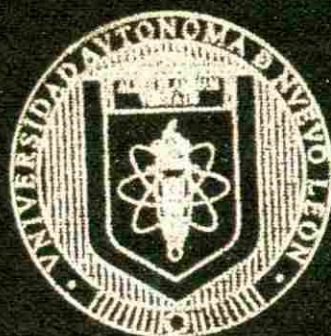


**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

**FACULTAD DE ENFERMERIA  
SUBDIRECCION DE POSGRADO E INVESTIGACION**



**SATISFACCION DEL PACIENTE CON LA ATENCION  
DE ENFERMERIA A SU EGRESO DE LA UNIDAD  
DE URGENCIAS**

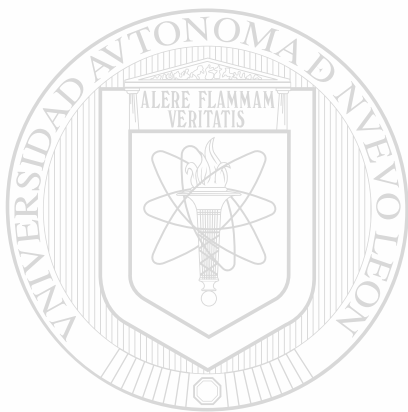
**Por:**

**LIC. NORA HERNANDEZ MARTINEZ**

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

**DICIEMBRE, 2003**

N.H.M.



U A N L

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERA A SU EGRESO EN LA UNIDAD DE URGENCIAS

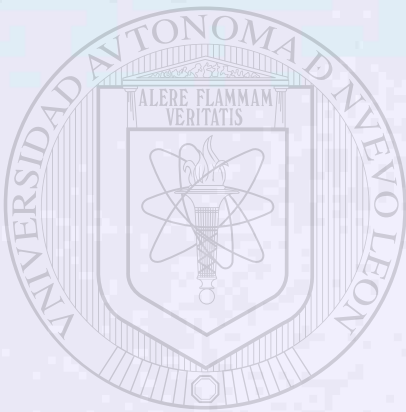
03

TM  
RT86  
3  
.H4  
2003  
c.1

DI



1080124354



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

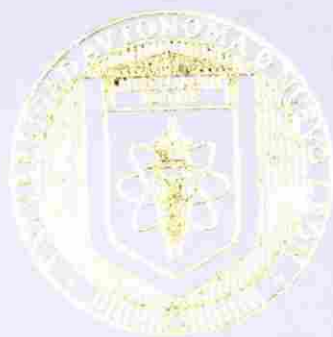
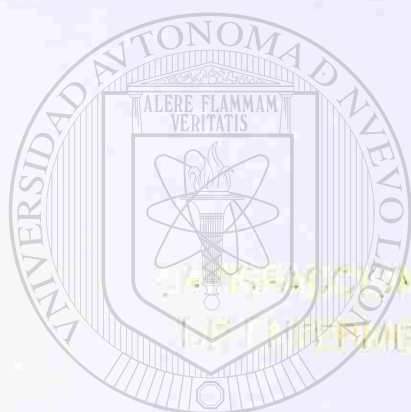
®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE ENFERMERIA

SUBDIRECCION DE POSGRADO E INVESTIGACION



ATENCION DEL PACIENTE CON LA ATENCION  
DE ENFERMERIA A SU ESPERO DE LA UNIDAD  
DE URGENCIAS

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

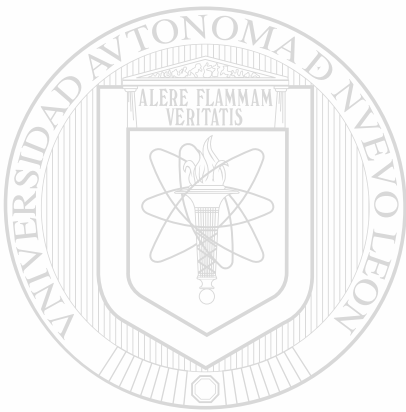
LIC. NOBA HERNANDEZ MARTINEZ

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

DICIEMBRE, 2003



TM  
RT 86  
H 3  
2 4 3



# UANL

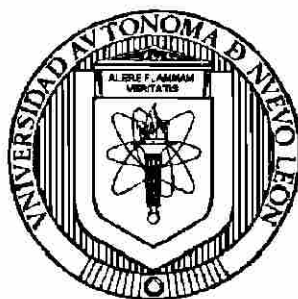
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



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



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA  
A SU EGRESO DE LA UNIDAD DE URGENCIAS**

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Por

DIRECCIÓN DE LIC. NORA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ CAS

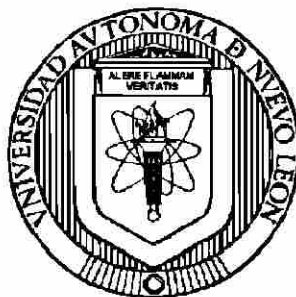
Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA  
Con Énfasis en Administración de Servicios

DICIEMBRE, 2003

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE ENFERMERÍA

SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

**A SU EGRESO DE LA UNIDAD DE URGENCIAS**

UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Por

DIRECCIÓN LIC. NORA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ

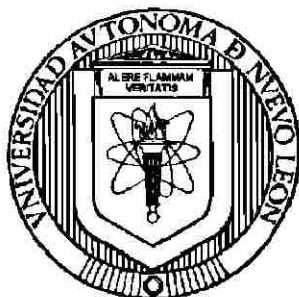
Director de Tesis

MCE. MA. GUADALUPE INTERIAL GUZMÁN

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

DICIEMBRE, 2003

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



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA  
A SU EGRESO DE LA UNIDAD DE URGENCIAS**



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Por

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES LIC. NORA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ

Asesor Estadístico  
MARCO VINICIO GOMEZ MEZA, PhD

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

DICIEMBRE, 2003



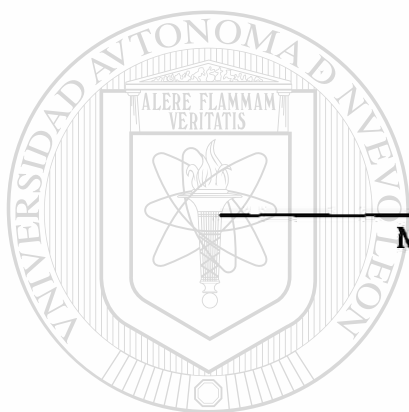
**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA  
A SU EGRESO DE LA UNIDAD DE URGENCIAS**

**Aprobación de Tesis**



---

**MCE. Ma. Guadalupe Interrial Guzmán  
Director de Tesis**



---

**MCE. Ma. Guadalupe Interrial Guzmán  
Presidente**

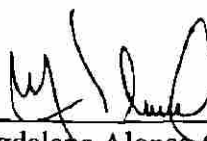


---

**MA. Leticia Vázquez Arreola  
Secretario**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



---

**MSP. Magdalena Alonso Castillo  
Vocal**



---

**MSP. Magdalena Alonso Castillo  
Subdirector de Posgrado e Investigación**

## Agradecimientos

A Dios por darme la vida y la salud para realizar este proyecto, además de permanecer siempre a mi lado.

A las Autoridades y Personal de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León por todo el apoyo brindado durante mis estudios universitarios.

A la Maestra Ma. Guadalupe Interrial Guzmán por dirigir mi tesis con gran entrega, por *infundirme confianza* además de compartir su tiempo y conocimientos con calidad humana y profesional. "GRACIAS POR TODO ASESOR".

A la Maestra Velia M. Cárdenas Villarreal por su apoyo durante mi desarrollo profesional. Gracias por sus palabras de comprensión y de confianza, así como también a la Maestra Blanca Galindo gracias por su apoyo y facilidades.

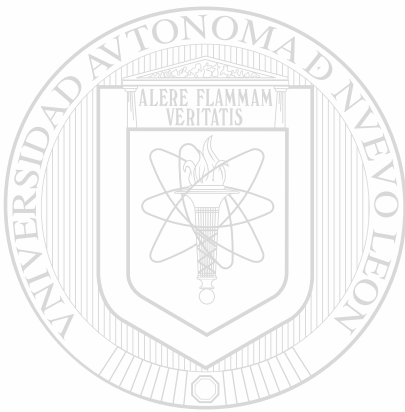
A las Maestras que participaron como jurado gracias por sus valiosas recomendaciones para el desarrollo del trabajo.

A mi jefe de Emergencias Médicas Lic. Josué Palomino Interrial por su apoyo y facilidades de tiempo para desarrollar este proyecto.

## Dedicatoria

A mis padres por apoyarme en todo este largo camino, por su paciencia y comprensión.

A mis hermanos Noe, Nelly y Karla que siempre me ayudaron con su tiempo y aliento.



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## RESUMEN

Lic. Nora Hernández Martínez  
Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Enfermería

Fecha de Graduación: Diciembre, 2003

Título del Estudio: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN  
DE ENFERMERÍA A SU EGRESO DE LA UNIDAD  
DE URGENCIAS

Número de Páginas: 36

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

Área de Estudio: Administración de Servicios de Enfermería

**Propósito y método del estudio:** La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Este estudio se realizó bajo el Marco Conceptual de la Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería en el Servicio de Urgencias de Davis y Bush (1995), el cual considera dos dimensiones: cuidado e información. El propósito fue conocer la satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias de acuerdo a edad, escolaridad y sexo. El diseño de este estudio fue descriptivo, correlacional, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, la muestra se conformó por 194 participantes, con un nivel de significancia de .05 y una potencia de .08. Se aplicó una Cédula de Identificación del Paciente y la Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Urgencias (Davis & Bush 1995), la cual mostró consistencia interna aceptable. Para el análisis estadístico se utilizaron las pruebas no paramétricas: Correlación de Spearman y U de Mann-Whitney.

**Contribución y conclusiones:** Los hallazgos determinaron que el cuidado fue la dimensión que predominó en la satisfacción del paciente (Media = 72.78). Los factores individuales edad y escolaridad se relacionaron con la satisfacción del paciente, se encontró asociación positiva entre la edad y la satisfacción del paciente ( $r_s = .28, p < .001$ ), y asociación negativa en la escolaridad y la satisfacción del paciente ( $r_s = -.15, p < .005$ ), respecto al sexo no existe diferencia significativa de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Como hallazgo adicional, la edad mostró efecto significativo con la satisfacción del paciente con la atención de enfermería ( $t = 3.08, p = .002$ ). Se recomienda realizar estudios en diferentes grupos poblacionales, incorporando las variables estado civil, ocupación e internamientos previos.

FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS

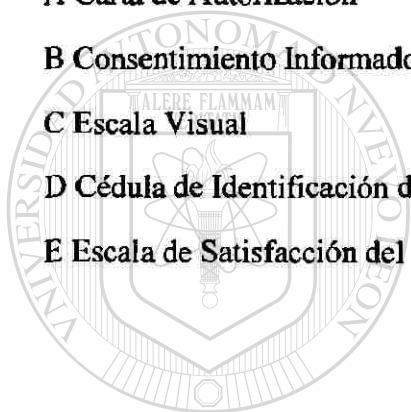


## Tabla de Contenido

Contenido	Página
<b>Capítulo I</b>	
<b>Introducción</b>	<b>1</b>
Marco Conceptual	4
Estudios Relacionados	5
Definición de Términos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
<b>Capítulo II</b>	
<b>Metodología</b>	
Diseño del Estudio	8
Población, Muestreo y Muestra	8
Procedimiento de Recolección de la Información	9
Instrumento	10
Análisis de Resultados	10
Consideraciones Éticas	11
<b>Capítulo III</b>	
<b>Resultados</b>	
Estadística Descriptiva	13
Consistencia Interna del Instrumento	16
Estadística Inferencial	17
Hallazgos Adicionales	19

## Tabla de Contenido

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Capítulo IV</b>	
<b>Discusión</b>	22
<b>Conclusiones</b>	25
<b>Recomendaciones</b>	25
<b>Referencias</b>	26
<b>Apéndice</b>	
<b>A Carta de Autorización</b>	30
<b>B Consentimiento Informado</b>	31
<b>C Escala Visual</b>	32
<b>D Cédula de Identificación del Paciente</b>	33
<b>E Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Urgencias</b>	34



UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Lista de Tablas

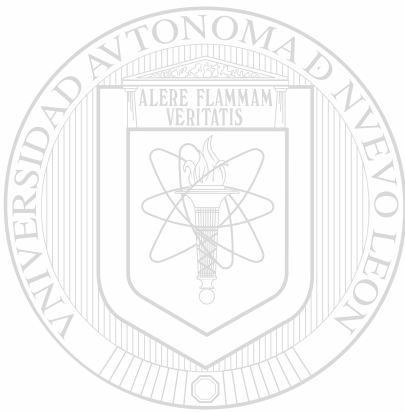
Tabla	Página
1 Estadística Descriptiva de los Factores Individuales	13
2 Índices de las Dimensiones de la Satisfacción del Paciente y Prueba de Kolmogorov Smirnov	14
3 Índices de las Dimensiones de la Satisfacción del Paciente por Sexo	15
4 Consistencia Interna del Instrumento	16
5 Correlación de Spearman entre las Variables del Estudio	17
6 Prueba de U de Mann-Whitney en la Satisfacción del Paciente de acuerdo al Sexo	18
7 Regresión Lineal Múltiple de Edad, Escolaridad y Sexo con la Satisfacción del Paciente	19
8 Efecto de la Edad, Escolaridad y Sexo con la Satisfacción del Paciente	19
9 Regresión Lineal Múltiple de Edad con la Satisfacción del Paciente Procedimiento Backward	20
10 Efecto de la Edad con la Satisfacción del Paciente	20

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Lista de Figuras

Figura	Página
1 Diagrama de Dispersión de la Edad con la Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería	21



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## Capítulo I

### Introducción

La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud (Bleda, 2000). En México, las principales causas de insatisfacción respecto a la atención que proporciona el personal de salud se enfocan en la calidad técnica y la información (Programa Nacional de Salud [PNS], 2001-2006).

Los resultados de la segunda encuesta nacional de satisfacción con los servicios de salud muestran que el 62 % de los pacientes está insatisfecho con la atención que recibe (PNS, 2001-2006). La principal causa es la falta de calidad en la atención; el 70 % refiere mala calidad técnica e interpersonal en las diferentes instituciones y servicios (Fundación Mexicana para la Salud [FUNSALUD], 1994). En urgencias, el 60 % de los pacientes no está satisfecho con la atención que recibió del personal (PNS, 2001-2006).

Sin embargo, en las instituciones hospitalarias los pacientes se muestran conformes con la atención y la información que proporciona el personal de enfermería, en un estudio local se encontró que el 72 % refiere atención de excelente calidad (Ramos, Ibáñez & González, 2002), otro estudio reportó que el 85 % de los pacientes señaló ser informado por el personal (Aposta, Bellobi & Serra, 1993), al analizar la satisfacción global, en un estudio local se reportó una media de 91 (Ortegón, 2002), éstos resultados coinciden con algunos autores quienes han atribuido el elevado grado de satisfacción a que el instrumento se aplicó en pacientes hospitalizados que debido a la dependencia del cuidado de enfermería no quieren comprometer sus respuestas (Interial, 2002; Rivera & García, 1999).

Para que los pacientes se sientan con mayor libertad durante la medición de la satisfacción, algunos autores destacan la necesidad de evaluarla posterior a su egreso hospitalario y señalan que el 30 % de los pacientes que han egresado están insatisfechos

con los diferentes servicios, entre ellos urgencias (Bleda, 2000; López et al., 1999; Maderuelo, Carriedo, Serrano, Almaraz & Berjon, 1996; Mira et al., 2001; Ochoa et al., 2000; Quintana et al., 1999). El servicio de urgencias es el primer contacto del paciente con la institución; él acude cuando considera que lo necesita, llega con gran carga emocional y preocupación, considera la relación que se establezca con el personal de enfermería como decisiva en la utilización de servicios posteriores, además espera rapidez y buen trato durante la atención (Bleda, 2000; Mira et al., 2001). Para el paciente es determinante el cuidado y la información que proporciona el personal de enfermería en urgencias (Davis, Bush & Thomas, 1997; López et al., 1999, 2001; Mira et al., 2001).

Las causas de ingreso en el servicio de urgencias son politraumatismos y complicaciones de enfermedades crónicas, algunos autores señalan que la más frecuente es la diabetes mellitus descompensada (Gil & Pérez, 1994; Iris, Sánchez, Ocampo & Chávez, 1999; Trejo, Contreras, García & Arizmendi, 1999) la cual incrementa riesgos en la vida del paciente, requiere de servicios de hospitalización con reingresos frecuentes, y genera aumento en los costos (Iris et al., 1999; Lazcano, Rodríguez & Guerrero, 1999; Rico, Arriaga, Campos, Gómez & Escobedo, 1995; Zúñiga & Islas, 2000), este grupo de pacientes demanda atención de enfermería, que responda efectivamente a sus expectativas para lograr su satisfacción (PNS, 2001-2006).

Diversos autores señalan que existen diferentes dimensiones en la satisfacción del paciente, destacan el cuidado y la información. Algunos coinciden que el cuidado es la dimensión más importante para que el paciente logre su satisfacción (Davis & Duffy, 1999; Lázaro, Casanovas, Mitjans & Reixach, 1997; Mira et al., 2001; Ramírez, Nájera & Nigenda, 1998; Raper, Davis & Scott, 1999). En contraste, otros autores señalan que la información es la dimensión más significativa para que el paciente refiera satisfacción (Bursch, Beezy & Shaw, 1992; Raper, 1996).

De acuerdo a algunos estudios, los factores individuales edad, escolaridad y sexo influyen en la satisfacción del paciente (Davis et al., 1997; Davis & Duffy, 1999;

Morales & García, 1997; Ochoa et al., 2000; Raper et al., 1999). Algunos autores reportan que conforme avanza la edad aumenta el grado de satisfacción (Bodur, Ozdemir & Kara, 2001; Bursch et al., 1992; Lázaro et al., 1997; López et al., 1999; Quintana et al., 1999; Raper et al., 1999), sin embargo, otros autores señalan que no existe diferencia significativa entre estas variables (Davis & Duffy, 1999; López et al., 2001; Raper, 1996).

Respecto a la escolaridad, los pacientes de menor nivel están más satisfechos (Bodur et al., 2001; Lázaro et al., 1997; Quintana et al., 1999; Ramírez et al., 1998; Trejo et al., 1999), sin embargo, en un estudio se encontró que los universitarios reportan buen grado de satisfacción (Morales & García, 1997).

Referente al sexo, algunas investigaciones reportan que existen diferencias en la satisfacción con la atención de enfermería, los hombres esperan un mejor cuidado, en cambio, las mujeres están satisfechas con el cuidado que proporciona el personal de enfermería (Davis & Duffy, 1999; Lázaro et al., 1997; Ramírez et al., 1998), otros autores señalan que no hay diferencias de acuerdo al sexo (Bodur et al., 2001; Morales & García, 1997; Quintana et al., 1999; Raper, 1996; Raper et al., 1999).

Es importante realizar estudios en torno a la satisfacción con la atención de enfermería en pacientes egresados que fueron atendidos por diabetes mellitus descompensada, este grupo de pacientes con necesidades de atención similares permite conocer los aspectos que determinan la satisfacción del paciente con los servicios de salud (Mira et al., 2001; PNS, 2001-2006), y en un futuro implementar estrategias efectivas para responder a sus expectativas de atención (López et al., 1999; Orrego & Ortiz, 2001; PNS, 2001-2006; Ramos et al., 2002; Ramos, Diego, Castañeda & Ramírez, 1995).

En México no existen suficientes estudios sobre la satisfacción con la atención de enfermería en pacientes que egresan de la unidad de urgencias, los estudios se han enfocado en medir la satisfacción general dentro de instituciones hospitalarias y sus

hallazgos mostraron un elevado grado de satisfacción (Aposta et al., 1993; Interrial, 2002; Ortegón, 2002; Ramos et al., 2002; Rivera & García, 1999), además, respecto a los factores individuales, los resultados muestran inconsistencias que sugieren seguir investigando (Aguirre, 1997). Por lo cual el presente estudio extiende la investigación previa con el propósito de conocer la satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias de acuerdo a edad, escolaridad y sexo.

El estudio de tipo descriptivo fue el apropiado y se uso el marco conceptual de Davis y Bush (1995) dado que explica la satisfacción del paciente con la atención de enfermería del servicio de urgencias.

### *Marco Conceptual*

El sustento teórico en la presente investigación fue el marco conceptual de la *Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería en el Servicio de Urgencias* de Davis y Bush (1995), el cual permite explicar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso del servicio de urgencias, y considera dos dimensiones: **cuidado e información**. Según los autores la edad, la escolaridad, el sexo, el lugar de residencia y la ocupación, son factores individuales que influyen en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y estos determinan diferencias en la evaluación de los pacientes respecto a su satisfacción.

Davis y Bush (1995) definen la **satisfacción del paciente con la atención de enfermería como la percepción del paciente respecto a la atención proporcionada por el personal de enfermería, de acuerdo a dos dimensiones: cuidado e información al egreso.**

El cuidado se refiere a la capacidad que posee la enfermera de brindar atención y apoyo al paciente de acuerdo al diagnóstico y tratamiento médico, las características del cuidado incluyen: competencia, conocimiento, habilidad, comprensión, preocupación, amabilidad, disponibilidad y dedicación de un tiempo de la enfermera para hablar con el paciente durante la atención que le proporcione.

La información al egreso se refiere a las instrucciones que proporciona la enfermera al paciente respecto a los cuidados que debe seguir en el hogar de acuerdo al diagnóstico médico; las instrucciones incluyen: la explicación y enseñanza de la enfermera acerca de cómo cuidarse en el hogar, y la identificación de signos de complicaciones.

Para fines del presente estudio se consideran las dos dimensiones, el cuidado y la información al egreso, que de acuerdo a los autores influyen en forma directa en la satisfacción del paciente con el servicio de urgencias.

### *Estudios Relacionados*

A continuación se presentan los estudios relacionados de acuerdo a las dimensiones de la satisfacción, la edad, la escolaridad y el sexo.

Bursch et al. (1992) y Raper (1996) reportaron que la información fue el indicador más significativo en la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias. Davis & Duffy (1999), Lázaro et al. (1997) y Ramírez et al. (1998) señalaron que para lograr la satisfacción en el 54 % de los hombres es más importante el cuidado de enfermería ( $p < .02$ ).

Bursch et al. (1992) y Raper et al. (1999) reportaron correlación positiva entre la edad y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería ( $r = .20, p < .01$ ), sin embargo Davis y Duffy (1999), López et al. (2001) y Raper (1996) encontraron que la edad no se relaciona con la satisfacción del paciente egresado de urgencias.

Bodur et al. (2001) y Quintana et al. (1999) señalaron que los pacientes de menor escolaridad están más satisfechos con el cuidado de enfermería; Lázaro et al. (1997) lo reportaron en el 48 % de los casos, éste resultado contradice los hallazgos de Morales y García (1997) quienes encontraron que el 76 % de los universitarios reportaron buen grado de satisfacción con el cuidado de enfermería; sin embargo, Ramírez et al. (1998)

señalaron que el 13 % de los pacientes sin escolaridad está insatisfecho con el cuidado de enfermería.

Lázaro et al. (1997) señalaron que el 54 % de los hombres esperan un mejor cuidado de enfermería para lograr su satisfacción ( $p < .02$ ). Sin embargo, Davis y Duffy (1999) reportaron que las mujeres están satisfechas con el cuidado de enfermería ( $p = .026$ ). En contraste, Quintana et al. (1999), Raper (1996) y Raper et al. (1999) no encontraron diferencias en el cuidado de enfermería y la información de acuerdo al sexo ( $p > .05$ ).

### *Definición de Términos*

**Factores individuales** son atributos personales que caracterizan al individuo como persona y que influyen en la satisfacción del paciente.

**Edad** son los años cumplidos referidos por el paciente.

**Escolaridad** es el número de años de educación formal referidos por el paciente.

**Sexo** es el género del paciente en términos de masculino o femenino.

**Satisfacción del paciente con la atención de enfermería** es la percepción del paciente con diabetes mellitus tipo 2 que egresa de la unidad de urgencias respecto a la atención proporcionada por el personal de enfermería. La satisfacción se midió con dos dimensiones cuidado e información antes del egreso.

### *Objetivo General*

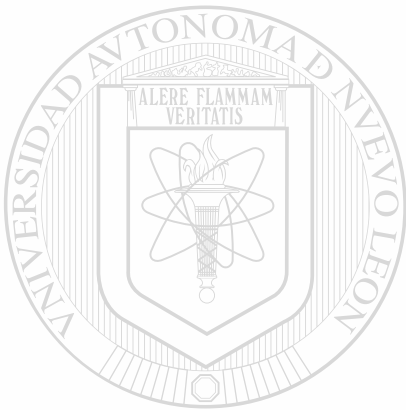
Determinar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias de acuerdo a edad, escolaridad y sexo.

### *Objetivos Específicos*

1. Determinar la dimensión que predomina en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería.

2. Determinar la asociación de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería con edad y escolaridad.

3. Conocer la diferencia de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería de acuerdo al sexo.



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Capítulo II

### Metodología

En el presente capítulo se señala el diseño del estudio, la población, muestreo y muestra, el procedimiento de recolección de la información, el instrumento que se aplicó, las estrategias para el análisis de los resultados, así como las consideraciones éticas.

#### *Diseño del Estudio*

El diseño del estudio fue de tipo descriptivo correlacional (Polit & Hungler, 1999), se describieron las características de los participantes y las variables del estudio; se determinó la relación de la edad y la escolaridad con la satisfacción del paciente a su egreso del servicio de urgencias, así como la diferencia entre el sexo y la satisfacción del paciente a su egreso del servicio de urgencias.

---

#### *Población, Muestreo y Muestra*

La población de este estudio se conformó por los pacientes adultos que egresaron del servicio de urgencias después de ser atendidos de su diabetes mellitus descompensada en una institución de seguridad social de la ciudad de Monterrey, Nuevo León.

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, sólo se entrevistó a los pacientes que egresaron hasta completar la muestra. La muestra se determinó a través del paquete estadístico nQuery 2.0, considerando una prueba bilateral con significancia de .05, potencia de .08 y correlación de una alternativa de .20, dando una muestra de 194 participantes.



### *Procedimiento de Recolección de la Información*

Antes de iniciar el estudio se solicitó la aprobación de los Comités de Ética e Investigación de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León y la Carta de Autorización de los directivos de la institución de salud donde se realizó el estudio (Apéndice A). Después se realizó lo siguiente:

Se acudió al archivo de la institución y se solicitó al jefe del departamento el registro de egresos del servicio de urgencias. Para la localización de los expedientes y con el fin de asegurar el anonimato se elaboró una lista de los pacientes con diagnóstico de diabetes mellitus descompensada asignando un código de registro y una etiqueta codificada que contenía el nombre y dirección de cada participante.

Para acudir al domicilio se verificó la etiqueta, se utilizó el guía roji y el transporte público. Al llegar a la casa de cada participante, el autor se presentó, explicó el propósito del estudio y solicitó la participación mediante el Consentimiento Informado (Apéndice B). Se enfatizó a cada participante que tenía la libertad de retirarse del estudio en el momento que lo deseara, así como la confidencialidad de los datos.

Con el fin de respetar su privacidad, el autor aplicó la cédula y el instrumento en el lugar de la casa que señaló el participante, con la finalidad de facilitar el llenado del instrumento se les otorgó una hoja de respuestas mediante una Escala Visual (Apéndice C). En primer lugar se aplicó la Cédula de Identificación del Paciente (Apéndice D) y en segundo la Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Urgencias (Apéndice E), para utilizar este instrumento se solicitó la autorización a los autores. Al terminar de recolectar la información se le agradeció su participación a cada paciente y se destruyó la etiqueta que contenía los datos para su localización.

Es importante destacar que el 70 % de las entrevistas se realizó en la primera visita. El 29 % en la segunda y el 1 % en la tercera visita y fue por ausencia del participante o por falta de tiempo, en todos éstos casos se establecieron citas con el participante.

### *Instrumento*

Para medir la satisfacción del paciente con la atención de enfermería a su egreso de la unidad de urgencias, se utilizó la Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Urgencias (ESPAU) de Davis y Bush (1995), la cual se ha aplicado en población hispanoamericana, con un coeficiente de Alpha de Cronbach de .92.

Este instrumento esta integrado por 15 reactivos agrupados en dos subescalas. La primera subescala mide el cuidado y contiene 10 reactivos: Enunciados 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 14. La segunda mide la información al egreso y contiene cinco reactivos: Enunciados 4, 5, 6, 13 y 15.

La puntuación se compone de cinco respuestas que oscilan desde nunca hasta siempre, donde nunca es igual a uno y siempre es igual a cinco, la escala total tiene un puntaje de calificación que oscila entre 15 y 75 puntos, donde a mayor puntaje mayor satisfacción con la atención de enfermería.

Para recolectar la información de los factores individuales, edad, escolaridad, y sexo se diseñó la Cédula de Identificación del Paciente (CIP).

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

### *Análisis de Resultados*

®

El análisis estadístico fue de tipo descriptivo e inferencial, la información se procesó en el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 10.0. El análisis descriptivo se realizó a través de frecuencias, proporciones, medidas de tendencia central y de dispersión, además, se obtuvieron índices de las subescalas del instrumento.

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov a las variables continuas para determinar su normalidad. Se obtuvo el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach para determinar la consistencia interna del instrumento.

Para el análisis estadístico inferencial se determinaron las pruebas no paramétricas: Prueba de Correlación de Spearman y Prueba *U* de Mann-Whitney. Para el

objetivo uno se determinaron las dimensiones de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería posterior al egreso de la unidad de urgencias, en el objetivo dos se aplicó la prueba de Correlación de Spearman, y para el objetivo tres se aplicó la prueba *U* de Mann-Whitney para la diferencia de medias entre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería de acuerdo al sexo.

### *Consideraciones Éticas*

El presente estudio se realizó conforme a lo que dispone el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación (Secretaría de Salud 1987), específicamente en los siguientes apartados: respecto al artículo 13 se consideró el respeto a la dignidad, la protección de los derechos del paciente, para ello se le explicó al paciente en que consistía el estudio; que su participación era voluntaria, y se protegió su privacidad al momento de la recolección de los datos.

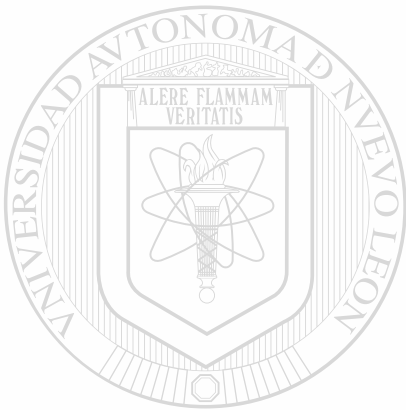
Artículo 14, fracción V, VII y VIII, se contó con el consentimiento informado y por escrito de los participantes del estudio, además del dictamen favorable de la Comisión de Investigación y Ética de la Facultad de Enfermería, así como de la institución participante, después de tener la autorización de las autoridades correspondientes se brindó una información clara y completa del estudio a los participantes del estudio.

Artículo 16, se protegió la privacidad dado que no se registró el nombre del participante en ninguna parte del estudio, él indicó el lugar de la casa donde respondió el instrumento y los datos se manejaron en forma confidencial.

Artículo 17, fracción I, donde se aborda el tipo de riesgo que implica la investigación. Este tipo de estudio se considera sin riesgo dado que no se realizó ninguna intervención, sólo se aplicó un cuestionario a través de una entrevista.

Artículo 20, 21, fracción I y VII se contó con el consentimiento informado firmado por el participante y se le aclaró que podía retirarse del estudio en el momento que lo deseara, además se le explicó el objetivo del estudio en forma clara.

Artículo 29, se contó con la autorización de la institución de donde egreso el paciente después de recibir atención, además se obtuvo el consentimiento informado de cada participante por escrito donde se les explicó el propósito del estudio y se aclaró que la participación era voluntaria.



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

### Capítulo III

#### Resultados

En el presente capítulo se informa de los resultados de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Los datos se presentan en el siguiente orden:

a) estadística descriptiva de los factores individuales y de los índices de las dimensiones de la satisfacción del paciente, b) consistencia interna del instrumento, c) estadística inferencial, mediante la Correlación de Spearman y  $U$  de Mann-Whitney, y d) hallazgos adicionales a través de la Regresión Lineal Múltiple.

#### *Estadística Descriptiva*

Respecto a los factores individuales de la población de estudio, el 51 % de los pacientes que egresaron del servicio de urgencias corresponden al sexo femenino. En la tabla 1 se puede apreciar que la edad promedio se ubicó en 57 años, referente a la escolaridad la media fue de 5.37. Respecto a la normalidad de los datos sólo la variable edad presentó normalidad ( $p = .790$ ).

Tabla 1

#### Estadística Descriptiva de los Factores Individuales

Variable	Media	Mdn	DE	Valor	Valor	D	Valor de $p$
				Mínimo	Máximo		
Edad	56.97	58	14.48	22	93	.65	.790
Escolaridad	5.37	6	3.48	0	16	1.96	.001

Fuente: CIP

$n = 194$

En la tabla 2 se muestran los índices de las dimensiones de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la dimensión más alta fue el cuidado con una media de 72.78, respecto a la prueba de normalidad se observa que no existe distribución normal en ninguno de los índices de las dimensiones de la escala, por lo cual se decide aplicar estadística no paramétrica.

*Tabla 2*

Índices de las Dimensiones de la Satisfacción del Paciente y Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Índices	Media	Mdn	DE	Valor		D	Valor de p
				Mínimo	Máximo		
Cuidado	72.78	82	26.39	.00	100	3.33	.001
Información	63.63	75	30.71	.00	100	2.36	.001
Satisfacción del Paciente	69.73	80	27.21	.00	100	2.76	.001

Fuente: ESPAU

*n* = 194

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

En la siguiente tabla se muestran los resultados de los índices de las dimensiones de la satisfacción del paciente de acuerdo al sexo. Se puede observar que en el sexo masculino las medias varían entre 63.94 y 72.49, en el sexo femenino entre 63.33 y 72.62. La mediana presentó homogeneidad entre ambos sexos y varía entre 75 y 82.

Tabla 3

Índices de las Dimensiones de la Satisfacción del Paciente por Sexo

Índices		Media	Mdn	DE	Valor	
					Mínimo	Máximo
Cuidado	M	72.49	82	24.90	.00	100
	F	72.62	82	27.88	.00	100
Información	M	63.94	75	30.15	.00	100
	F	63.33	75	31.39	.00	100
Satisfacción del Paciente	M	69.94	80	26.22	.00	100
	F	69.52	80	28.26	.00	100

Fuente: ESPAU

$n = 194$

Nota: M – corresponde a masculino

F – corresponde a femenino

### *Consistencia Interna del Instrumento*

La consistencia interna del instrumento se determinó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. En la tabla 4 se muestran los resultados obtenidos de las dimensiones de la satisfacción del paciente, los valores oscilaron entre .94 y .97, los cuales se consideran aceptables de acuerdo a Polit y Hungler (1999).

*Tabla 4*

#### Consistencia Interna del Instrumento

Dimensiones de la Satisfacción	Reactivos	Total de Reactivos	Alpha de Cronbach
Cuidado	1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 14	10	.97
Información	4, 5, 6, 13 y 15	5	.94
Satisfacción del Paciente	1 al 15	15	.95

Fuente: ESPAU

*n* = 194

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

®



### *Estadística Inferencial*

En la tabla 5 se muestran las relaciones entre los factores individuales edad y escolaridad con la satisfacción del paciente a través de la Correlación de Spearman.

Se observa que la edad se asocia positiva y significativamente con la satisfacción del paciente ( $r_s = .28, p < .001$ ) y la escolaridad se asocia negativa y significativamente ( $r_s = -.15, p < .005$ ). Es decir, a mayor edad del paciente mayor satisfacción con la atención de enfermería y a mayor escolaridad del paciente menor satisfacción con la atención de enfermería.

*Tabla 5*

Correlación de Spearman entre las Variables del Estudio

Variable	Edad	Escolaridad	Satisfacción del paciente
Edad	1		
Escolaridad	-.55**	1	
Satisfacción del paciente	.28**	-.15*	1

Fuente: ESPAU

$n = 194$

\* $p < .005$ . \*\* $p < .001$ .

Se aplicó la prueba U de Mann-Whitney para conocer la diferencia de la satisfacción del paciente de acuerdo al sexo, en la tabla 6 se muestra que no existen diferencias significativas entre el sexo masculino y femenino en la forma de cómo perciben la satisfacción, los resultados de la mediana muestran homogeneidad en ambos sexos.

Tabla 6

Prueba de U de Mann-Whitney en la Satisfacción del Paciente de acuerdo al Sexo

Satisfacción del paciente	<i>ni</i>	Media	<i>Mdn</i>	<i>DE</i>	<i>U</i>	Valor de <i>p</i>
Con el cuidado						
Masculino	95	72.49	82	24.90	4547	.690
Femenino	99	72.62	82	27.88		
Con la información					4643	.880
Masculino	95	63.94	75	30.15		
Femenino	99	63.33	75	31.39		
Con la satisfacción general					4598	.790
Masculino	95	69.94	80	26.22		
Femenino	99	69.52	80	28.26		

Fuente: ESPAU

*n* = 194

### Hallazgos Adicionales

Adicionalmente se encontró efecto de la edad, escolaridad y sexo con la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, para lo cual se aplicó un Modelo de Regresión Lineal Múltiple. En la tabla 7 se puede apreciar el efecto significativo del total de variables en la satisfacción del paciente, con una variación explicada de 21.8 %.

Tabla 7

Regresión Lineal Múltiple de Edad, Escolaridad y Sexo con la Satisfacción del Paciente

Modelo 1	gl	Suma de Cuadrados	Cuadrado Medio	F	Valor de p
Regresión	3	6823.86	2274.62	3.17	.002
Residual	190	136126.27	716.45		

Fuente: CIP, ESPAU

$R^2 = 21.8 \%$

$n = 194$

Sin embargo al analizar la contribución de cada variable al modelo total, en la tabla 8 se muestra que la escolaridad y el sexo no tuvieron efecto significativo sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, únicamente la edad.

Posteriormente se aplicó el procedimiento de eliminación de variables hacia atrás de Backward, el cual confirmo que solamente la edad tiene efecto significativo con la satisfacción del paciente ( $t = 3.08, p = .002$ ). Ver tabla 10.

Tabla 8

Efecto de la Edad, Escolaridad y Sexo con la Satisfacción del Paciente

Modelo 1	B	EE	t	Valor de p
Edad	.42	.16	2.67	.008
Escolaridad	5.89	.60	.10	.922
Sexo	-1.20	3.88	-.31	.758

Fuente: CIP, ESPAU

$n = 194$

En la tabla 9 y 10 se aprecia que la contribución significativa fue únicamente de la edad con la satisfacción del paciente con una variación explicada de 21.7 %. Así mismo, en el diagrama de dispersión se puede observar que la mayoría de los casos se aglutinaron entre los 60 años de edad con un índice de satisfacción de 80 y se muestra que a mayor edad, mayor satisfacción del paciente con la atención de enfermería.

*Tabla 9*

Regresión Lineal Múltiple de Edad con la Satisfacción del Paciente Procedimiento Backward

Modelo Final	gl	Suma de Cuadrados	Cuadrado Medio	F	Valor de p
Regresión	1	6741.98	6741.98	9.50	.002
Residual	192	136208.14	709.42		

Fuente: CIP, ESPAU

$R^2 = 21.7\%$

$n = 194$

*Tabla 10*

Efecto de la Edad con la Satisfacción del Paciente

Modelo Final	B	EE	t	Valor de p
Edad	.41	.13	3.08	.002

Fuente: CIP, ESPAU

$n = 194$

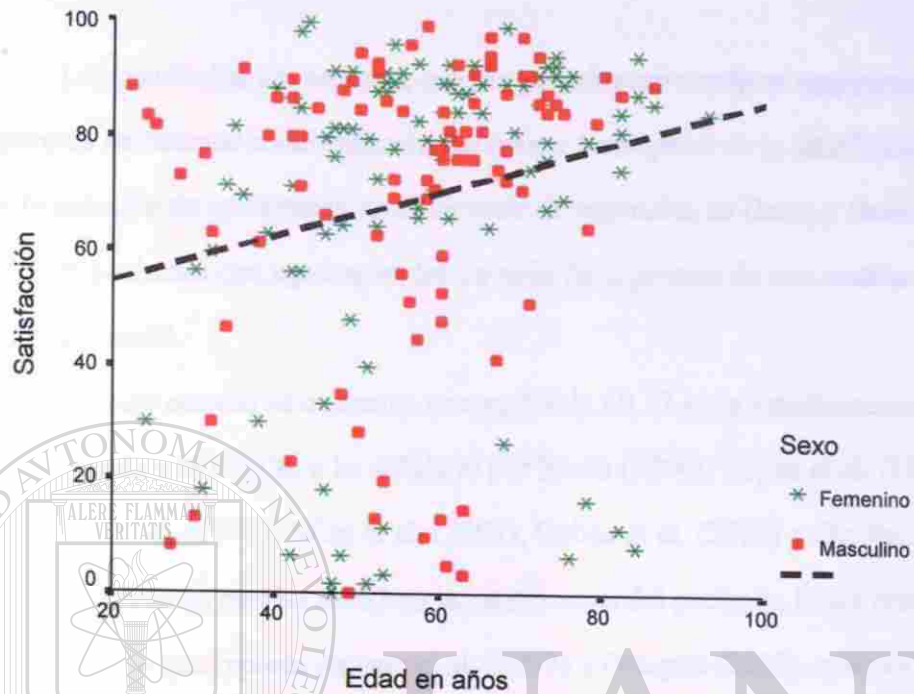


Figura 1. Diagrama de Dispersión de la Edad con la Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN<sup>®</sup>  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Capítulo IV

### Discusión

Los resultados del presente estudio permitieron verificar empíricamente los conceptos de cuidado e información del marco conceptual de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de Davis y Bush (1995) a través de pacientes que egresaron del servicio de urgencias de una institución de seguridad social.

En este estudio se encontró una media de 69.73 en la satisfacción con la atención de enfermería y es similar a lo señalado por Bleda (2000); López et al. (1999); Maderuelo et al. (1996); Mira et al. (2001); Ochoa et al. (2000) y Quintana et al (1999), quienes reportaron medias de 63 en la satisfacción del paciente. Estos resultados contradicen lo que reporta Aposta et al. (1993) y Ortegón (2002), quienes señalan medias de 91 en la satisfacción con la atención de enfermería en los pacientes hospitalizados. El resultado obtenido pudiera atribuirse a que el paciente se abordó en su hogar y tuvo mayor libertad para contestar el instrumento.

Se analizaron las dimensiones de la satisfacción con la atención de enfermería, en este estudio predominó la dimensión del cuidado, lo cual coincide con Davis y Duffy (1999); Lázaro et al. (1997); Mira et al. (2001); Ramírez et al. (1998) y Raper et al. (1999) quienes encontraron que la dimensión más importante para lograr la satisfacción del paciente es el cuidado que proporciona el personal de enfermería, sin embargo, contradice lo que reportaron Bursch et al. (1992) y Raper (1996) quienes señalaron que la información fue la dimensión más significativa para lograr la satisfacción del paciente.

De acuerdo a algunos autores, el resultado del presente estudio es explicable debido a que para el paciente que acude a urgencias es determinante el cuidado que recibe, él busca atención y apoyo del personal de enfermería, su prioridad es la

resolución de su problema de salud y no la información que requiere para el cuidado en el hogar (Davis & Bush 1995; Lázaro et al., 1997; López et al., 1999).

Los resultados muestran asociación positiva entre la edad y la satisfacción, es decir, a mayor edad, mayor satisfacción del paciente con la atención de enfermería, este resultado coincide con Bodur et al. (2001); Bursch et al. (1992); Lázaro et al. (1997); López et al. (1999); Quintana et al. (1999) y Raper et al. (1999) quienes encontraron que conforme avanza la edad del paciente, aumenta su satisfacción, sin embargo este hallazgo, contradice lo que reportan Davis y Duffy (1999); López et al. (2001) y Raper (1996) quienes señalan que no existe asociación entre la edad y la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Los resultados obtenidos en el presente estudio pudieran atribuirse a que los pacientes de edad avanzada, asisten con más frecuencia a los servicios de salud y tienden a incrementar su nivel de tolerancia, por lo cual evalúan la satisfacción en forma positiva (Lázaro et al., 1997; PNS, 2001-2006).

Se encontró asociación negativa entre la escolaridad y la satisfacción, es decir, a mayor escolaridad, menor satisfacción con la atención de enfermería. Éste resultado es congruente con lo que señalan Bodur et al. (2001); Lázaro et al. (1997); Quintana et al. (1999); Ramírez et al. (1998) y Trejo et al. (1999) quienes reportaron que entre mayor escolaridad tienen los pacientes, menor es su satisfacción con la atención de enfermería, sin embargo, lo contradicen Morales y García (1997) quienes reportaron que los universitarios están más satisfechos con la atención de enfermería.

El resultado del presente estudio es atribuible a que los pacientes de mayor escolaridad demandan y exigen mejores servicios de salud dado que poseen una capacidad superior de externar su inconformidad a diferencia de los de menor escolaridad quienes suelen ser menos críticos al tener dificultad para interactuar con el personal de salud (Lázaro et al., 1997; PNS, 2001-2006; Ramírez et al., 1998; Trejo et al., 1999).

Este estudio mostró que no existe diferencia en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería respecto al sexo, y coincide con Bodur et al. (2001); Morales y García (1997); Quintana et al. (1999) Raper (1996) y Raper et al. (1999), quienes no encontraron diferencias significativas acerca de cómo perciben la satisfacción con la atención de enfermería los hombres y las mujeres, sin embargo, éste hallazgo contradice los resultados de Davis & Duffy (1999); Lázaro et al. (1997) y Ramírez et al. (1998) quienes señalaron que para lograr la satisfacción son más demandantes los hombres que las mujeres, ellos esperan un mejor cuidado de enfermería.

En el presente estudio este resultado pudiera atribuirse a la homogeneidad con respecto a las experiencias de la enfermedad en los pacientes con diabetes mellitus. Ellos son más críticos de la atención que reciben. Debido a que reciben atención continua y han sido hospitalizados, conocen su tratamiento y por lo tanto tienen ciertas expectativas de atención. Su experiencia con la enfermedad les permite tener mayor contacto con los servicios de salud y demandan mejor atención.

En este estudio se encontró como hallazgo adicional que el factor individual edad, tiene efecto sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería lo cual coincide con Raper et al. (1999), quienes señalaron que la edad predice la satisfacción del paciente, sin embargo, lo contradice, Raper (1996) quien reportó que la edad no tiene efecto sobre la satisfacción del paciente.

Según diversos autores este efecto pudiera explicarse debido a que a través de los años cambian las expectativas de atención, los jóvenes refieren buen estado de salud, por lo tanto, pocas veces utilizan los servicios de las instituciones, pero cuando los solicitan acuden con mayores expectativas, ellos esperan resultados en la atención, demandan la resolución de su problema, en cambio, las personas de mayor edad presentan problemas de salud que requieren reingresos hospitalarios frecuentes con lo cual se reducen sus expectativas a comprensión, amabilidad y dedicación de un tiempo para ser escuchado, si la enfermera no manifiesta estas cualidades, él la disculpa dado que él sólo espera que



se controle su problema de salud y no la resolución del mismo (Lázaro et al., 1997; PNS, 2001-2006; Rivera & García, 1999; Trejo et al., 1999).

### *Conclusiones*

En la satisfacción del paciente con la atención de enfermería la dimensión que predomina es el cuidado con una media más alta que la información.

Existe asociación positiva entre la edad y la satisfacción del paciente es decir, a mayor edad, mayor satisfacción y asociación negativa entre la escolaridad con la satisfacción del paciente es decir a mayor escolaridad, menor satisfacción. No se observa diferencia en la satisfacción del paciente con respecto al sexo. Es importante destacar que la edad mostró efecto sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería.

### *Recomendaciones*

Realizar el estudio en diferentes grupos poblacionales para identificar otros factores que se asocian con la satisfacción del paciente con la atención de enfermería como el estado civil, lugar de residencia, ocupación, estrato e internamientos previos.

Abordar la temática de satisfacción del paciente con la atención de enfermería desde un enfoque cualitativo, con la finalidad de identificar otros factores que tengan influencia sobre su satisfacción.

Seguir utilizando el instrumento de satisfacción del paciente con la atención de enfermería con la finalidad de que mejore su confiabilidad y tenga validez de estabilidad para la población mexicana.

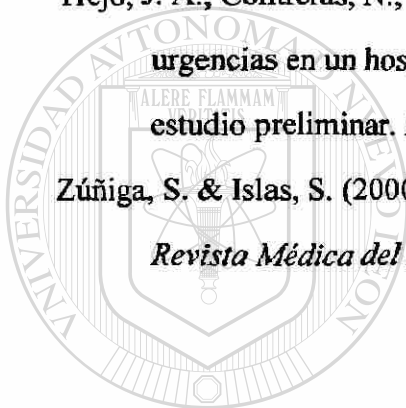
## Referencias

- Aguirre, G. (1997). Administración en la atención médica. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 35 (4), 257-264.
- Aposta, Y., Bellobi, C. & Serra, M. (1993). Grado de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en una unidad de braquiterapia. *Enfermería Clínica*, 3 (3), 96-101.
- Bodur, S., Ozdemir, Y. E. & Kara, F. (2001). Outpatient satisfaction with health centers in urban areas. *Journals Tubitak*, 409-414.
- Bleda, J. M. (2000). Estudio de opinión y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del hospital general de albacete. *Gestión Hospitalaria*, 11 (2), 51-62.
- Bursch, B., Beezy J. & Shaw R. (1992). Emergency department satisfaction: What matters most?. *Annals of Emergency Medicine*, 22 (3), 586-591.
- Davis, B.A. & Bush, H.A. (1995). Developing effective measurement tools: A case study of the consumer emergency care satisfaction scale. *Journals Nursing Science*, 9 (2) 26-35.
- Davis, B.A., Bush, H.A. & Thomas, S. (1997). Measuring consumer satisfaction with emergency department nursing care. *Journals Nursing Science*, 2, 35-49.
- Davis, B. A. & Duffy E. (1999). Patient satisfaction with nursing care in a rural and an urban emergency department. *Australian Journal of Rural Health*, 7 (2), 97-103.
- Fundación Mexicana para la Salud (1994). Encuesta nacional de satisfacción con los servicios de salud, 1994. *Economía y Salud*. (No. Publicación SIN 1405-0870). México D. F.
- Gil, I. & Pérez, C. (1994). Factores que inciden en la utilización del servicio de urgencias en el primer nivel de atención. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 32, 539-541.

- Interior, M. G. (2002). Satisfacción con el cuidado de enfermería del paciente con diabetes mellitus tipo 2. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Iris, J. M., Sánchez, A., Ocampo, J. & Chávez, A. (1999). Calidad de la atención en la sala de observación de urgencias. *Medicina Interna de México*, 15 (6), 274-278.
- Lázaro, P., Casanovas, I., Mitjans, J. & Reixach, M. (1997). Cualidades de la enfermera desde el punto de vista del usuario. *Enfermería Clínica*, 4 (2), 68-72.
- Lazcano, G., Rodríguez, M. & Guerrero, F. (1999). Eficacia de la educación en el control de la glucemia de pacientes con diabetes tipo dos. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 37 (1), 39-44.
- López, E. T., Mozota, J., González, I., Sánchez Y., Enríquez, N. & Moliner, J. (1999). Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un hospital de agudos. *Emergencias*, 11, 184-190.
- López, E. T., Mozota., Moliner, F. J., Cuarteros, R., Martínez, J. A. & Guerrero, J. L. (2001). Estrenamos servicio de urgencias, ¿mejora la satisfacción de los pacientes? *Revista Calidad Asistencial*, 16, 164-168.
- Maderuelo, J. A., Carriedo, E., Serrano, M., Almaraz, A. & Berjon, A. C. (1996). Factores de insatisfacción con la asistencia sanitaria. Un estudio Delphi. *Atención Primaria*, 17 (5), 348-353.
- Mira, J. J., Rodríguez, J., Carbonell, M. A., Pérez, V., Blaya, I., García, A. & Aranza, J. (2001). Causas de satisfacción e insatisfacción en urgencias. *Revista Calidad Asistencial*, 16, 390-396.
- Morales F. & García, C. (1997). Satisfacción de usuarios en unidades del primer nivel de atención médica. *Revista Médica el Instituto Mexicano del Seguro Social*, 35 (2), 139-143.
- Ochoa, J., Ramalle, E., Villar, A., Ruiz, J. I., Bragada, L. & Gimeno, C. (2000). Visitas inapropiadas al servicio de urgencias de un hospital general. *Medicina Clínica*, 115 (10), 377-381.

- Ortegón, M. C. (2002). Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Orrego, S. & Ortiz, A. C. (2001). Calidad del cuidado de enfermería. *Investigación y Educación en Enfermería*, 12, 78-83.
- Polit, D.F. & Hungler, B. (1999). Investigación científica en ciencias de la salud. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Programa Nacional de Salud. (2001-2006). Secretaría de salud (No. De publicación ISBN 968-811-962-X). México. D.F.
- Quintana, J. M., Aróstegui, L., Arcelay, A., García, M., Ortega, M. & Candelas, S. (1999). Encuesta de satisfacción a pacientes de servicios de urgencias de hospitales agudos. *Revista Gaceta Sanitaria*, 13 (1), 38-45.
- Ramírez, T., Nájera, P. & Nigenda, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Revista Salud Pública de México*, 40 (1), 3-12.
- Ramos, B., Diego, J. M., Castañeda, G. & Ramírez, R. (1995). Egresos hospitalarios en la población del Municipio Plaza de la Revolución . *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-6.
- Ramos, D. M., Ibañez, J. M. & González, M. (2002). Calidad de atención de enfermería al paciente hospitalizado. *Avances*, 3, 26-32.
- Raper, J. L. (1996). A cognitive approach to patient satisfaction with emergency department nursing care. *Journal of Nursing Care Quality*, 10 (4), 48-61.
- Raper, J., Davis, B. A. & Scott, L. (1999). Patient satisfaction with emergency department triage nursing care: a multicenter study. *Journal Nursing Care Quality*, 13 (6), 11-24.

- Rico, B., Arriaga, M. E., Campos, L., Gómez, J. G. & Escobedo, J. (1995). Prevalencia de diabetes mellitus y eficacia diagnóstica del programa de detección oportuna en una unidad de medicina familiar. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 33 (3), 299-305.
- Rivera, G. & García M. (1999). Calidad en la atención de enfermería al adulto mayor en el área de hospitalización. *Desarrollo Científico de Enfermería*, 7 (6), 167-174.
- Secretaría de Salud. (1987). Reglamento de la ley general de salud en materia de investigación para la salud. México: Presidencia de la república.
- Trejo, J. A., Contreras, N., García, G. M. & Arizmendi, H. (1999). El servicio de urgencias en un hospital de tercer nivel. Su comportamiento durante cinco años: estudio preliminar. *Medicina Interna de México*, 15 (6), 257-259.
- Zúñiga, S. & Islas, S. (2000). Educación del paciente diabético. Un problema ancestral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 3, 187-191.



UANL

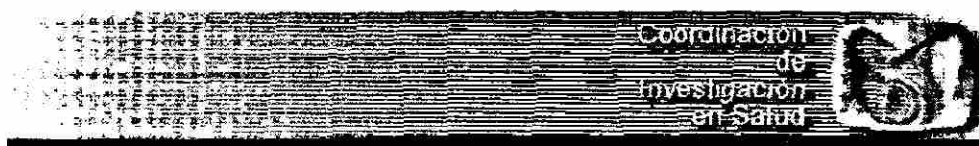
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Apéndice A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

*Carta de Autorización***Memorando Interno**

**Para:** Dr. Marcos M. Urbiola Verdejo  
J Ed. Invest en salud HGZ / MF 6  
**De:** Dr. Salvador B. Valdovinos C.  
Coord. Invest. En Salud NL

Monterrey, NL Mayo 2003

CDISNL -028 - 2003


**Asunto:** Apoyo a la C. Lic. Enf. Nora Hernández Martínez, Fac. de enfermería de la UANL.

Solicito su apoyo y colaboración para que la C Lic. en Enfermería Nora Hernández Martínez, alumna de la Maestría en Ciencias de la Enfermería de la Facultad de Enfermería de la UANL, realice con la colaboración del personal de enfermería de esa Unidad de Atención, las actividades conducentes a preparar el estudio de investigación: **La Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería a su Egreso de la Unidad de Urgencias.**

Cabe señalar que la asesora de dicho trabajo es la M.C.E. Ma. Guadalupe Interioral Guzmán, de la Facultad de Enfermería de la UANL.

Sin otro particular, agradezco las finezas de sus atenciones, y quedo a su disposición para aclarar o ampliar los detalles de esta solicitud, y aprovecho la ocasión para enviarle un afectuoso saludo.

Atentamente  
Seguridad y Solidaridad Social

  
Dr. Salvador B. Valdovinos Chávez  
Coordinador Normativo de Investigación en Salud  
SBVC'llum



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
COORDINACIÓN DELEGACIONAL  
DE INVESTIGACION EN SALUD

## Apéndice B

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE ENFERMERÍA*Consentimiento Informado*

La Lic. Nora Hernández Martínez esta realizando un estudio en pacientes egresados de urgencias para obtener información acerca de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería.

Entiendo que voy a responder a un cuestionario respecto a la atención que me proporcionó enfermería en el servicio de urgencias, se que mi participación será de manera libre y voluntaria además se mantendrá en estricta confidencialidad y puedo negarme a participar en el estudio si así lo decido.

La Lic. Hernández me ha informado que dará a conocer los resultados a la institución en los cuales no aparecerá mi nombre. Se que es para concluir su maestría en Ciencias de Enfermería.

Acepto participar voluntariamente en el estudio.

---

Firma del Participante

---

Fecha

## Apéndice C

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

*Escala Visual*

# Hoja de Respuestas

1.- NUNCA

2.- RARAS VECES

3.- ALGUNAS VECES

4.- MUCHAS VECES

5.- SIEMPRE



## Apéndice D

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

*Cédula de Identificación del Paciente*

Número de cuestionario \_\_\_\_\_

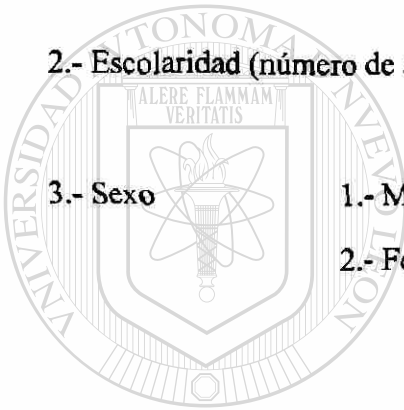
1.- Edad en años cumplidos \_\_\_\_\_

2.- Escolaridad (número de años de estudio) \_\_\_\_\_

3.- Sexo

1.- Masculino \_\_\_\_\_

2.- Femenino \_\_\_\_\_



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## Apéndice E

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ENFERMERÍA**

*Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Urgencias*

Instrucciones: Recuerde la atención que le proporcione el personal de enfermería del servicio de urgencias, a continuación leeré varias preguntas al respecto; a cada pregunta usted responderá nunca, raras veces, algunas veces, muchas veces y siempre, para que usted pueda contestar con mayor facilidad, le voy a proporcionar una hoja de respuestas.

Enunciado	Respuestas				
	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1.- La enfermera demostró que sabía hacer los procedimientos que yo necesité.					
2.- La enfermera demostró conocimiento respecto a mi enfermedad.					
3.- La enfermera demostró conocimiento respecto al tratamiento que yo necesité.					
4.- La enfermera me informó sobre como cuidarme en mi casa.					

Enunciado	Respuestas				
	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
5.- La enfermera me informó sobre las complicaciones que yo podría presentar en mi casa.					
6.- La enfermera me informó sobre las molestias que yo podía presentar en mi casa.					
7.- La enfermera me explicaba cada procedimiento antes de hacerlo.					
8.- La enfermera me explicó todo con palabras que pude entender.					
9.- La enfermera me escuchó con atención al momento de hablarle de mi problema.					
10.- La enfermera se mostró interesada en mi padecimiento y mi preocupación.					
11.- La enfermera fue lo más amable posible cuando me realizó procedimientos que me dolían.					

Enunciado	Respuestas				
	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
12.- La enfermera comprendió como me sentía por mi padecimiento.					
13.- La enfermera me permitió que expresara dudas acerca de la enfermedad y mi tratamiento.					
14.- La enfermera disponía del tiempo necesario cada vez que me atendía.					
15.- La enfermera respondió a todas mis preguntas acerca de la atención proporcionada.					

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

Lic. Nora Hernández Martínez

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

**Tesis:** SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA A SU EGRESO DE LA UNIDAD  
DE URGENCIAS.

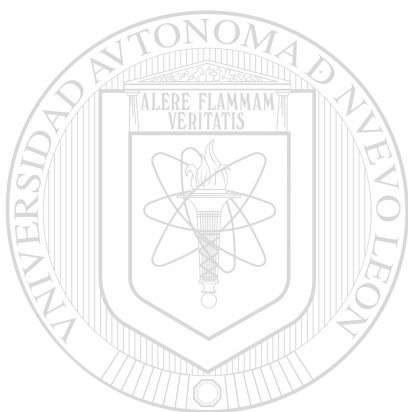
**Campo de estudio:** Administración de los Servicios de Enfermería.

**Biografía:** Nacida en Monterrey, Nuevo León el 06 de abril de 1974, hija del Sr. Sabino Hernández Medina y la Sra. Evencia Martínez Márquez.

**Educación:** Egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León con el grado de Licenciatura en Enfermería en 1996.

**Experiencia Profesional:** Enfermera General en la Secretaría de Salud de 1996 a 1998. Enfermera General en el Hospital Universitario de 1997 a 1998. Enfermera General en Emergencias Médicas Profesional, S.C. de 1999 a la fecha. Maestro por Horas en la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León de 1998 a la fecha.

E-mail: noriiss@hotmail.com



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



