

Fecha de presentación: marzo, 2019 Fecha de aceptación: mayo, 2019 Fecha de publicación: julio, 2019

1

## Nivel de satisfacción entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas

Level of satisfaction among inpatients and nurses who work at night

Rosa Elvira Minchala Urgilés<sup>1</sup>

[rosa.minchala@ucacue.edu.ec](mailto:rosa.minchala@ucacue.edu.ec),

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0934-9116>.

María de los Ángeles Estrella González<sup>2</sup>

[maria.estrella@ucacue.edu.ec](mailto:maria.estrella@ucacue.edu.ec),

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7170-7888>.

Andrés Alexis Ramírez Coronel<sup>3</sup>

[andres.ramirez@ucacue.edu.ec](mailto:andres.ramirez@ucacue.edu.ec),

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6996-0443>.

María Clementina Gualpa Lema<sup>4</sup>

[maria.gualpa@ucacue.edu.ec](mailto:maria.gualpa@ucacue.edu.ec),

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8319-2540>.

Nancy Isabel Abad Martínez<sup>5</sup>

[nancy.abad@ucacue.edu.ec](mailto:nancy.abad@ucacue.edu.ec),

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5888-5521>.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Minchala Urgilés, R. E., Estrella González, M., Ramírez Coronel, A. A., Gualpa Lema, M. C. & Abad Martínez, N. I. (2019). Nivel de satisfacción entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Revista Mapa, 1(15), 1-21. Recuperado de <http://revistamapa.com>

1Lic. en enfermería, Magister en investigación de la salud, Magister en gerencia en salud para el desarrollo local. Especialista en Gerencia y planificación estratégica de la salud, Docente e investigadora de la Carrera de Enfermería de la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues.

2 Lic. en enfermería, Magister en gerencia en salud para el desarrollo local. Especialista en Gerencia y planificación estratégica de la salud, Directora de la Carrera de Enfermería de la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues..

3 Psicólogo, Magister En Neuropsicología rama de investigación, Docente e investigador de la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues.

4 Doctora en Medicina y Cirugía, Magister en investigación de la salud, Magister en salud integral, Docente e investigadora de la Carrera de Enfermería de la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues.

5 Lic. en enfermería, Magister en gerencia en salud para el desarrollo local. Especialista en Gerencia y planificación estratégica de la salud, Docente e investigadora de la Carrera de Enfermería de la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues.

## RESUMEN

Durante la estancia hospitalaria, el predictor más importante de la satisfacción del paciente, es el cuidado que proporcionan las enfermeras los 365 días, en diferentes jornadas. El objetivo es analizar la correlación de nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas de Hospital José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca – Ecuador en el año 2017. Estudio analítico y trasversal, se estudian dos poblaciones: pacientes hospitalizados y enfermeras profesionales, que laboran en horas nocturnas. El Instrumento utilizado: el Formulario “The Night Nursing Care Instrument”; traducido y validado en Colombia. La selección de pacientes se realizó a través del muestreo aleatorio estratificado proporcionado y en enfermeras un muestreo por conveniencia. Se utilizó SPSS 25 para análisis descriptivo de frecuencias, medias, desviación estándar; en la fase analítica de ANOVA de un factor, Chi cuadrado y Correlación de rho de Spearman. Los resultados son los siguientes, se incluyeron 476 encuestados: 124 enfermeras y 352 pacientes. En pacientes; 50,2% sexo femenino, 42,6% tercer nivel de instrucción, edad media 38,88+12,28, días de hospitalización 5,34+4,76; en Análisis de Varianza una media 46,6+ 0,4; en la Correlación de Spearman  $p=0,00$  en todas las variables; 94,9% de satisfacción. En enfermería; 89,5% sexo femenino, 95,2% tercer nivel de instrucción, edad media de 31,9+ 6,7; en Análisis de Varianza la media de 40,2+ 0,8; 91,1% de satisfacción con su labor nocturna. En conclusión, la satisfacción percibida por el personal de enfermería y pacientes con el cuidado nocturno, está en niveles altos y refleja la calidad de atención que brinda el hospital.

**Palabras claves:** satisfacción del paciente, satisfacción de enfermería, jornada nocturna.

## ABSTRACT

During the hospital stay, the most important predictor of patient satisfaction, is the care nurses provide 365 days, on different days. The objective is to analyze the correlation of the level of satisfaction among inpatients and nurses who work at night hours of Hospital José Carrasco Arteaga of the city of Cuenca - Ecuador in 2017. Study analytical and transversal, studied two populations: hospitalized patients and professional nurses who work at night. The instrument used: "The Night Nursing Care Instrument" form; translated and validated in Colombia. The selection of patients was conducted through stratified random sampling provided and nurses a sampling by convenience. We used SPSS 25 for descriptive analysis of frequencies, means, standard deviation; in the analytical phase of ANOVA of a factor, Chi square and Spearman rho correlation. The results are as follows, we included respondents 476: 124 nurses and 352 patients. In patients; 50.2% female, 42.6% third level of education, average age 38, 88 + 12, 28, 5, 34 + 4 hospitalization days, 76; in analysis of variance a mean 46.6 + 0.4; in the Spearman correlation  $p = 0, 00$  in all variables; 94.9% of satisfaction. In nursing; 89.5% female, 95.2% third level of education, average age of 31.9 + 6.7; Analysis of variance in the average of 40.2 + 0.8; 91.1% of satisfaction with their night work. In conclusion, the satisfaction perceived by the staff of nurses and patients with night care, is at high levels and reflects the quality of care provided by the hospital.

**Key words:** satisfaction of the patient, nursing satisfaction, day night.

2 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

Para fortalecer al sistema de salud, como dice (W., 2009), “Es prioritario evaluar la calidad de la atención médica a través de encuestas de satisfacción, cuyos resultados permitirán incorporar sistemas de gestión de calidad”. En el mundo moderno, las cuestiones relacionadas con el trabajo ya no deberían simplemente ser pensadas como la conexión inmediata entre los trabajadores y sus objetivos, sino también en cambios organizativos, tecnológicos y sociales (Silveida E, 2011). Para brindar una atención integral, de armonía y confianza al paciente y la familia.

El factor humano es un componente esencial con el que cuenta una institución en general, y es importante tener presente sus necesidades: el trabajo en equipo, las condiciones de seguridad, el trato humano, las remuneraciones justas, entre otras, hace que el personal realice un trabajo con cierto grado de satisfacción: personal, institucional y de sus pacientes.

La sociedad actual que funciona 24 horas al día, obliga a las organizaciones y en consecuencia a sus empleados a someterse a horarios de trabajo que van en contra del ritmo natural de la vida. El horario por turno y las guardias, fuera de las horas normales del día, es un tema que cobra importancia, ya que son muchas las implicaciones que esto trae como consecuencia en la salud física y mental de quienes lo realizan (A., 2011).

El hospital José Carrasco Arteaga, IESS-Cuenca, para ofrecer un servicio de mayor satisfacción a los usuarios, utiliza implementos, instrumentos e insumos y materiales cada vez más sofisticados para la atención del paciente, si bien la utilización de esta tecnología ha mejorado los servicios de especialidades, también es necesario optimizar la calidad de atención con los pacientes.

El servicio ofrecido por el hospital influye de manera directa en la satisfacción del paciente, a través de las actividades que la institución y sus empleados efectúan para su bienestar; implicando algo más que: oír sus quejas, brindar un servicio de salud y sonreír ante ellos.

3 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

Al no realizarse un servicio satisfactorio, por falta de atención eficiente, o de intervenciones adecuadas y oportunas de enfermería; puede surgir en la institución alejamiento de los pacientes a otras entidades y para el hospital significa una baja en el aspecto de competitividad, decaen las metas, surgen problemas en cuanto a la tecnología, recursos humanos, técnicas administrativas y una disminución en la productividad de la institución.

Los resultados de un estudio realizado en Brasil, tuvo como objetivo verificar la correlación entre la satisfacción en el trabajo y la calidad del sueño entre los técnicos y auxiliares de enfermería que trabajaban el turno de noche de 12 horas en un hospital filantrópico de Tubarão (SC), Brasil. Los participantes de este estudio fueron 81 profesionales, la edad media 31 años ( $SD = 8,18$ ) la prueba de Spearman mostró una correlación entre la calidad del sueño y la satisfacción en el trabajo ( $r = -0,41$ ;  $p < 0,00$ ). Algunos aspectos fueron reportados como muy satisfactorios por estos trabajadores tales como el contenido del trabajo, la motivación hacia el trabajo y su identificación con la imagen del hospital (A., 2011).

En Hospitales de Nigeria se realizó un estudio de satisfacción personal en las horas nocturnas de enfermeras, los resultados mostraron que, el 83,3% de las enfermeras realizó turnos en la noche y que no solían tener descanso, sin embargo, el 55,4% de ellas estaban bastante satisfechas con el trabajo, se encontró una asociación significativa entre género y satisfacción ( $X^2 = 8,058$ ,  $df = 2$ ,  $p = 0,005$ ) (O., 2014).

En los últimos años la mayoría de países de América Latina, incluido el Ecuador, se encuentran en la búsqueda permanente de organizar y mejorar los Servicios de Salud; procurando la satisfacción de los pacientes, que también es una preocupación por parte del personal de enfermería.

El interés de los profesionales de la salud se centra en mejorar la calidad de vida del paciente y aspirar que la atención brindada sea efectiva, eficiente y

4 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

aceptable. Las prácticas de enfermería requieren de conocimientos actualizados, con formación y preparación constante para atender las necesidades biológicas, psicológicas y sociales de los pacientes.

En la sociedad actual, los cambios en los entornos de trabajo son intensos debido a la capacidad organizativa, tecnológica y social; al alcance de objetivos institucionales, del personal y del paciente. En la calidad de servicios de una institución participan diferentes miembros del equipo, pero el personal de enfermería es el estímulo para la atención de los pacientes en forma eficiente, oportuna, segura, holística, libre de riesgo, haciendo uso de los recursos disponibles. Durante la estancia en el centro hospitalario, el predictor más importante de la satisfacción del paciente, es el cuidado que proporcionan las enfermeras los 365 días del año, en jornadas rotativas.

En Enfermería, desde el inicio de la profesión, Florencia Nightingale enunció que “las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados” (Corbella A, 1990). Uno de ellos es la satisfacción del paciente.

Han surgido diferentes modelos de calidad de atención. Sin embargo, por lo general estos se implementan como procesos administrativos, gerenciales y alejados de la realidad del personal que los debe utilizar. La calidad de atención debe ser percibida no sólo como un problema médico gerencial, sino como un problema moral y como tal, estar sustentado en una educación en valores que garantice la participación activa de todos los actores del sistema, siendo la excelencia, la solidaridad y el profesionalismo, valores fundamentales (G., 2010).

En la ejecución de todas las acciones de Enfermería, siempre que se trate de calidad, está unida la actuación profesional, integralidad de procedimientos y la aplicación de la ética de enfermería. Los resultados son valorados a través del impacto técnico (eficacia); el impacto social (efectividad) y el impacto económico (eficiencia).

5 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios se constituyeron en factores y componentes importantes de la evaluación de los servicios. La opinión de la población tiene un puesto relevante en la formulación de las políticas de salud, así como en la realización de las actividades, también constituyen actualmente un componente importante de las investigaciones evaluativas en general; y en particular, la opinión de los usuarios ha tenido una influencia relevante tanto en la formulación de las políticas de salud como en el éxito de la prestación de los servicios de salud (Álvarez JA, 2008).

El cuidado adecuado de enfermería, sólo puede lograrse, si el personal está satisfecho con su puesto de trabajo, independientemente de la hora del día. La jornada nocturna comprende de 12 o 13 horas de trabajo con poco o ningún período de descanso. Las actividades nocturnas son tan importantes como las realizadas en el día, para la recuperación de los pacientes, por tanto, no deben ser subestimadas.

La inadecuada formación de enfermería acerca de la seguridad del paciente y la calidad, las cargas de trabajo excesivas, las deficiencias de personal, la fatiga, la escritura ilegible, sistemas de dispensación erróneos y los problemas con el etiquetado de los medicamentos, las enfermeras están continuamente renovándose para asegurarse de que sus pacientes reciban la medicación adecuada a la hora adecuada [8]. La administración de medicamentos es un proceso fundamental en la atención de salud.

## **MÉTODO**

Se trata de un estudio observacional, analítico, de corte trasversal, relacional, se estudió dos poblaciones: pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas, en el Hospital José Carrasco Arteaga de la ciudad de Cuenca en el año 2017.

6 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

El universo constituyó en los pacientes hospitalizados en las áreas seleccionadas, que cumplieron los criterios de inclusión y el personal de enfermeras de las mismas áreas, que laboran en horas nocturnas, en el Hospital José Carrasco Arteaga. La muestra fue probabilística y con selección aleatoria estratificada. Se obtiene 352 pacientes y 124 enfermeras/os profesionales.

Para la selección de los pacientes encuestados se utilizó el muestreo aleatorio estratificado proporcionado, es decir subdivisión de la población por servicios, en cada uno se tomó el porcentaje proporcional hasta completar el tamaño de la muestra; se excluyeron los servicios de cuidados intensivos, neonatología y pediatría, en donde los pacientes no cumplen con los criterios de inclusión.

Para la selección de enfermería se consideró un muestreo por conveniencia, con un total de 117, para completar la muestra de 124 se seleccionaron 7 enfermeras más del servicio de toco quirúrgico, porque aquí son atendidas las pacientes maternas que no disponen de camas en el servicio de ginecología.

Se utilizó la encuesta creada y validada en Suecia en el 2005 en inglés (The Night Nursing Care Instrument" (NNCI) y traducida en el 2011 en Colombia en idioma español (*Instrumento de Satisfacción con el Cuidado Enfermero Nocturno (ISCEN)*). Los valores de confiabilidad fueron medidos con al  $\alpha$  de Cron Bach, para enfermeras/os de 0.91 comparada con la de pacientes de 0.88 en ISCEN, y para NNCI 0.85 en enfermeras/os comparada con el 0.82 en pacientes (L., 2012).

Los criterios de inclusión fueron: Personal de enfermería que labore en las áreas de hospitalización (cirugía, ginecología, clínica 2, cardiología, oncología clínica, traumatología, neurocirugía, cirugía oncológica y clínica 3) y en turnos rotativos en las 24 horas; pacientes con 24 horas de hospitalización en las áreas antes mencionadas, mayores de 18 años, conscientes y; que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

7 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

Previo aprobación del estudio por parte de las autoridades del Hospital José Carrasco Arteaga, se realizó la recolección de datos a los grupos de pacientes en mayor porcentaje a pacientes que estaban de alta hospitalaria y personal de enfermeras/os profesionales seleccionados, en forma personalizada para garantizar que no haya pérdida de información. La recolección de la información de este grupo de participantes se realizó en los meses de mayo a diciembre del 2016.

Para el análisis se dicotomizó las variables con un puntaje de 33 a 55 puntos en satisfactorio y 32 y menos puntos como insatisfactorio; para el análisis de las variables se tomó 1 y 2 como insatisfactorio y 3 a 5 como satisfactorio.

Para validación del instrumento, se realizó una prueba piloto en el Hospital Homero Castanier de Azogues, con 30 pacientes y 20 enfermeras que cumplieron con los criterios de inclusión, la selección de la muestra se realizó de manera aleatoria tanto en pacientes como en enfermeras, que cumplen con los criterios de inclusión y se obtuvo una confiabilidad del 82% en enfermeras, en relación a la de los pacientes del 81%.

A los participantes, se les invitó a formar parte del estudio quienes aceptaron mediante la firma del consentimiento informado. Se garantizó el derecho a la privacidad y confidencialidad de la información.

8 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

## RESULTADOS

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos de 476 encuestados, Hospital José Carrasco Arteaga.

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>PACIENTES n=352</b>	<b>ENFERMERAS n=124 (%)</b>
<b>(%)</b>		
<b>SEXO</b>		
Femenino	186(50,2%)	111(89,5)
Masculino	166(47,2%)	13(10,5%)
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Soltero	84(23,9%)	46(37,1%)
Casado	177(50,3%)	62(50%)
Divorciado	36(10,2%)	9(7,3%)
Viudo	16(4,5%)	2(1,6%)
Unión libre	39(11,1%)	5(4%)
<b>NIVEL DE INSTRUCCIÓN</b>		
Básica	67(19,0%)	
Bachillerato	135(38,4%)	
Tercer nivel	150(42,6%)	118(95,2%)
Cuarto nivel		6(4,8%)
<b>CONDICION LABORAL</b>		
Planta	-----	12(9,6%)
Provisional	-----	57(46,0%)
Contrato	-----	55(44,4%)
<b>EDAD EN AÑOS</b>		
	38,88 $\pm$ 12,28	31,97 $\pm$ 6,78
<b>TIEMPO DE SERVICIO EN AÑOS</b>		
	-----	3,02 $\pm$ 4,43
<b>DIAS DE HOSPITALIZACIÓN</b>		
	5,34 $\pm$ 4,76	-----

**Fuente:** datos de la investigación

En el grupo de encuestados, el 50,2% en pacientes son de sexo femenino y el 89,5% en el personal de enfermería; en el estado civil, pacientes y enfermeras/os son casadas/os con 50,3% y 50% respectivamente; en el nivel de instrucción, el 42,6% de los pacientes tiene tercer nivel de educación, son pacientes en su mayoría con títulos profesionales y las/os enfermeras/os el 95,2% cuenta con tercer nivel; es personal con una media de 3,02 años de servicio y está en

9 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
 María de los Ángeles Estrella González  
 Andrés Alexis Ramírez Coronel  
 María Clementina Gualpa Lema  
 Nancy Isabel Abad Martínez

relación con el 46% de enfermeras/os que laboran con nombramiento provisional, seguido del 44,4% que tiene contrato temporal.

La edad media en los pacientes es de  $38,88 \pm 12,28$  con respecto a la media debido a que existen valores mínimos y máximos muy lejanos entre sí (rango de 18 años a 69 años), en el personal de enfermería la edad media es de  $31,97 \pm 6,78$ , se trata de un personal joven en la institución y está en relación con el tiempo de servicio con una media de  $3,02 \pm 4,43$  años.

Los días de hospitalización de los pacientes en esta institución, la media es de  $5,34 \pm 4,76$  días, en los servicios de clínica, oncología, traumatología y neurocirugía se dan períodos más largos de hospitalización, no así en el resto de servicios que los días de estancia hospitalaria es de 2 a 3 días.

Los análisis con la estadística inferencial en ANOVA de un factor, permitió encontrar un valor de  $p=0,000$  en la correlación del nivel de satisfacción con el trabajo nocturno entre los pacientes hospitalizados y las/os enfermeras/os de jornadas nocturnas en las diferentes áreas de hospitalización. Para el puntaje total del cuestionario los pacientes tuvieron una media de 46,6 en relación a la media de las/os enfermeras/os de 40,2, existe una ligera diferencia en el nivel de satisfacción entre los dos grupos en relación a estas variables.

**Tabla 2.** Correlación de las variables de estudio con 476 encuestados. Hospital José Carrasco Arteaga. 2016

Variables	PACIENTES		p.	ENFERMERAS/OS	
	Chi cuadrad o	Valor aprox. Sig.		Chi cuadrad o	Valor p. aprox. Sig.
<i>Intervenciones enfermeras</i>					
1. Respeto a los deseos individuales	154,39	.000		30,16	.000
2. Información y participación	141,67	.000		30,54	.000

10 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

3. Necesidad de asistencia	157,19	.000	30,45	.000
4. Nutrición e hidratación	129,99	.000	39,12	.000
5. Oportunidad de conversación	119,99	.000	43,85	.000
6. Observación y monitoreo	140,06	.000	39,13	.000
<b>Tratamiento médico</b>				
7. Cuidado médico planeado	154,47	.000	42,77	.000
8. Cuidado médico no planeado	117,34	.000	43,2	.000
<b>Evaluación</b>				
9. Descanso nocturno	129,89	.000	36,67	.000
10. Seguridad	165,63	.000	32,29	.000
11. Satisfacción general con el cuidado	171,17	.000	50,55	.000

---

**Fuente:** datos de la investigación

En el análisis de la tabla se observa los resultados del Chi cuadrado y el valor de p, en los dos grupos de investigación.

En los pacientes, las variables de mayor resultado son “Satisfacción general con el cuidado” (171,17) y de “Seguridad” (165,63); en el grupo de enfermeras/os el de mayor puntaje es “Satisfacción general con el cuidado (50,55) “Oportunidad de conversación (43,85); y el valor de  $p = 0.000$  en todas las variables nos demuestra relación entre ellas.

En consecuencia, a mayor valor del estadístico chi-cuadrado mayor es el grado de asociación entre las variables. Los valores de coeficiente de Spearman o por rangos, van de -1 a +1, con un nivel de significación bilateral (de dos colas) para contrastar la hipótesis nula. Para analizar la asociación positiva o negativa entre las variables de estudio con el nivel de satisfacción o de insatisfacción en los dos grupos de encuestados, los valores reales de cada una de las variables fueron ordenadas de menor a mayor y reemplazados por rangos: para el nivel de satisfacción 1= satisfecho de 33 a 55 puntos, 2= insatisfecho < de 32 puntos; para las variables de estudio 1= insatisfactorio a 5= muy satisfactorio.

Se muestra muy bueno el valor de la relación entre las variables de estudio con el nivel de satisfacción del total de encuestados, porque el valor del coeficiente se acerca a la unidad y su p resultante es estadísticamente significativa  $p=0,000$ .

**Tabla 3.** Correlación del Nivel de satisfacción de 476 encuestados, según áreas de hospitalización. Hospital José Carrasco Arteaga. 2016.

AREAS	PACIENTES		ENFERMERAS	
	Satisfecho n=(%)	Insatisfecho n=(%)	Satisfecho n=(%)	Insatisfecho n=(%)
Oncología	39(100%)	0(0,0%)	11(84,6%)	2(15,3%)
Cardiología	39(97,5%)	1(2,5%)	11(84,6%)	2(15,3%)
Neurocirugía	37(94,8%)	2(5,1%)	13(100,0%)	0(0,0%)
Cirugía general	36(92,3%)	3(7,6%)	12(92,3%)	1(7,6%)
Traumatología	37(94,8%)	2(5,1%)	12(92,3%)	1(7,6%)
Ginecología	38(97,4%)	1(2,5%)	18(90,0%)	2(10,0%)
Clínica 2	35(89,7%)	4(10,2%)	11(84,6%)	2(15,3%)
Cirugía oncológica	38(97,4%)	1(2,5%)	13(100,0%)	0(0,0%)
Clínica 3	35(89,7%)	4(10,2%)	12(92,3%)	1(7,6%)
<b>TOTAL</b>	<b>334(94,9%)</b>	<b>18(5,1%)</b>	<b>113(91,1%)</b>	<b>11(8,9%)</b>

**Fuente:** datos de la investigación

De 352 pacientes encuestados, 334(94,9%) están satisfechos con la atención recibida en las jornadas nocturnas del personal de enfermería y se demuestra en todas las áreas de hospitalización, al igual que con el personal de enfermería de 124 encuestados, 113 (91,1%) está satisfecho con su labor en las horas nocturnas en las áreas de trabajo.

12 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

En lo expuesto, es notoria la satisfacción del trabajo recibido y entregado en los grupos investigados, sobre el 90% de personal satisfecho, a pesar de ser personal de media de edad entre los 31 a 38 años, con tercer nivel de educación, en los dos grupos.

El interés por medir el grado de satisfacción en la atención de salud brindada por el personal de enfermería durante las horas nocturnas y a su vez la calidad percibida por los pacientes de los cuidados recibidos es esencial para el mejoramiento continuo en las instituciones de salud y a su vez es más probable de que un paciente satisfecho cumpla con las prescripciones médicas, de enfermería, farmacológicas, nutrición, cuidados personales, etc., luego del alta médica.

## DISCUSIÓN

Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios se constituyen en factores y componentes importantes de la evaluación de los servicios. La opinión de la población tiene un puesto relevante en la formulación de las políticas de salud, así como en la realización de las actividades. Las ciencias médicas han logrado procesos asistenciales, organizativos y tecnológicos para alcanzar el concepto de satisfacción como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios.

Existen estudios de satisfacción de pacientes, que revelan cuidados en general en las instituciones de salud, pero se dan limitaciones con estudios de satisfacción laboral en jornadas nocturnas del personal de enfermería, que representa el 50% de la jornada diaria.

Los datos sociodemográficos son variables concluyentes que se deben considerar en la satisfacción de los pacientes y de las/los enfermeras/os. En este estudio, el 50,2% de pacientes y el 89,5% de enfermeras/os eran de sexo femenino, en los dos grupos predominan las mujeres. Vargas D, en su estudio

13 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

de satisfacción realizado en Quito con 101 pacientes coincide con el sexo femenino de 71,3% (De los Ríos JL, 2002). (Taheri L), en su estudio correlacional muestra que de 600 pacientes el 61,3% son mujeres y de 408 enfermeras/os el 66,9% son mujeres. En los dos grupos el mayor porcentaje es de sexo femenino.

En el estado civil predominan los casados, en el estudio con el 50,3% en pacientes y el 50% en enfermeras. En un estudio de “Satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza” de Brasil, realizado en 275 pacientes entrevistados el 70% eran casados (Taheri L). (Moradi S, 2015), en el estudio de enfermeras en labores nocturnas el 76,2% eran casadas. En los estudios revisados predominan los casados.

En cuanto al nivel de instrucción, el 42,6% de los pacientes encuestados tienen tercer nivel o instrucción universitaria (son profesionales, empleados públicos o privados) en relación al porcentaje de enfermeras el 95,2% con instrucción de tercer nivel. En el estudio realizado en el Patronato de Quito el 46,7% de usuarios externos tiene nivel secundario (D., 2013). En revisión de un estudio indexado, las enfermeras/os que trabajan durante la noche el 96,4% tienen título de tercer nivel [(Moradi S, 2015).

En la condición laboral, el 46% del personal de enfermería labora con nombramiento provisional por el período de uno a cinco años, el 44,4% es personal contratado entre uno a dos años de servicio, con un tiempo de servicio promedio de 3,02+ 4,43 años; en relación con el Patronato de Quito en donde labora personal de enfermería con un promedio de 4 años (D., 2013); se presenta personal de enfermería joven en las instituciones del país que laboran en turnos rotativos.

La media de edad en los pacientes fue de 38,88+12,28, con rango de edad de 18 a 69 años, se trata de una población joven, no se realiza encuestas a pacientes de más edad por su falta de interés en participar en el estudio, su estado de conciencia y su agudeza visual para la lectura. A pesar de haber

14 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

participado una muestra de pacientes jóvenes, con tercer nivel de instrucción, donde el nivel de percepción de la calidad recibida es más crítica y exigente, el resultado del nivel de satisfacción está sobre el 90%. La media de edad resultante del personal de enfermería es de 31,9+ 6,7 con un rango de edad de 23 a 58 años, en comparación con Vargas D, (D., 2013) la edad promedio de los pacientes es de 39 años. Para Moradi, la edad promedio en enfermeras es de 35 años, un rango de edad entre 24 y 50 años (Moradi S, 2015). La literatura muestra relación de la media de edad en los dos grupos de estudio, con los resultados obtenidos.

En el análisis multifactorial con ANOVA de un factor, las 11 variables de estudio que están incluidas en tres dimensiones (*Intervenciones de enfermería, tratamiento médico y Evaluación*), las medias de los valores promedios que los pacientes califican es más alto en todos los ítems que en las/los enfermeras/os; en la diferencia de medias hay mayor puntaje en las variables “Respeto a los deseos individuales” dentro de las *Intervenciones enfermeras* y “satisfacción general con el cuidado” dentro de *Evaluación* (con  $p=0,7$  cada uno), y hay una mínima diferencia en “observación y monitoreo” (con  $p=0,4$ ) dentro de las *Intervenciones enfermeras*. En el puntaje total de la encuesta los pacientes tuvieron una media 46,6+ 0,4 en relación a la media de las/os enfermeras/os de 40,2+ 0,8; se observa una ligera diferencia de puntajes.

Sin embargo, en todas las variables en los dos grupos de estudio el valor de F es alto y el valor alcanzado de  $p=0,000$ ,  $p<0,05$ ; por tanto todas las variables están relacionadas y hay correlación significativa entre los dos grupos en el nivel de satisfacción durante las jornadas nocturnas, los datos de este estudio son similares a los encontrados en el estudio realizado en Colombia con 194 pacientes y 34 enfermeras, que muestra un total de diferencia de medias en pacientes de 50,6+ 4,9 y de 39,4+ 6,9 en enfermeras, con valores F altos y todos los valores de probabilidad de  $p<0,001$  (Corrales, 2011).

15 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

Al realizar las pruebas de bondad de ajuste y demostrar la concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y esperadas se tomó tablas de contingencia (Chi cuadrado) y se muestra valores perfectos en los dos grupos en relación a las variables de estudio, con una correlación estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ), en consecuencia, a mayor valor del estadístico chi cuadrado mayor es el grado de asociación entre las variables; a diferencia de resultados encontrados ( $X^2=50,79$ ,  $p<0,001$ ) (Corrales, 2011). En el estudio realizado en Quito con análisis de chi cuadrado sobre satisfacción en la atención a los usuarios externos, se obtienen resultados de 6,05 y una significancia de  $p=0,014$ , encontrándose relaciones estadísticamente significativas (D., 2013)

Para verificar la inter-relación entre la calidad de los cuidados nocturnos de enfermería y la satisfacción del paciente se calculó Correlación de Spearman y en el resultado el valor del coeficiente se acerca a la unidad y su  $p$  resultante es estadísticamente significativa en  $p=0,000$  en todas las variables.

En los hospitales de la Universidad de Jahrom se realiza un estudio de Comparación de los pacientes y la satisfacción del personal en las salas y se obtiene las diferencias entre la media de satisfacción del paciente y el personal fueron estadísticamente significativas mediante pruebas  $t$  independientes ( $p = 0,018$ ,  $p = .029$ ); test de Spearman mostró una correlación estadísticamente significativa entre el paciente y la satisfacción del personal ( $p = 0,044$ ) (Taheri L).

En el estudio realizado en el Hospital José Carrasco Arteaga, 334 pacientes (94,9%) están satisfechos con las jornadas nocturnas, al igual que con el personal de enfermería, 113 (91,1%) está satisfecho con su labor en las horas nocturnas en las distintas áreas de trabajo; en comparación con los resultados del estudio realizado en Azogues, el 93,3% de pacientes están satisfechos en relación al 80% de enfermeras están satisfechas con su labor.

En el nivel de satisfacción por áreas de hospitalización se observa que en todas las áreas y en los dos grupos de investigación existe alto porcentaje de

16 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

satisfacción (>90%) con los cuidados enfermeros nocturnos; en los servicios de clínica 2 y clínica 3 existe el 1,1% de insatisfacción en los pacientes; éstos son servicios en donde los días de estancia hospitalaria se incrementan; el personal de enfermería muestra el 1,6% de insatisfacción en oncología, cardiología, ginecología y clínica 2, posiblemente se deba a que es personal con un año de servicio en la institución.

Freitas, en Brasil (Freitas JS), presenta un estudio donde se observa resultados con predominio de medianas (4-5) con el 92% de satisfacción en todos los dominios. Esto indica alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados; seguido de (Taheri L) en Irán, presenta una correlación significativa entre la experiencia laboral y los factores profesionales del personal. La media de satisfacción total del paciente con el personal de salas generales y especiales es ( $2,75 \pm 0,35$ ,  $3,03 \pm 0,53$ ) respectivamente; en comparación con el presente estudio realizado es de  $46,6 \pm 0,47 - 40,2 \pm 0,81$ .

(Oléni M, 2004), en su estudio de diseño evaluativo y comparativo, utilizó el instrumento de cuidados nocturnos de enfermería en un hospital del sur de Suecia. Se seleccionaron consecutivamente enfermeras ( $n = 178$ ) en servicio nocturno, mientras que los pacientes ( $n = 356$ ) fueron seleccionadas por muestreo de conveniencia. Los resultados mostraron ( $P < 0,0001$ ), no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre enfermeras y pacientes, los pacientes informaron que estaban satisfechos ( $\geq 80\%$ ) con el cuidado de enfermería proporcionado por la noche.

En el presente estudio se evidencian datos con porcentajes altos de satisfacción, el 94,9% en el grupo de pacientes y de 91,1% en el grupo de enfermeras y está en relación con datos de otras investigaciones. En Quito (D., 2013), realiza un estudio de Satisfacción del Usuario Externo e Interno en el Patronato Provincial de Pichincha, el 90% de usuarios internos están satisfechos con su trabajo y el 98% de usuarios externos están satisfechos con la calidad de atención recibida.

17 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

En Guayaquil, Cedeño, presenta un estudio sobre la percepción de la calidad de atención de enfermería por parte de los usuarios, el 97,6% refiere estar satisfecho con la atención recibida (R., 2010). (M., 2013), en el Área de Salud No 6 de Quito evalúa la calidad de atención en el servicio de odontología con un 80% de satisfacción de los pacientes. Los datos encontrados están en relación con otros estudios.

La satisfacción del paciente es el indicador más importante de la atención de salud de alta calidad. Para mejorar la calidad de los servicios médicos es necesario maximizar los esfuerzos para obtener la plena satisfacción del paciente y del personal. Los resultados de todos estos estudios cuantitativos y cualitativos revelan que el cuidado de enfermería es el principal determinante de la satisfacción del paciente.

## CONCLUSIONES

En la situación actual que impera en el país se asegura que, a mayor satisfacción del usuario menores demandas, a mayor interrelación enfermera-paciente mayor resolución en los problemas de salud.

La satisfacción en el trabajo es un factor importante en la predicción y la percepción de la forma de organización y cualquier estudio, sobre eso ayudaría a los gerentes a identificar problemas latentes.

En general se obtuvieron datos: en pacientes: el 50,2% de sexo femenino, el 50,3% de casados, el 42,6% con tercer nivel de instrucción, la media de edad fue de  $38,88 \pm 12,28$ , con rango de edad de 18 a 69 años. En el análisis multifactorial con ANOVA de un factor, los pacientes tuvieron una media  $46,6 \pm 0,4$ , el valor de F es alto y el valor alcanzado de p de 0,000. En la Correlación de Spearman el valor del coeficiente se acerca a la unidad y su p resultante es estadísticamente significativa  $p=0,000$  en todas las variables; el (94,9%) están satisfechos con las jornadas nocturnas del personal de enfermería. En el

18 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

personal de enfermería: el 89,5% son de sexo femenino, el 50% casadas/os, el 95,2% con tercer nivel de instrucción, la media en edad es de 31,9+ 6,7 con un rango de edad de 23 a 58 años, en el análisis con ANOVA la media de las/os enfermeras/os de 40,2+ 0,8; se observa una ligera diferencia de puntajes con los pacientes, el 91,1% está satisfecho con su labor en las horas nocturnas en las distintas áreas de trabajo.

Los altos valores de satisfacción de los pacientes y del personal de enfermería (>90%) cobran importancia en los resultados del proceso de interacción entre ambos y se convierten en estímulo para continuar y mejorar la atención de calidad dando seguridad al paciente.

Las variables analizadas en el estudio dentro de las dimensiones “*Intervenciones enfermeras, tratamiento médico y evaluación*” tuvieron relación significativa y confirman el grado de satisfacción laboral del personal en relación con la satisfacción de los pacientes con el cuidado recibido del personal de enfermería durante las horas nocturnas.

Los resultados obtenidos con un alto nivel de satisfacción en pacientes y enfermeras con las jornadas nocturnas, las propuestas de mejora contribuirán a mantener y procurar que se llegue al 100% del nivel de satisfacción.

Mantener estrategias de participación activa del personal de enfermería en la planeación institucional y evaluar la satisfacción de manera periódica, que permita realizar una comparación y retroalimentación de resultados.

Generar una actitud de cordialidad, amabilidad en el personal de salud hacia el usuario y viceversa, creando un ambiente laboral óptimo. Realizar supervisiones y capacitaciones constantes obligatorias para los servidores de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A., P. A. (2011). Influencia de los turnos de trabajo y las guardias nocturnas en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos y enfermeras. .
- Álvarez JA, Q. A. (2008). Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios.
- Corbella A, S. P. (1990). La Garantía de la Calidad en Atención Primaria de la Salud.
- Corrales, e. a. (2011). Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un hospital del tercer nivel, Mérida Venezuela. En Revista Enfermería Global; 2003. p.1-11. Acceso 03-03-2011. Disponible <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/659/691>. Obtenido de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/659/691>
- D., V. (2013). Estudio de Satisfacción del Usuario Externo e Interno en los Servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichincha.
- De los Ríos JL, S. J. (2002). Wellbeing and medical recovery in the critical care unit: the role of the nurse-patient interaction.
- Freitas JS, S. A. (s.f.). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza; Rev. Latino-Am. Enfermagem; Brasil; 2014; 22(3); 454-60. [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae). Obtenido de [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
- G., D. (2010). Calidad de Atención Médica y Principios Éticos.
- L., R. M. (2012). Validación de una escala de satisfacción con el cuidado nocturno de enfermería.
- M., V. (2013). Evaluación de la Calidad de Atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de Salud No 6.
- Moradi S, F. Z. (2015). The Relationship between Shift Work and Job Satisfaction among Nurses.
- O., O. O. (2014). Clinical Nurses' Satisfaction with Night Shift in Selected Hospitals in Ile-Ife. 7 .
- Oléni M, J. P. (2004). Nursing care at night: an evaluation using the Night Nursing Care Instrument.
- R., C. (2010). Evaluación de la Calidad de Atención de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano.
- Silveida E, M. E. (2011). Satisfaction and sleep quality in nursing professionals.

20 Rosa Elvira Minchala Urgilés  
María de los Ángeles Estrella González  
Andrés Alexis Ramírez Coronel  
María Clementina Gualpa Lema  
Nancy Isabel Abad Martínez

- Taheri L, M. K. (s.f.). Faculty of Nursing and Paramedical, Jahrom University of Medical Sciences. 2015. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.5>
- W., V. (2009). Satisfacción del Usuario de Consulta Externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. .