguridad.</p> <p><b>5.-</b> La enfermera/o es tranquilo.</p> <p><b>6.-</b> La enfermera/o le proporciona buen cuidado físico.</p> <p><b>7.-</b> La enfermera/o se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.</p>	Nominal 1 – Nunca 2 – A veces 3 - Casi Siempre 4 - Siempre
-----------------------------------	---------------------------	------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

			8.- La enfermera/o identifica cuándo es necesario llamar al médico.	
--	--	--	---------------------------------------------------------------------	--

3 – Valorar cuál de los indicadores Care Q obtiene el nivel de satisfacción más alto y el nivel de satisfacción más bajo con relación a los demás.

Variable	Indicadores	Definición Operacional	Valores	Escala
Escala Care – Q	Fc. %	Escala superior de satisfacción	Nivel más alto	Numérica
Escala Care – Q	Fc. %	Escala inferior de satisfacción	Nivel más bajo	Numérica

## ANEXO 2.

### INSTRUMENTO. CARE Q

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso.

Edad: \_\_\_\_\_ Género. Masc: ( ) Fem: ( )

Nivel Escolaridad: Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitario ( )

ESCALA CARE – Q	NUNCA	A VECES	CASI	SIEMPRE
<b>1 - Es Accesible</b>	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. La enfermera/o se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2 La enfermera/o se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted.				
3. La enfermera/o le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente.				
4. La enfermera/o lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
5. La enfermera/o responde rápidamente a su llamado.				
6. La enfermera/o le anima a que le llame si tiene problemas				

<b>2 - Explica y Facilita</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1. La enfermera/o Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de auto-ayuda para control y seguimiento de su enfermedad.				
2. La enfermera/o le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite.				
3. La enfermera/o le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
4. La enfermera le enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible.				
5. La enfermera/o sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico				
6. La enfermera/o es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica				
<b>3 – Conforta</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1. La enfermera/o procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.				
2. La enfermera/o le infunde ánimos identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
3. La enfermera/o es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				

4. La enfermera/o es alegre, jovial.				
5. La enfermera/o Se sienta con usted para entablar una conversación.				
6. La enfermera/o establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
7. La enfermera/o lo escucha con atención.				
8. La enfermera/o habla con usted amablemente.				
9. La enfermera/o involucra a la familia en su cuidado.				
<b>4 - Se Anticipa</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1. La enfermera/o le presta mayor atención a usted en horas de la noche.				
2. La enfermera/o busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
3. La enfermera/o actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad.				
4. La enfermera/o es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas.				

5. La enfermera/o comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
<b>5 -Mantiene Relación de Confianza</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1. Cuando la enfermera/o está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
2. La enfermera/o continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
3. La enfermera le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.				
4. La enfermera le ayuda a establecer metas realizables.				
5. La enfermera/o busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
6. La enfermera/o concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
7. La enfermera/o le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
8. La enfermera/o acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
9. La enfermera/o lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
10. La enfermera/o lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				

11. La enfermera/o es amistosa y agradable con sus familiares y allegado.				
12. La enfermera/o le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
13. La enfermera/o mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
14. La enfermera/o lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
15. La enfermera/o se identifica y se presenta ante usted.				
16. La enfermera/o le explica el procedimiento a realizar.				
<b>6 -Monitorea y Hace Seguimiento</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi</b>	<b>Siempre</b>
1. El uniforme y carnet que porta la enfermera/o la caracteriza como tal.				
2. La enfermera/o se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
3. La enfermera/o es organizada en la realización de su trabajo.				
4. La enfermera/o realiza los procedimientos con seguridad.				
5. La enfermera/o es tranquila.				
6. La enfermera/o le proporciona buen cuidado físico.				

7. La enfermera/o se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
8. La enfermera/o identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

## ANEXO.3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo \_\_\_\_\_ hago constar a las autoridades de la salud que he sido informada(o) sobre la encuesta Care – q que se aplicara para valorar la satisfacción de mi persona y la labor que desempeña el personal de enfermería que me ha brindado cuidados de enfermería. Con el objetivo de llevar a cabo el estudio percepción de la satisfacción de pacientes ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, ante la atención personal de enfermería en Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el periodo Abril, 2017 Me han explicado claramente los beneficios que se obtendrán a la realización de este estudio, después de haber escuchado la información y aclaración a mis dudas, he aceptado conforme y voluntariamente a participar en el estudio, sabiendo que la información puede ayudar a mejorar la calidad de atención, y contribución a una disminución en la estancia hospitalaria.

Doy fe que lo que digo es cierto y firmo conforme y voluntariamente.

Managua Nicaragua, del año 2017

-----

Firma del paciente.

## Anexo 4: Autorización del estudio



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NICARAGUA (UNAN)  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIO DE LA SALUD (CIES)  
ESCUELA DE LA SALUD



Managua, 15 de Marzo del 2017

**Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños**  
**Subdirector Docente**  
**Teniente Coronel**  
**Dr. Leonso Enrique Esquivel López**  
Su despacho.



Estimado Teniente Coronel Esquivel:

Por medio de la presente solicitud su autorización para realizar un estudio investigativo en el Servicio de Hospitalización de Medicina Interna con el título **“PERCEPCIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERIA EN USUARIOS INGRESADOS EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DE MEDICINA INTERNA, HOSPITAL MILITAR ESCUELA DR ALEJANDRO DAVILA BOLAÑOS, MANAGUA, NICARAGUA. ABRIL 2017.”**, lo cual es de carácter académico y es un requisito que solicita el Centro de Investigaciones de la Salud (CIES), para optar al título de Master en Administración en Salud.

No omito manifestar que dicho estudio podrá utilizarse como referencia para implementar medidas de mejoramiento en la calidad de atención que brinda enfermería y estoy anuente a cualquier duda o sugerencia sobre su realización, que pueda tener al respecto.

Además debo mencionar que soy Licenciado en Enfermería y me desempeño como Supervisor de Enfermería.

Sin más que agregar, agradeciendo el apoyo a mi solicitud y deseándole éxito en sus funciones.

Atentamente;

**Maestrante**  
**Licenciado**

**Amalec Lago Gradys.**

**Vo.Bo.**  
**Jefe Departamento de Enfermería**  
**Teniente Coronel**

**Msc. José Javier Vanegas Leiva.**



Cc. Coronel Dr. Marco Salas Cruz/2do Jefe Cuerpo Médico/Director Hospital Militar  
Archivo.

## Anexo 5: Tablas

**Tabla 1. Distribución según grupo etáreo. Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua abril 2017.**

<b>Edades</b>		
	Frecuencia	Porcentaje válido
16 - 25	14	17%
26 - 35	10	12%
36 - 45	13	16%
46 - 55	23	28%
56 - 65	13	16%
66 - 75	9	11%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson.

**Tabla 2. Distribución de pacientes encuestados según género. Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua abril 2017.**

<b>Género</b>		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Masculino	54	66%
Femenino	28	34%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson.

**Tabla 3. Distribución de pacientes encuestados según Escolaridad, Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017**

<b>Escolaridad</b>		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Primaria	20	20%
Secundaria	23	22%
Universitario	39	40%
<b>Total</b>	82	100%

**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson.

**Tabla 4. Nivel de Satisfacción según patrón de Accesibilidad, Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017.**

<b>1 - Es Accesible</b>	<b>Nunca</b>	<b>%</b>	<b>A veces</b>	<b>%</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>% Total</b>
1. La Enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	3	3.66%	9	10.98%	21	25.61%	49	59.76	82	100.00
2 La Enfermera se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted.	3	3.7%	7	8.5%	16	19.5%	56	68.3	82	100.00
3. La Enfermera le Administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente.	1	1.2%	4	4.9%	15	18.3%	62	75.6	82	100.00
4. La Enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	2	2.4%	11	13.4%	26	31.7%	46	56.1	82	100.00
5. La Enfermera Responde rápidamente a su llamado.	1	1.2%	5	6.1%	25	30.5%	51	62.2	82	100.00
6. La Enfermera le Anima a que le llame si tiene problemas.	0	0.0%	8	9.8%	19	23.2%	55	67.1	82	100.00
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>2.03</b>	<b>44</b>	<b>8.94</b>	<b>122</b>	<b>24.79</b>	<b>316</b>	<b>64.22</b>	<b>82</b>	

**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson.

**Tabla 5. Representación del nivel de satisfacción según parámetro Explicación, Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017.**

<b>2 - Explica Y Facilita</b>	<b>Nunca</b>	<b>%</b>	<b>A veces</b>	<b>%</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje Total</b>
1. La Enfermera Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de auto-ayuda para control y seguimiento de su enfermedad.	13	15.85	20	24.39	25	30.49	24	29.27	82	100.00
2. La Enfermera le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite.	4	4.88	14	17.07	34	41.46	30	36.59	82	100.00
3. La Enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	15	18.29	11	13.41	25	30.49	31	37.80	82	100.00
4. Le Enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible.	6	7.32	18	21.95	22	26.83	36	43.90	82	100.00
5. Sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico	10	12.20	13	15.85	19	23.17	40	48.78	82	100.00
6. Es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica	2	2.44	7	8.54	24	29.27	49	59.76	82	100.00
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>10.16</b>	<b>83</b>	<b>16.87</b>	<b>149</b>	<b>30.28</b>	<b>210</b>	<b>42.68</b>	<b>492</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson.

**Tabla 6. Representación del nivel de satisfacción según parámetro de confort. Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017.**

<b>3 – Conforta</b>	<b>Nunca</b>	<b>%</b>	<b>A veces</b>	<b>%</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje Total</b>
1. Procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sabanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.	2	2.44	14	17.07	29	35.37	37	45.12	82	100.00
2. La Enfermera le Infunde ánimos identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.	9	10.98	10	12.20	36	43.90	27	32.93	82	100.00
3. La Enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	2	2.44	5	6.10	30	36.59	45	54.88	82	100.00
4. La enfermera es alegre, jovial.	2	2.44	10	12.20	29	35.37	41	50.00	82	100.00
5. La Enfermera Se sienta con usted para entablar una conversación.	18	21.95	7	8.54	28	34.15	29	35.37	82	100.00
6. La Enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	15	18.29	15	18.29	20	24.39	32	39.02	82	100.00
7. La enfermera lo Escucha con atención.	2	2.44	9	10.98	25	30.49	46	56.10	82	100.00
8. Habla con usted amablemente.	0	-	3	3.66	20	24.39	59	71.95	82	100.00
9. La Enfermera Involucra a la familia en su cuidado.	7	8.54	7	8.54	25	30.49	43	52.44	82	100.00
<b>Totales</b>	<b>57</b>	<b>7.72</b>	<b>80</b>	<b>10.84</b>	<b>242</b>	<b>32.79</b>	<b>359</b>	<b>48.64</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson.

Tabla 7. Nivel de satisfacción según parámetro de confianza, Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017.

<b>4 - Se Anticipa</b>	<b>Nunca</b>	<b>%</b>	<b>A veces</b>	<b>%</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje Total</b>
1. La Enfermera le presta mayor atención a usted en horas de la noche.	5	6.10	12	14.63	36	43.90	29	35.37	82	100.00
2. La Enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	12	14.63	24	29.27	30	36.59	16	19.51	82	100.00
3. La Enfermera actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad.	14	17.07	17	20.73	31	37.80	20	24.39	82	100.00
4. Es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas.	1	1.22	3	3.66	35	42.68	43	52.44	82	100.00
5. La Enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	7	8.54	3	3.66	35	42.68	37	45.12	82	100.00
<b>Totales</b>	<b>39</b>	<b>9.51</b>	<b>59</b>	<b>14.39</b>	<b>167</b>	<b>40.73</b>	<b>145</b>	<b>35.36</b>	<b>82</b>	<b>39</b>

Fuente: cuestionario Care-Q Patricia Larson.

**Tabla 8. Nivel de satisfacción según parámetro de confianza, Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017**

<b>5 -Mantiene Relación de Confianza</b>	<b>Nunca</b>	<b>%</b>	<b>A veces</b>	<b>%</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje Total</b>
1. Cuando la Enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	1	1.22	2	2.44	12	14.63	67	81.71	82	100.00
2. La Enfermera Continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	0	-	0	-	20	24.39	62	75.61	82	100.00
3. Ofrece al paciente alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.	1	1.22	4	4.88	32	39.02	45	54.88	82	100.00
4. Le ayuda a establecer metas realizables.	28	34.15	8	9.76	29	35.37	17	20.73	82	100.00
5. La Enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	17	20.73	18	21.95	26	31.71	21	25.61	82	100.00
6. La Enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	5	6.10	10	12.20	36	43.90	31	37.80	82	100.00
7. La Enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	6	7.32	13	15.85	29	35.37	34	41.46	82	100.00
8. La Enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye	10	12.20	14	17.07	19	23.17	39	47.56	82	100.00

<b>5 -Mantiene Relación de Confianza</b>	<b>Nunca</b>	<b>%</b>	<b>A veces</b>	<b>%</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje Total</b>
siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.										
9. La Enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	5	6.10	13	15.85	26	31.71	38	46.34	82	100.00
10. La Enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	8	9.76	4	4.88	40	48.78	30	36.59	82	100.00
11. La Enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegado.	0	-	17	20.73	38	46.34	27	32.93	82	100.00
12. La Enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	0	-	4	4.88	20	24.39	58	70.73	82	100.00
13. La Enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	1	1.22	1	1.22	15	18.29	65	79.27	82	100.00
14. La Enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	1	1.22	1	1.22	15	18.29	65	79.27	82	100.00
15. La Enfermera se identifica y se presenta ante usted.	0	-	10	12.20	14	17.07	58	70.73	82	100.00
16. La Enfermera le explica el procedimiento a realizar.	0	-	6	7.32	19	23.17	57	69.51	82	100.00
<b>Totales</b>	<b>83</b>	<b>6.32</b>	<b>125</b>	<b>9.52</b>	<b>390</b>	<b>29.72</b>	<b>714</b>	<b>54.42</b>	<b>82</b>	<b>83</b>

Fuente: cuestionario Care-Q Patricia Larson.

**Tabla 9. Nivel de satisfacción según parámetro de monitoreo y seguimiento, Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017.**

<b>6 -Monitorea y hace Seguimiento</b>	<b>Nunca</b>	<b>%</b>	<b>A veces</b>	<b>%</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Siempre</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje Total</b>
1. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	1	1.22	3	3.66	9	10.98	69	84.15	82	100
2. La Enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	1	1.22	2	2.44	10	12.20	69	84.15	82	100
3. La Enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	0	-	7	8.54	15	18.29	60	73.17	82	100
4. La Enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	0	-	1	1.22	16	19.51	65	79.27	82	100
5. La Enfermera es tranquila.	0	-	5	6.10	19	23.17	58	70.73	82	100
6. La Enfermera le proporciona buen cuidado físico.	2	2.44	6	7.32	15	18.29	59	71.95	82	100
7. La Enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	3	3.66	7	8.54	27	32.93	45	54.88	82	100
8. La Enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	1	1.22	2	2.44	17	20.73	62	75.61	82	100
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>1.21</b>	<b>33</b>	<b>5.03</b>	<b>128</b>	<b>16.51</b>	<b>487</b>	<b>74.23</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

**Fuente:** cuestionario Care-Q Patricia Larson.

**Tabla 10: Nivel de Satisfacción según los parámetros de la encuesta Care-q, Usuarios ingresados en el área de hospitalización de Medicina Interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017.**

<b>1 - Es Accesible</b>	Nunca	%	A veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%	Total
Totales	10	2.03	44	8.94	122	24.79	316	64.22	82
<b>2 - Explica y Facilita</b>	Nunca	%	A veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%	Total
Totales	50	10.16	83	16.86	149	30.28	210	42.68	82
<b>3 – Confort</b>	Nunca	%	A veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%	Total
Totales	57	7.72	80	10.84	242	32.79	359	48.64	82
<b>4 - Se Anticipa</b>	Nunca	%	A veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%	Total
Totales	39	9.51	59	14.39	167	40.73	145	35.36	82
<b>5 -Mantiene Relación de Confianza</b>	Nunca	%	A veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%	Total
Totales	83	6.32	125	9.52	390	29.72	714	54.42	82
<b>6 -Monitorea y hace Seguimiento</b>	Nunca	%	A veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%	Total
Totales	8	1.21	33	5.03	128	16.51	487	74.23	82

Fuente: cuestionario Care-Q Patricia Larson.