



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DEL TEMA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO CON LOS  
CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES  
HOSPITALIZADOS. HOSPITAL BÁSICO DR. RAFAEL SERRANO  
LÓPEZ. LA LIBERTAD, 2023.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**

**HENRY PAÚL GARCÍA SANTIANA**

**TUTOR**

**DR. JUAN OSWALDO MONSERRATE CERVANTES. Ph.D**

**PERÍODO ACADÉMICO**

**2023-2**

## TRIBUNAL DE GRADO

---

Lcdo. Milton González Santos, Mgt.  
**DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA  
SALUD**

---

Lic. Nancy Domínguez Rodríguez, MSc.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
ENFERMERÍA**

**BERTHA  
LEONOR  
MAGGI  
GARCES**

Digitally signed by  
BERTHA LEONOR  
MAGGI GARCES  
Date: 2023.10.18  
12:41:59 -05'00'

**JUAN OSWALDO  
MONSERRATE  
CERVANTES**

Firmado digitalmente por JUAN  
OSWALDO MONSERRATE  
CERVANTES  
Fecha: 2023.03.13 03:37:42 -05'00'

---

Dra. Bertha Maggi Garcés, Ph.D.  
**DOCENTE DE ÁREA**

---

Dr. Juan Monserrate Cervantes, Ph.D.  
**DOCENTE TUTOR**

---

Ab. María Rivera González, Mgtr.  
**SECRETARIA GENERAL**

La Libertad, 11 de septiembre de 2023

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del proyecto de investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS. HOSPITAL BÁSICO DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ. LA LIBERTAD, 2023, elaborado por el Sr. GARCÍA SANTIANA HENRY PAÚL, estudiante de la CARRERA DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD perteneciente a la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ENFERMERÍA, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo APRUEBO en todas sus partes.

Atentamente,



JUAN OSWALDO  
MONSERRATE  
CERVANTES

Firmado digitalmente por JUAN  
OSWALDO MONSERRATE  
CERVANTES  
Fecha: 2023.03.13 03:37:42 -05'00'

---

Dr. Juan Oswaldo Monserrate Cervantes, Ph.D.

**DOCENTE TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y su facultad de Ciencias Sociales y de la Salud, por abrirme las puertas de la carrera de enfermería que desde el año 2018 me impartieron los conocimientos necesarios para que hoy me convierta en profesional.

A cada uno de los docentes que he tenido el privilegio de tener durante mi formación académica y profesional, quienes me brindaron los conocimientos, valores y consejos para llegar a este momento de mi vida.

A nivel personal, dedico este trabajo a Dios, por brindarme la fuerza y salud para poder llegar hasta este momento de mi formación académica; a mi papá y mamá, por ser los pilares fundamentales de mi vida, por ser mi motivación constante, a mis hermanos y demás seres queridos que me brindaron consejos y estuvieron al tanto de mi formación profesional.

*Henry Paúl García Santiana*

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi eterno agradecimiento a la ilustre Universidad Estatal Península de Santa Elena, donde tuve el honor de formarme profesionalmente. Le agradezco a las instituciones donde tuve el privilegio de adquirir conocimientos, habilidades y destrezas para poder convertirme en profesional, Hospital Básico “Rafael Serrano López” y Centro de Salud “Virgen del Carmen”, gracias infinitas.

Agradezco a mi tutor Dr. Juan Oswaldo Monserrate Cervantes, Ph.D., por guiarme durante todo mi proceso del desarrollo del trabajo de investigación, a los demás docentes que me impartieron los conocimientos a lo largo de mi formación en las aulas, así mismo a los licenciados y licenciadas de las instituciones donde adquirí la experiencia y habilidades, gracias por su paciencia, por brindarme consejos y sus conocimientos para ser mejor cada día.

Finalmente, mi especial e infinito agradecimiento a Dios, y a mis padres, por ser mi fortaleza y motivación para continuar, para no dejarme rendir, y llegar hasta el final de mi formación como profesional, a ellos y mis demás seres queridos por siempre estar ahí apoyándome para cumplir mi sueño de ser un profesional de la salud.

*Henry Paúl García Santiana*

## DECLARACIÓN

El contenido del presente estudio de graduación es de mi responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece únicamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



---

García Santiana Henry Paúl  
C.I: 2400391724

## ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADO .....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTOS .....	IV
DECLARACIÓN .....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
MOMENTO I.....	3
1. El Problema .....	3
1.1 Planteamiento del Problema .....	3
1.2 Pregunta de investigación .....	6
2. Objetivos.....	6
2.1 Propósito .....	6
2.2 Inquietudes investigativas.....	6
3. Justificación.....	6
MOMENTO II.....	8
2. Marco Teórico.....	8
2.1 Fundamentación referencial.....	8
2.2 Fundamentación teórica .....	10
2.2.1 Enfermería.....	10
2.2.2 Funciones del profesional enfermero.....	10
2.2.3 Cuidado de enfermería.....	11
2.2.4 Calidad de atención.....	12
2.2.5 Cuidado humanizado .....	13
2.2.6 Humanizar.....	13
2.2.7 Comunicación eficaz.....	14
2.2.8 Escucha activa.....	14
2.2.9 Relación enfermero-paciente .....	15

2.2.10 Satisfacción del paciente.....	15
2.2.11 Fundamentación de enfermería.....	16
Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson (1979).....	16
Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau (1952).....	16
2.3 Fundamentación legal .....	17
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador - Última modificación 2021.....	17
2.3.2 Ley Orgánica de Salud – Última reforma 2022.....	18
2.3.3 Código Orgánico de Salud – Última reforma 2020.....	19
2.3.4 Ley de ejercicio profesional de enfermeras – Última modificación 2013.....	21
2.4 Formulación de hipótesis .....	21
2.5 Identificación y clasificación de variables.....	21
2.6 Operacionalización de variables .....	22
<b>MOMENTO III .....</b>	<b>23</b>
3. Diseño metodológico .....	23
3.1 Tipo de investigación.....	23
3.2 Métodos de investigación .....	23
3.3 Población y muestra.....	23
3.4 Tipo de muestreo.....	23
3.5 Técnicas de recolección de datos.....	24
3.6 Instrumentos de recolección de datos .....	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
<b>MOMENTO IV .....</b>	<b>26</b>
4. Presentación de resultados.....	26
4.1 Categorización .....	26
4.2 Estructuración .....	29
4.3 Contrastación.....	31
4.4 Interpretación del fenómeno.....	33
<b>5. Reflexiones finales.....</b>	<b>34</b>
<b>6. Recomendaciones.....</b>	<b>35</b>
<b>7. Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>36</b>
<b>8. Anexos .....</b>	<b>41</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz de operacionalización de variables .....	22
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Estructura particular Informante A.....	29
<b>Gráfico 2</b> Estructura particular Informante B.....	29
<b>Gráfico 3</b> Estructura particular Informante C.....	30
<b>Gráfico 4</b> Estructura general. Dimensiones del cuidado enfermero .....	30

## RESUMEN

El nivel de satisfacción del paciente hospitalizado, está estrechamente vinculado con los cuidados que brinda el personal de enfermería, sin embargo, ante la pérdida progresiva de los valores humanos en la atención de enfermería, la constante disminución en la calidad de los servicios de salud, se hace imperativo la búsqueda continua de las percepciones que tienen los pacientes para demostrar su nivel de satisfacción y así poder mejorar la atención brindada por parte del personal de enfermería. El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción relacionado a los cuidados de enfermería en los pacientes hospitalizados del Hospital Rafael Serrano, 2023. Se empleó la metodología con enfoque cualitativo de tipo fenomenológico-hermenéutico, de corte transversal y de tipo no experimental debido a que no se manipularon las variables de estudio. La población fue de 12, mientras que la muestra, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión planteados, fue de 3 informantes, a quienes se le aplicó una entrevista de tres preguntas abiertas. Se procesaron los datos por medio de la aplicación atlas ti, posteriormente se realizó la triangulación de datos obteniendo categorías para su análisis. Los resultados demostraron que los pacientes ingresados en el Hospital Básico de La Libertad “Rafael Serrano López”, tuvieron un nivel de satisfacción alto que se relaciona con los cuidados de enfermería que brinda el personal enfermero con carácter humanista, así mismo se develan las dimensiones del cuidado enfermero, las cuales son la percepción del cuidado, la calidad de atención y el cuidado humanizado. De esta manera, se concluye que, esta unidad hospitalaria cuenta con profesionales de enfermería capacitados y comprometidos con la salud de los pacientes a quienes cuidan de manera holística, cuyo resultado se ve reflejado en el nivel alto de satisfacción que mostraron tener.

**Palabras clave:** Calidad de atención; cuidados de enfermería; holístico; humanizar; nivel de satisfacción.

## **ABSTRACT**

The level of satisfaction of the hospitalized patient is closely linked to the care provided by the nursing staff, however, in the face of the progressive loss of human values in nursing care, the constant decline in the quality of health services, it is imperative to continuously seek the perceptions that patients have to demonstrate their level of satisfaction and thus be able to improve the care provided by nursing staff. The objective of this study was to evaluate the level of satisfaction related to nursing care in hospitalized patients at Rafael Serrano Hospital, 2023. The methodology was used with a qualitative approach of phenomenological-hermeneutic type, cross-sectional and nonexperimental type because the study variables were not manipulated. The population was 12, while the sample, according to the inclusion and exclusion criteria, was of 3 informants, to whom an interview of three open questions was applied. Data were processed through the application atlas ti, then triangulation of data was performed obtaining categories for analysis. The results showed that the patients admitted to the Basic Hospital of La Libertad "Rafael Serrano López" had a high level of satisfaction that is related to the nursing care provided by the humanist nursing staff, The dimensions of nursing care are also revealed, which are the perception of care, quality of care and humanized care. In this way, it is concluded that this hospital unit has trained nursing professionals committed to the health of patients who are cared for holistically, the result of which is reflected in the high level of satisfaction they showed.

**Keywords:** Quality of care; nursing care; holistic; humanize; level of satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La esencia de enfermería tiene como función el cuidado del paciente en cualquiera de las fases de la enfermedad no solamente implica el brindar los conocimientos teórico-científicos al paciente sino también abarca el trato integral hacia el usuario desde su llegada hasta el egreso de la unidad de salud. Los cuidados según la OMS manifiestan que el profesional de enfermería debe enfocarse en el trato individualizado y holístico para cada persona hospitalizada teniendo en cuenta al usuario como un ser biopsicosocial y espiritual. (OMS, 2022). Así mismo, acuerdo a la OMS (2022), los niveles de satisfacción de los pacientes en relación con los sistemas de salud a nivel son de alrededor del 82% en países desarrollados, mientras que en países en vías de desarrollo como en la región latinoamericana, ese nivel llega a 64% en promedio.

A lo largo de la historia de la enfermería, el cuidado ha ido evolucionando a partir de las teorías que existen, aquellas nos brindan las herramientas para poder valorar las necesidades de los pacientes y luego satisfacerlas así mismo despejando dudas, miedos e inseguridades, así como lo indican Collantes y Clavo (2021) en su artículo donde afirman que cuidar abarca aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de la persona, por lo tanto, este servicio que brinda el enfermero es de carácter integral.

La satisfacción de los usuarios se ve determinada mediante la calidad de la atención brindada por parte del personal enfermero. Esta calidad es definida como el grado con el que los servicios de salud aportan a la recuperación y tratamiento de las personas en estado de enfermedad las cuales éstas perciben y determinan su nivel. (OMS, 2022). Por otro lado, la calidad se ve afectada por los constantes cambios en el que hacer enfermero donde se valora más la práctica y la técnica que el trato humanizado al paciente y sus familiares. La percepción de los cuidados de enfermería en Latinoamérica son relativamente altos tomando en cuenta que nos encontramos en una región en vías de desarrollo, las expectativas por incrementar el nivel de los servicios de salud se mantienen altas donde se evidencian en países como Colombia el grado de satisfacción de más del 70% en relación con el estudio peruano que indican el 82% de satisfacción. (Parrado & Reyes, 2020).

En un estudio realizado en Lima – Perú, arrojaron datos acerca del nivel de satisfacción de los pacientes internados en un hospital de la capital peruana, tomando una muestra de 149 pacientes, obtuvieron el 84% de satisfacción en cuanto a la atención

brindada por el personal enfermero, así mismo otro parámetro percibido con un nivel alto fue la confianza con la que el profesional trata al usuario con el 83%, estos resultados se asocian a factores como la privacidad, limpieza e información recibida. De esta forma, se demuestra la importancia de la relación enfermero-paciente para asumir el cuidado holístico de su salud. (Rodríguez, Reategui, & Pantoja, 2022).

En el Ecuador, el Ministerio de Salud Pública (MSP) revela en su informe de la encuesta de satisfacción al usuario empleada en el Hospital Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca, que el paciente se siente más cómodo y satisfecho con la atención recibida en consulta externa que en hospitalización con un 85% y 75% respectivamente, además indican que las puérperas ingresadas en el servicio de ginecología mantienen una satisfacción alta con el trato y cuidado recibido por el personal de enfermería reflejando el 86% haciendo énfasis en la información oportuna que reciben acerca de su estado de salud. (Ministerio de Salud Pública, 2018)

Así mismo, estudios como el realizado por Collantes & Clavo (2021) indican que, los pacientes se encuentran satisfechos con los cuidados de enfermería pero se necesitan más investigaciones para que de esta manera se puedan incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios en todo el país aumentando así la confianza con los sistemas de salud del Ecuador, en concreto, se propone esta investigación en la provincia de Santa Elena con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados relacionados con el cuidado de enfermería del Hospital Rafael Serrano del cantón La Libertad.

## MOMENTO I

### 1. El Problema

#### 1.1 Planteamiento del Problema

La Organización Mundial de la Salud (2020) define a los cuidados en la atención de enfermería como la "actividad del enfermero profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el usuario hospitalizado, con el fin que se incremente el nivel de satisfacción y produzca un efecto positivo en la recuperación de su salud ". Así mismo, la enfermería, para la Organización Panamericana de la Salud (2020), engloba de forma autónoma y colaborativa el cuidado a los pacientes sin distinción alguna entendiendo al personal enfermero como un pilar primordial en la atención integral y holística a la persona.

Tomando en cuenta que el personal de enfermería es el primer contacto que tienen los usuarios al arribar a una casa de salud, estos tienen un vínculo estrecho con el paciente al brindar los cuidados necesarios durante su atención hasta su egreso del hospital. Es de esta manera que Rea y Benítez (2021), afirman que el enfermero es el más indicado para evaluar la calidad de atención proporcionado debido a su interacción única con el paciente. "Actualmente, los sistemas de salud consideran a la satisfacción del paciente como un indicador de la calidad del servicio, relacionada con el bienestar del paciente porque promueve una óptima participación de este en el cuidado de su salud" (Ortega, Rojas, & Vargas, 2019).

A nivel mundial, Real & Vergara (2021) describen el nivel de insatisfacción de los pacientes en los distintos servicios que puede ofrecer una unidad hospitalaria, el cual es muy variable en países europeos y del medio oriente como Pakistán que tiene el 58% de insatisfacción, en el servicio de consulta externa de hospitales de España, 53.2%, y en el servicio de urgencias del mismo país, 47.1%. De acuerdo con estos datos, la enfermera debe no solo ejecutar el cuidado desde un parámetro técnico, clínico o científico sino también, como un "agente humanitario y moral como copartícipe en las transacciones de los cuidados humanos" (Parrado & Reyes, 2020).

En el estudio desarrollado en España y Portugal por Reolid et al. (2018), demostraron diferencias en cuanto a los niveles de satisfacción de un hospital de uno y otro país, de esta manera los resultados indican el nivel de mayor diferencia entre ambos centros de salud con el 74% de satisfacción de la población portuguesa en contraste con

solo el 40% de los usuarios españoles, indicando una amplia variabilidad en cuanto a la calidad de atención de cada unidad de salud a pesar de ser parte de países desarrollados con sistemas de salud más avanzados que los que tenemos en la región de las Américas.

De igual manera, un estudio en Latinoamérica indica una tendencia de un bajo nivel de satisfacción del usuario como el realizado por Dávila et al. (2018), quienes encontraron de un total de 3484 usuarios de 7 hospitales de Latinoamérica, el 42.3% se encuentran satisfechos, mientras que 57.7% representando a 2009 pacientes hospitalizados manifiestan sentirse insatisfechos con los cuidados de enfermería y los servicios de salud concluyendo con la importancia de evaluar periódicamente la realidad de los usuarios que se encuentran internados así como el trato y servicio que reciben por el personal sanitario y sobre todo de enfermería. (Arias, Mamani, & Ángel, 2019)

En la región latinoamericana, precisamente en el Perú existen estudios como el realizado en un hospital público de Lima en el año 2018 en el cual indica que “el 58.8 % de pacientes mostraron estar satisfechos con la atención recibida y el 35.2% se mostraron muy satisfechos” (Pincay, 2022). Así mismo en Colombia, en cambio, se encuentra un estudio realizado basado en categorías acerca del comportamiento percibido con mayor o menor satisfacción, indican que los aspectos con menor nivel de satisfacción son la falta de empatía, comunicación y humanismo hacia los usuarios. (Parrado y Reyes, 2020)

La conceptualización que el profesional de enfermería desde su formación debe darle al cuidado, es un pilar fundamental en la integralidad y el valor que le damos a los usuarios, es por ello que se afirma que, “cuidar es una actividad indispensable para la humanidad, toda vez que no se trata solo de supervivencia, sino de promover y desarrollar todas aquellas actividades que velan por el bien común de las personas y de los grupos” (Yáñez, Rivas, & Campillay, 2021).

De acuerdo con Arredondo, Moreno & Ortiz (2020), los cuidados de enfermería “están dirigidos desde una perspectiva biopsicosocial y espiritual con cuidados oportunos de calidad, los cuales, no solo se suplen las necesidades físicas del paciente, sino que busca que perciban un mejor cuidado” (p. 42). Es de esta manera donde se hace énfasis en el cuidado holístico y humanizado lo cual fortalecerán los sistemas de salud a la misma vez que incrementarán los niveles de satisfacción percibidos por los propios pacientes durante la hospitalización.



En Ecuador, un estudio realizado en la provincia de Bolívar, Guaranda, en el año 2021 concluye que más del 50% de los 99 pacientes hospitalizados estuvieron muy satisfechos con el cuidado enfermero durante su estadía hospitalaria (Rea y Benítez, 2021). Dentro de las unidades de salud de la provincia de Santa Elena se deben evaluar la calidad de los cuidados brindados por el personal de enfermería a los pacientes reflejados en la satisfacción de estos, estos resultados repercutirán en el mejoramiento continuo de los servicios de enfermería y hará de la unidad hospitalaria un ambiente seguro y de calidad para con los pacientes que ingresan para seguir su tratamiento integral.

La provincia de Santa Elena no cuenta con estudios específicos acerca de la temática a desarrollar en este documento, sumando a la pérdida progresiva de la calidad de los servicios de salud y sistema educativo hacen disminuir el valor humanista que se debe brindar al momento de dar el cuidado a los pacientes y su entorno lo que resulta además, en una baja perspectiva que tienen estos usuarios hacia los hospitales y centros de salud de nuestra ciudad haciendo aumentar los niveles de mala calidad de vida y por consiguiente en la aparición de enfermedades. (Fernández et al., 2022)

A pesar de aquello, de acuerdo a Yumisaca (2022), en su investigación realizada en el Hospital General “Liborio Panchana” del cantón Santa Elena, determina que de una muestra de 384 pacientes, el 30,5% indica que la empatía es un factor fundamental que debe tener el personal de enfermería en los cuidados que brinda al usuario, así mismo, el 29.2% están en desacuerdo con la falta de tolerancia del personal con los pacientes. De esta manera son pocos los datos que de forma aislada podemos encontrar en nuestra provincia reflejando la importancia en realizar estos estudios en nuestros hospitales.

El hospital básico “Rafael Serrano López” del cantón La Libertad, pertenece a la Red Pública Integral de Salud dentro del segundo nivel de atención, esta unidad asistencial cuenta con 22 camas en el servicio de hospitalización divididas en 9 camas para pacientes ginecológicas, 6 camas para medicina interna, 3 para cirugía y 4 camas para pacientes pediátricos. En dicha institución se debe motivar la investigación relacionada con la temática de este proyecto tomando en cuenta el humanismo que se debe poner en práctica en cada intervención con los pacientes el cual es determinante junto a la calidad técnica y científica que tiene el profesional, características que permitirán una mayor satisfacción del paciente. (Vásquez et al., 2018)

## **1.2 Pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados relacionado con los cuidados de enfermería del Hospital Rafael Serrano López?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Propósito**

Evaluar el nivel de satisfacción relacionado a los cuidados de enfermería en los pacientes hospitalizados del Hospital Rafael Serrano, 2023

### **2.2 Inquietudes investigativas**

1. Conocer las dimensiones del cuidado enfermero del Hospital Rafael Serrano López.
2. Explorar los niveles de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Rafael Serrano López.
3. Comprender como el cuidado humanizado del enfermero implica en la satisfacción del usuario.

## **3. Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica debido a la necesidad de tener estudios que demuestren datos veraces referente a la satisfacción de los pacientes que son hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería que se brindan en las unidades hospitalarias, dado que dentro de nuestra provincia de Santa Elena no existen investigaciones concretas como la que se está llevando a cabo en este documento. Además, ante la pérdida progresiva de los valores humanos en los cuidados de enfermería se hace imperativo la búsqueda activa de las percepciones que tienen los pacientes para demostrar su nivel de satisfacción y así poder mejorar la calidad en la atención brindada por parte del personal de enfermería, quienes, con su esfuerzo y conocimiento, siempre están atentos y preparados para brindar su servicio con los valores que caracterizan al personal enfermero.

Estos tipos de estudios demostrarán el grado de satisfacción de los pacientes ingresados, así mismo, obtendremos datos que nos ayudarán al análisis de la calidad de los cuidados de enfermería brindados sirviendo como base para mejorar la atención

precisamente en el Hospital Básico “Rafael Serrano López” del cantón La Libertad donde se evidencia el déficit en la cantidad del personal y en cuanto a la infraestructura, la cual se ve deteriorada debido a los más de 44 años de vida institucional sin mantenimiento adecuado, estos son factores que desencadenarían disminución en la calidad de los cuidados y por lo tanto un nivel de satisfacción bajo de los usuarios hospitalizados, y como lo explican Fariño et al., (2018) dentro de nuestra sociedad, el empoderamiento de nuestra gestión de enfermería llevará a la satisfacción de los usuarios y al mejoramiento de los servicios de salud que prestan las unidades hospitalarias de cualquier nivel.

Conociendo el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados podemos identificar la calidad de los cuidados enfermeros y de esta manera llevar a cabo un plan de mejoramiento y evaluación periódica o a su vez motivar al personal de enfermería a brindar cuidados humanizados teniendo en cuenta al paciente como un ser biopsicosocial. Así mismo, este trabajo de investigación servirá como punto de partida para futuros estudios que tengan los mismos fines que este no solo en esta casa de salud sino en las distintas unidades de toda la provincia de santa elena con el único objetivo en común el cual es brindar cuidados humanizados y de calidad a todo paciente.

## MOMENTO II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1 Fundamentación referencial

En España, Hospital Universitario de León, Blanco et al., (2021), desarrolló un estudio con especial importancia por haber sido realizado en medio de aquella emergencia sanitaria como lo fue la pandemia COVID-19, tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente hospitalizado sobre los cuidados de enfermería durante su estancia hospitalaria, por medio de llamadas telefónicas y usando una encuesta validada, estudiaron a 357 personas mayores de 18 años que estuvieron por más de 24 horas ingresados en el Hospital antes mencionado, dieron como resultado que más del 80% de los usuarios puntuaron como “siempre” al cuidado enfermero organizados en tres dimensiones según la escala usada en el estudio, además de obtener una puntuación media de 4.6 sobre 5 en cuanto a la satisfacción del paciente. Estos resultados podemos entenderlo como muy satisfactorios teniendo en cuenta el contexto en el que fue desarrollado el estudio, los pacientes encuestados se sintieron satisfechos con los cuidados de enfermería las cuales fueron de manera humanizada.

México – Oaxaca, Delgado (2018), presenta un estudio con el objetivo de determinar la relación entre factores personales, socioculturales, psicológicos y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, el cual contó con un tamaño muestral de 217 pacientes hospitalizados en una unidad pública de segundo nivel de atención, seleccionando la muestra de manera no probabilística por conveniencia, reporta en su trabajo de tesis, que el 74.7% de los pacientes indicaron sentirse mejor de lo esperado en cuanto al manejo de sus síntomas, lo que a su vez llevó a la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería a tener una puntuación media de 81.78. Este estudio además de los resultados obtenidos, se concluye que la relación entre factores demuestran no ser estadísticamente significativos, se llegaron a tener dos correlaciones con el estado de salud percibido destacando la accesibilidad y la relación de confianza entre enfermero y paciente.

En Chile – Los Lagos, Fernández et al., (2022), llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados respecto del cuidado humanizado que reciben por parte del profesional de enfermería, esta

investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal que incluyó una muestra de 377 participantes donde se obtuvieron resultados favorables y acordes a los objetivos trazados por los investigadores, se determina que los pacientes refirieron satisfacción a la atención y cuidados recibidos por el personal de enfermería en un 84.6%, así mismo, detallan que aspectos como la edad, el tiempo de hospitalización, y el reconocimiento al enfermero, evidenciaron relación estadística directa con la satisfacción de los usuarios. A pesar de los resultados, se concluye que se necesita implementar estrategias que fortalezcan la percepción del cuidado humanizado de enfermería, esto con el fin de brindar una adecuada estancia hospitalaria a los pacientes y que éstos recuperen su estado de salud con atención de calidad brindada.

En Ecuador – Azogues, Arcentales et al., (2021), realizó una investigación en el Hospital Homero Castanier-Crespo, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes con patología quirúrgica respecto a los cuidados de enfermería del servicio de cirugía del Hospital antes mencionado, donde se estudiaron 132 personas ingresadas con patologías quirúrgicas, de ambos sexos de entre 18 y 65 años de edad, se emplea el enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, obteniendo resultados donde se establece que el personal enfermero brinda cuidados de enfermería adecuados a los pacientes que indican sentirse satisfechos con la atención brindada con un promedio de 84.6% de agrado hacia el cuidado recibido, el detalle que se resalta es donde se demuestra que la satisfacción con el cuidado de enfermería es mayor en mujeres jóvenes de tercer nivel de estudios a diferencia de otro grupo etario y de nivel de instrucción. A pesar de los resultados, se concluye que se deben implementar planes que evidencien un clima y cultura organizacional óptimo en la atención de enfermería.

En Ecuador – Milagro, Collantes y Clavo (2021), publicaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero, el cual dicha investigación fue de diseño no experimental de tipo relacional y transversal, se trabajó con una muestra de 80 pacientes mediante el uso de escala de nivel de satisfacción y cuidado enfermero, se obtuvieron resultados por dimensiones el cual la de mayor grado de satisfacción fue el de humanismo en el cuidado con el 93.7%, por otra parte la dimensión con menor nivel de satisfacción fue el catalogado como seguridad en el cuidado con el 58.7%, a pesar de esto es un porcentaje alto por lo que se concluye que la percepción de los pacientes hospitalizados es adecuadamente alta en relación con los cuidados de enfermería.

## **2.2 Fundamentación teórica**

### **2.2.1 Enfermería**

Según la teoría de Jean Watson (1979), la enfermería deja el paradigma del cuidado técnico y pasa a un marco de cuidados holísticos, viendo al paciente como un ser biopsicosocial y espiritual. Las primeras definiciones de enfermería fueron por parte de la pionera en la profesión Florence Nightingale que desde 1910, deja su legado y sus aportes para las teóricas posteriores quienes han llevado a la enfermería a niveles tan valoradas como la labor médica y es que como se ha indicado, a lo largo de la historia, enfermería ha ido evolucionando mediante las diferentes teorías en enfermería y las maneras de ver al paciente y de sentir el cuidado, el cual es la esencia de la profesión, es de esta manera que “enfermería no es sólo ciencia o arte, sino una ciencia-arte de sentido común, con intuición, identidad y singularidad” (Hidalgo & Altamira, 2020).

De acuerdo con la Real Academia Española (2022), define a la enfermería como la “actividad profesional que consiste en la atención de enfermos y heridos, así como otras tareas sanitarias, como por ejemplo la prevención de enfermedades, siguiendo pautas clínicas”. De manera tal que la labor enfermera no solo se enfoca en cuidados para el tratamiento de enfermedades y recuperación de la salud del paciente sino en la prevención de enfermedades y la promoción de la salud; buenos hábitos y estilos de vida que mejoran la salud de las personas.

De esta manera, se menciona que “el cuidado de enfermería es una disciplina profesional que abarca cuidados autónomos y en colaboración que se ofrecen a las personas, familias y grupos poblacionales, enfermos o sanos; incluyendo la promoción de la salud y la prevención de enfermedades” (De Arco & Suarez, 2018). Se hace énfasis de la importancia que tiene el enfermero en la promoción de salud, cuidado y recuperación del paciente.

### **2.2.2 Funciones del profesional enfermero**

El profesional de enfermería en su formación cuenta con varias herramientas de enseñanza y aprendizaje, al final, se sostiene que “la enfermería cuenta con conocimientos desde cuatro funciones: gestión, enseñanza, investigación y atención clínica” (Aponte et al., 2021). Dicho de otra forma, el enfermero debe cumplir con un cuidado fundamentado en el humanismo y la visión del paciente como un ser integral.

Varios son los autores que coinciden en que las “funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en las políticas de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación” (Consejo Internacional de Enfermeras, 2022). Esta definición abarca más allá de la labor intramural, sino que refiere la necesidad de que la profesión desempeñe sus funciones a lo largo de las diferentes estructuras gubernamentales, es de esta manera que se obtendrá resultados a niveles fuera del sector salud lo que a su vez se verá reflejado en el buen vivir de la comunidad.

Castro & Simian (2018), afirman en su estudio que, la enfermería posee una amplia variedad de funciones investigativas como en el ámbito de la docencia, investigación en gestión de calidad, investigación clínica, entre otras, es así que, de acuerdo a Paulín & Gallegos (2019), manifiestan que la enfermera obtiene conocimiento al interactuar con el paciente, es decir, no solo se enfoca en enseñar, esto va a facilitar el cuidado holístico brindado a la persona y su entorno familiar y social debido al aprendizaje continuo de las actitudes del paciente, sus percepciones, miedos y/o dudas acerca de su estado de salud y de cómo llevará a cabo su recuperación. (p. 271). Según Collantes & Clavo (2021), “las acciones propias de enfermería son la comunicación eficaz, el saber escuchar y el interactuar con el paciente y familia” (p. 13).

### **2.2.3 Cuidado de enfermería**

Como se ha mencionado previamente, “la esencia de la profesión es el cuidado” (Naranjo, Jiménez, & González, 2018). Esta afirmación la comparten y detallan distintos autores de artículos que indican que “la razón de ser y del quehacer de enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad” (Lenis y Manrique, 2015, p. 416). Cabe destacar que este cuidado debe ser holístico integrando las distintas visiones sobre el paciente como un ser biopsicosocial, espiritual y cultural.

En relación con lo antes mencionado, Collantes & Clavo (2021, p.12) determinan al cuidado enfermero como el pilar fundamental de la profesión, haciendo énfasis en aspectos psicoemocionales como la paciencia, atención y cariño que se le da al paciente hospitalizado. En relación con este concepto, se establece que “el cuidado es la función primordial dentro de la profesión de enfermería, que abarca aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de la persona, por lo tanto, estos cuidados son de carácter integral”.

Los cuidados que debe englobar el profesional enfermero son la calidad y habilidades técnicas, la relación interpersonal enfermera-paciente, y la educación a nivel hospitalario. (Puch, 2018) Estos parámetros indican la importancia de que el cuidado que se brinda a los usuarios sea con humanismo, de manera integral e individualizado puesto que “sin el cuidado, el ser humano se volvería inhumano, pues el ser humano, es el objeto epistemológico de la enfermería” (Hidalgo & Altamira, 2020).

#### **2.2.4 Calidad de atención**

La conceptualización de calidad de la atención hace referencia según la OMS (2022) al “grado en que las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados basándose en conocimientos científico-profesionales y en los servicios sanitarios lo cual es fundamental para lograr la cobertura en salud de manera universal”. Así mismo de acuerdo con la OMS, la atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser:

- **Eficaz** – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- **Seguro** – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Y
- **Centrado en las personas:** proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

La calidad de atención en salud implica además varios aspectos del propio personal de enfermería como lo es su presentación hacia el paciente, es decir el correcto y pulcro uniforme, así mismo, aspectos relacionados a los cuidados que se brinda, la agilidad, el respeto, el trato cordial, la seguridad y confianza que demuestra, entre otros parámetros, los cuales en conjunto hacen que el servicio de enfermería sea adecuado e idóneo tanto para el paciente como para la tranquilidad del familiar.

La Organización Panamericana de la Salud (2022), en su hoja informativa establece que “las enfermeras desempeñan un papel importante en la atención al usuario. En varios países, son líderes o actores clave en los equipos de salud, proporcionando una amplia gama de servicios en todos los niveles del sistema sanitario”. Es de vital importancia saber brindar cuidados de calidad para mejorar el estado biopsicosocial del paciente. Esta “calidad puede verse desde dos perspectivas: objetiva y subjetiva. La



primera, basada en aspectos técnicos y estructurales de la organización; la segunda, fundamentada en la capacidad del consumidor para juzgar los servicios recibidos y develar satisfacción o insatisfacción” (Lenis & Manrique, 2018).

### **2.2.5 Cuidado humanizado**

“El cuidado humanizado de enfermería es necesario en la práctica clínica-profesional, el cual permite mejorar el cuidado que se brinda al paciente con el fin de propiciar su calidad de vida” (Guerrero, Meneses y De la Cruz, 2017). Este parámetro debe primar en todos los establecimientos de salud, humanizar se integra al resultado de la buena calidad de atención a los pacientes y familiares, de esta manera el enfermero será valorado de manera que se potencien sus habilidades y conocimientos al momento de brindar los cuidados.

“El cuidado humanizado no solo abarca los servicios que brinda el personal que labora en el área, también intervienen los instrumentos y equipos usados en los procedimientos, la adecuación de las salas y la infraestructura de la institución” (Yaguargos & Romero, 2020). Se debe conocer el manejo adecuado de los insumos y de la calidad de estos, al incorporarlos de manera correcta podremos poner en práctica el cuidado de manera humanizada, no siempre se puede usar insumos de primer nivel por lo cual es importante tener creatividad sin dejar de lado la calidad humana en nuestro trato al paciente.

### **2.2.6 Humanizar**

“Humanizar los cuidados comprende la acción y efecto de brindar atención más familiar y cordial para satisfacer las necesidades del usuario que es atendido en un servicio de salud brindando cuidados dignos de acuerdo con el contexto de cada persona” (Bravo et al., 2021). De la misma manera Yaguargos & Romero (2020, p. 20), definen a la humanización como el proceso de “dar al paciente que se encuentra hospitalizado un cuidado diferente el cual se da por medio de la aplicación moral y ética del profesional de la salud, así como también la forma en que se trata al usuario”.

“La humanización de los cuidados es un proceso que necesita del buen hacer del equipo sanitario, así como también de que las instituciones de salud incorporen estrategias de humanización en la prestación de sus servicios” (García E. , 2021).

### **2.2.7 Comunicación eficaz**

La comunicación es una herramienta usada en muchos campos, sobre todo en la salud debe ser un eje primordial en la atención al usuario por lo que “una comunicación eficaz es esencialmente importante para garantizar eficiencia en los servicios de salud; debe ser uno de los ejes centrales que posibilite la confianza mutua, la expresión de emociones, el sentimiento de tranquilidad y de bienestar” (Díaz et al.,2020). Comunicarse de manera efectiva permitirá entablar una relación integral con el paciente lo que según diversos estudios ayudará a la recuperación de la salud del usuario.

“La comunicación permite comprender la interacción en el acto de comunicar y cuidar; desencadenaría el beneficio mutuo entre personal de salud y el sujeto del cuidado” (Cruz, 2020, p. 29). Sin duda, tener la habilidad de una comunicación adecuada y eficaz, es una de las formas más idóneas para mejorar la calidad de los cuidados brindados hacia el paciente hospitalizado integrando aspectos esenciales en su recuperación.

### **2.2.8 Escucha activa**

Al usar técnicas de comunicación efectiva, se hace énfasis en un aspecto importante como lo es la escucha activa la cual “transmite ideas sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo” (Hernández & Lesmes, 2018). Esta actividad es una manera noble de poder comunicarnos y saber a detalle las necesidades que tiene el paciente sin prejuicios, sin críticas, todo con el fin de brindar confort y confianza al paciente.

La Escucha Activa de acuerdo con Ariste (2021), es la herramienta de comunicación más usada para desarrollar competencia relacional y aplicarla no solo en nuestro entorno profesional sino también personal, de esta manera, al aplicarla comprobamos que la intervención nos resulta más eficaz, así como para la persona que estamos atendiendo. Se entiende entonces por escucha activa, “a atender más allá del mensaje que el paciente nos retransmite, es decir, fijarnos en el cómo se dice, en el lenguaje no verbal, en los elementos paraverbales y hacerle sentir al paciente que lo escuchamos” (Cara, Avilés, & López, 2018).

### **2.2.9 Relación enfermero-paciente**

“La interacción enfermera-paciente disminuye significativamente la ansiedad del paciente. Además, los otros elementos de la comunicación, como la presencia, y escucha activa, mejoran cifras tensionales, los trastornos del sueño y el estrés de los pacientes hospitalizados” (Allande, Macías y Porcel, 2019, p. 82). Así mismo en otra conceptualización, estos autores definen a la relación enfermera-paciente como “una relación de ayuda; su objetivo es facilitar que la persona, que se encuentra en una situación de salud determinada, identifique dicha situación y si cabe, seleccione la mejor estrategia para solucionarla” (p. 79).

“La relación enfermera-paciente es la base para conocer a la persona enferma, acompañarle y cuidarle según sus necesidades, teniendo en cuenta la individualidad de cada paciente. Mediante esta interacción se puede dar una respuesta humana al sufrimiento que experimenta el paciente” (García, Errasti y Arantzamendi, 2016, p. 143). Es vincular los cuidados con la parte espiritual y de los valores que uno tiene como persona y como profesional, es la única manera para poder mejorar el estado de salud del paciente y alcanzar su recuperación lo que a su vez incrementará el grado de satisfacción percibido por los mismos usuarios.

### **2.2.10 Satisfacción del paciente**

De acuerdo con Febres & Mercado (2020, p. 398), “se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud, su nivel se refleja cuando aquellas expectativas son limitadas, alcanzadas o superadas”. Para la satisfacción del paciente es imprescindible entablar una buena comunicación, trato humano personalizado y calidad de los cuidados que satisfagan las necesidades y expectativas que el paciente requiere” (Collantes & Clavo, 2021).

Por otro lado, se afirma que “la satisfacción del paciente es un indicador de calidad de la atención brindada por el profesional enfermero, su nivel percibido por los usuarios servirá para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y atención en salud de una forma holística” (Collantes & Clavo, 2021). Con esto se establece la importancia del cuidado humanizado puesto que influye en los niveles de satisfacción de los pacientes así mismo mejorar o disminuyen la credibilidad y calidad de los establecimientos de salud.

Según Fariño et al., (2018), afirma que, “la infraestructura relacionada con el profesionalismo de cada uno de los miembros que conforman el sistema de salud determina el nivel de satisfacción de los usuarios.” De acuerdo con el autor antes mencionado, conocemos la importancia del aspecto académico, social y de la parte estructural, de manera que estos factores pueden influir directamente en cómo los pacientes perciben los cuidados brindados por parte de enfermería además de la calidad en los servicios que ofrece el establecimiento de salud.

### **2.2.11 Fundamentación de enfermería**

#### **Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson (1979).**

Como se ha mencionado con anterioridad, la esencia de la enfermería es brindar cuidados, esto no solo implica el conocimiento científico y técnico sino también el cuidado de manera integral y holístico hacia los pacientes, si se cumple esta actividad, sin duda aportamos a la recuperación del paciente en todas sus esferas como ser humano, es de esta manera que la teoría de Jean Watson aparece para aportar las bases del cuidado humanizado, la cual plantea que el enfermero debe ofrecer un cuidado integral al paciente considerando a la enfermería como ciencia. (Orenga Villanueva, 2018)

Watson postula que, ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales en el campo de la enfermería. (Ramos & Ceballos, 2018)

De acuerdo con Ramos & Ceballos (2018), indican que la sociedad requiere de este tipo de cuidado, basado en una relación humana entre los diversos participantes en el acto de cuidar. De esta manera, podremos conseguir una óptima recuperación de la salud de los pacientes teniendo en cuenta tres elementos importantes de la Teoría del Cuidado Humano que como indica Orenga Villanueva (2018) en su trabajo doctoral son: el cuidado transpersonal, el momento del cuidado y el entorno.

#### **Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau (1952).**

La presente teoría establece de manera concluyente la necesidad de brindar confianza y apoyo psicoemocional durante los cuidados de enfermería, puesto que con ello se establecerá una relación directa entre el personal de enfermería y el usuario que

ayudará a la recuperación óptima de la persona. Peplau plantea la relación enfermería-paciente, como una manera de construir confianza, y ayudar a las personas en el proceso de enfermedad a identificar sus problemas. (Henaos, Osorio, & Salazar, 2020).

Así mismo, Peplau plantea que los cuidados de enfermería deben concebir la orientación, identificación, explotación y resolución de los problemas de salud del individuo, brindando apoyo emocional desde un rol educador, siguiendo los principios de comunicación efectiva, respeto, empatía y participación familiar. (Machado et al., 2021). Al seguir estos parámetros, lograremos brindar cuidados de calidad, haciendo hincapié en el humanismo y el ver a la persona como un ser biopsicosocial y espiritual.

Finalmente, un aspecto importante en la relación interpersonal enfermero-paciente, según la teoría de Peplau, asegura ser las necesidades educativas las cuales están dirigidas a que la enfermera ayude al paciente a que éste tenga idea de su condición de salud y de las intervenciones a recibir por el profesional de enfermería con el objetivo de mejorar su experiencia del cuidado de su salud llegando a tener un aprendizaje significativo de su enfermedad y la resolución óptima del mismo. (Henaos, Osorio, & Salazar, 2020)

## **2.3 Fundamentación legal**

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador - Última modificación 2021.**

#### **Título II - Derechos**

#### **Capítulo segundo - Derechos del Buen Vivir**

#### **Sección séptima.**

#### **Salud.**

**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios

de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

## **Título VII - Régimen del Buen Vivir**

### **Capítulo primero – Inclusión y equidad**

#### **Sección segunda**

##### **Salud**

**Art. 358.-** El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

**Art. 362.-** La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

### **2.3.2 Ley Orgánica de Salud – Última reforma 2022.**

#### **Capítulo III**

##### **Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud**

**Art. 7.-** Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación con la salud, los siguientes derechos:

- a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;
- b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República;

### **De los profesionales de salud, afines y su ejercicio.**

**Art. 201.-** Es responsabilidad de los profesionales de salud, brindar atención de calidad, con calidez y eficacia, en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población, respetando los derechos humanos y los principios bioéticos.

Es su deber exigir condiciones básicas para el cumplimiento de lo señalado en el inciso precedente

### **2.3.3 Código Orgánico de Salud – Última reforma 2020.**

#### **Sección I**

#### **Derecho a la salud.**

**Artículo 5.- Atención integral e integrada.** - El ejercicio del derecho a la salud incluirá el acceso universal, permanente, oportuno, continuo, eficaz, eficiente, de calidad, de manera integral, integrada y ajustado a los principios bioéticos universales y a la atención de salud.

Todas las personas tienen derecho a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la recuperación, la rehabilitación, cuidados paliativos y de largo plazo, para lo cual la Autoridad Sanitaria Nacional dictará políticas públicas orientadas para alcanzar dichos fines.

Las instituciones del Sistema Nacional de Salud asegurarán los presupuestos necesarios para cumplir con lo dispuesto en este artículo.

#### **Sección II**

#### **Derechos de las personas, familias y comunidades.**

**Artículo 8.- Atención en salud.** – Todas las personas, familias, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que reciban atención de salud, tendrán los siguientes derechos:

1. A recibir atención oportuna y de calidad en todos los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud; al acceso universal, gratuito, equitativo, permanente y de manera progresiva a todas las acciones y servicios de salud en la Red Pública Integral de Salud; y, a los programas y acciones de salud pública. Se dará atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos

- de atención prioritaria y en situación de vulnerabilidad determinados en la Constitución de la República;
2. A recibir acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y rehabilitación; y a que sean dadas oportunamente y sin discriminación, en las formas y condiciones que determina este Código;
  3. Al respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad, cultura, edad, etnia, religión, género y orientación sexual sin discriminación alguna;
  4. A recibir atención integral e integrada con calidad, seguridad y efectividad, relacionada con su ciclo de vida, para satisfacer sus necesidades y que se respete y se ejerza su autonomía de la voluntad para la toma de decisiones en sus tratamientos, problemas de salud y riesgos, así como, otorgar su consentimiento informado y tomar decisiones respecto a su estado de salud, conforme con lo dispuesto en este Código;
  5. A tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis, o el expediente completo en caso de solicitarlo, de acuerdo con lo dispuesto en este Código;
  6. Al resguardo de la confidencialidad de la información que sea de conocimiento de los prestadores de servicios salud en cualquier momento de la atención, incluida la transmisión de información médica a través de medios electrónicos, salvo las excepciones previstas en este Código;
  7. A ser tratada, con respeto, amabilidad, a ser llamada por su nombre; y a que se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención;
  8. A que los prestadores de servicios de salud faciliten la compañía de familiares cercanos durante su hospitalización y con ocasión de prestaciones ambulatorias, de acuerdo con la normativa de bioseguridad que dicte la Autoridad Sanitaria Nacional, la que en ningún caso podrá restringir este derecho de la persona más allá de lo que requiera su beneficio clínico;
  9. A poner en conocimiento de las autoridades competentes, a fin de que se tomen las acciones legales administrativas y legales correspondientes, cuando se vulneren alguno de sus derechos, incluidas las acciones que violenten su derecho a la gratuidad en los servicios de la Red Pública Integral de Salud;
  10. A que todos y cada uno de los miembros del equipo de salud que la atiendan tengan algún sistema visible de identificación personal, incluyendo la función que



desempeñan, así como a saber quién autoriza y efectúa sus diagnósticos y tratamientos; y,

11. A solicitar, en cualquier momento de su tratamiento, un informe que señale la duración de este, el diagnóstico y los procedimientos aplicados.

#### **2.3.4 Ley de ejercicio profesional de enfermeras – Última modificación 2013**

##### **Capítulo Tercero**

##### **De los derechos y obligaciones**

**Artículo 13.-** Son obligaciones de los enfermeros amparados por la presente Ley, las siguientes:

1. Ejercer su profesión aplicando los principios éticos, morales y de respeto a los derechos humanos del paciente;
2. Brindar cuidado directo de enfermería a los pacientes y usuarios, garantizando una atención personalizada y de calidad.

#### **2.4 Formulación de hipótesis**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados relacionado con los cuidados de enfermería del Hospital Rafael Serrano López?

#### **2.5 Identificación y clasificación de variables**

Variable independiente: Nivel de satisfacción

Variable dependiente: Cuidados de enfermería

## 2.6 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variables*

Pregunta de investigación	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional		
			Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados relacionado con los cuidados de enfermería del Hospital Rafael Serrano López?	Variable Independiente: Nivel de satisfacción	Grado de bienestar percibido por el paciente cuando se hayan cumplido o no sus expectativas, deseos o necesidades respecto a la atención del personal de enfermería.	Grado de satisfacción	Bajo Medio Alto	Observación  Entrevista semiestructurada y grabación de voz
	Variable Dependiente: Cuidados de enfermería	Actividad fundamental del enfermero al brindar sus servicios al usuario y/o paciente.	Calidad de atención Cuidado Humanizado Percepción del cuidado	Trato humanizado Respeto y Cordialidad Conocimiento científico Seguridad y confianza Comunicación eficaz Presentación personal Privacidad	Entrevista semiestructurada y grabación de voz

Elaborado por: Henry García Santiana

## MOMENTO III

### **3. Diseño metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo ya que hace referencia a percepciones, emociones del paciente hospitalizado en relación con el cuidado enfermero. Este tipo de investigación utilizó la fenomenología y hermenéutica la cual nos ayudó a la comprensión de nuestro estudio donde se buscó conocer, analizar y explicar los fenómenos que se presentaron en la investigación, ya que parten de las interpretaciones, las experiencias y los sentimientos vividos en relación con cada una de las necesidades del paciente en su estancia hospitalaria, así mismo, es de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que se basa en la representación leal de lo hablado, la forma en que lo expresa, actitudes y aptitudes.

#### **3.2 Métodos de investigación**

El presente estudio es de corte transversal debido a que se desarrolló en un tiempo determinado de 4 meses, la recolección de datos se realizó mediante entrevista semiestructurada e individual que duró 15 minutos por cada informante, la cual fue grabada para una mayor confiabilidad, se transcribieron las entrevistas y se las analizaron a detalle. Para ello, se realizó una matriz, la cual contiene en su encabezado la codificación del informante A, B y C además de la fecha, la hora, lugar y responsable de la investigación para después presentar las preguntas semiestructuradas. La técnica de procesamiento utilizada en el diseño fenomenológico fue la identificación de las unidades de análisis y posteriormente se generaron categorías presentes en la narrativa.

#### **3.3 Población y muestra**

El universo estuvo comprendido por 12 pacientes.

La muestra fue de 3 usuarios quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

#### **3.4 Tipo de muestreo**

Se establece el muestreo no probabilístico por conveniencia en la cual está definido por participantes voluntarios que obedecieron a los siguientes criterios:

**Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes de toda clase sociocultural y de género.
- Con más de 48 horas de ingreso hospitalario.
- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes con deterioro del nivel de consciencia y/o del habla
- Pacientes que hayan rechazado voluntariamente participar en el estudio.

**3.5 Técnicas de recolección de datos**

Observación, con esta técnica se busca visualizar, analizar las situaciones y el trato del enfermero con el paciente de forma natural.

Entrevista semiestructurada, es una guía que parte de preguntas planeadas que nos facilitó la expresión natural de las perspectivas de los sujetos de investigación, ya que tuvieron la oportunidad de dar opiniones e interpretaciones con sus propios términos. Esta entrevista fue grabada para que, de este modo, la información recolectada proporcione datos cualitativos comparables y confiables.

Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes.

**3.6 Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento utilizado para conseguir los datos emitidos por los informantes se conformó por tres preguntas, las cuales fueron valoradas por otros investigadores y personal enfermero de experiencia, la herramienta fue estructurada de acuerdo con los objetivos planteados, la recolección de datos fue llevado a cabo con coherencia y credibilidad puesto que se ha captado cada detalle de lo mencionado por los informantes, las respuestas son analizadas y codificadas a través del programa atlas ti, se realizó la triangulación de datos para poder realizar un análisis preciso.

**3.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se consideró los principios éticos de respeto y

bienestar, establecidos en la Declaración de Helsinki por la Asociación Médica Mundial (2002), las cuales hace referencia a todas las investigaciones que incluyen seres humanos, dando importancia a los principios de Beneficencia, No Maleficencia, Autonomía y Justicia. Además, se cumplen con los permisos otorgados por la dirección del Hospital Básico “Rafael Serrano” del cantón La Libertad. De esta manera, se desarrolla el consentimiento informado en el cual se detallan los fines del estudio y el respaldo del tutor del proyecto, este documento es leído, comprendido y firmado por los pacientes que aceptaron ser parte del estudio de investigación para luego emplear el instrumento y recabar todos los datos necesarios.

## MOMENTO IV

### 4. Presentación de resultados

#### 4.1 Categorización

**Cuadro 1. Matriz de categorización A**

INFORMANTE A			
<b>Fecha:</b> 12/05/2023 <b>Hora:</b> 9:00 <b>Lugar:</b> Sala de hospitalización Hospital Básico Rafael Serrano López <b>Elaborado por:</b> Henry García Santiana			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	TEXTO
<b>PERCEPCIÓN</b>	Sentir	1	<b>Pregunta 1:</b> ¿Cómo ha sido el trato que ha recibido durante su hospitalización?
		2	
		3	
	Tranquilidad	4	<b>Respuesta A:</b> La verdad que me he <u>sentido</u> bien, todo ha estado <u>tranquilo</u> , las enfermeras las he visto atentas conmigo, no tengo ninguna queja para que me han dado la <u>atención</u> que necesito en estos momentos.
		5	
		6	
<b>CUIDADOS HUMANIZADOS</b>	Atención	7	<b>Pregunta 2:</b> ¿Ha podido expresar sus emociones y sentimientos?
		8	
		9	
	Vergüenza	10	<b>Respuesta A:</b> Claro que sí, aunque por momento me da un poco de <u>vergüenza</u> que me vean llorar, pero sí me <u>preocupo</u> y se dan cuenta y no me dicen nada malo antes más bien me <u>motivan</u> a seguir adelante con <u>fe</u> para recuperarme rápido.
		11	
		12	
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Preocupación	13	<b>Pregunta 3:</b> ¿De qué manera las enfermeras le han ayudado a sentirse mejor? ¿Logran cumplir sus necesidades?
		14	
		15	
	Motivación	16	<b>Respuesta A:</b> Sí, la verdad que sí hasta el momento las enfermeras se han portado muy atentas conmigo, me han dado <u>apoyo</u> hasta para ir al baño porque no puedo caminar bien, por esa parte he estado muy tranquila y <u>feliz</u> del lindo trabajo que hacen.
		17	
		18	
Fe	19		
	20		
	21		
Apoyo	22		
	23		
	24		
Felicidad	25		
	26		
	27		
		28	
		29	
		30	
		31	

**Cuadro 2. Cuadro de categorización B**

INFORMANTE B			
<p><b>Fecha:</b> 12/05/2023  <b>Hora:</b> 9:20  <b>Lugar:</b> Sala de hospitalización Hospital Básico Rafael Serrano López  <b>Elaborado por:</b> Henry García Santiana</p>			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	TEXTO
PERCEPCIÓN	Atención	1	<p><b>Pregunta 1:</b> ¿Cómo ha sido el trato que ha recibido durante su hospitalización?</p> <p><b>Respuesta B:</b> Hasta ahora, las enfermeras la verdad que han sido muy <u>atentas</u> a todo lo que yo <u>necesito</u>, a veces estoy con dolor y ellas se acercan y me <u>ayudan</u> y la verdad que me siento <u>agradecida</u> con esa actitud tan <u>noble</u> de su parte, de por si creo que estoy mejorando gracias a que me <u>siento</u> bien cuidada en los tres días que llevo aquí.</p> <p><b>Pregunta 2:</b> ¿Ha podido expresar sus emociones y sentimientos?</p> <p><b>Respuesta B:</b> Sí joven, yo soy una mujer muy chillona y me da mucho <u>sentimiento</u> lo que estoy pasando, pero la verdad que las personas que me cuidan saben cómo hacerme <u>sentirme</u> mejor, me dan <u>palabras de aliento</u>, una vez hasta pusieron música un rato para que me despejara la mente.</p> <p><b>Pregunta 3:</b> ¿De qué manera las enfermeras le han ayudado a sentirse mejor? ¿Logran cumplir sus necesidades?</p> <p><b>Respuesta B:</b> Pues sí como le digo aquí las enfermeras son muy <u>atentas</u> y me dan esa <u>fuerza</u> que uno necesita, siempre pasan preguntándome qué necesito o cómo me siento, por ahí me van diciendo algún chiste para que me <u>ría</u>, nunca se atrasan con mis medicinas y eso me pone muy <u>tranquila</u> mientras estoy aquí en el hospital.</p>
		2	
	3		
	Necesidad	4	
	Ayuda	5	
	Agradecimiento	6	
	Nobleza	7	
	Sentir	8	
	9	10	
	11	12	
CUIDADOS HUMANIZADOS	Sentimientos	13	
		14	
	Sentir	15	
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Palabras de aliento	23	
		24	
	25		
	26		
	27		
	28		
	Atención	29	
	Fortaleza	30	
Risa	31		
Tranquilidad	32		
33	34		
35	36		
37	38		

**Cuadro 3. Cuadro de categorización C**

INFORMANTE C			
<b>Fecha:</b> 12/05/2023 <b>Hora:</b> 9:40 <b>Lugar:</b> Sala de hospitalización Hospital Básico Rafael Serrano López <b>Elaborado por:</b> Henry García Santiana			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	TEXTO
PERCEPCIÓN	Buen trato	1	<b>Pregunta 1:</b> ¿Cómo ha sido el trato que ha recibido durante su hospitalización?
		2	
		3	
		4	
	A gusto	5	<b>Respuesta C:</b> Bueno desde que llegué he recibido un <u>buen trato</u> con el que me he sentido bien a <u>gusto</u> con todos los enfermeros y doctores la verdad que han estado muy <u>atentos</u> conmigo y me han atendido muy bien, la enfermera me explicaba que debía llevar un <u>tratamiento</u> y curaciones que no sería lo mismo en casa para poder sentirme mejor.
		6	
		7	
	Atención	8	
		9	
	Tratamiento		10
11			
12			
13			
Comodidad		14	<b>Pregunta 2:</b> ¿Ha podido expresar sus emociones y sentimientos?
		15	
		16	
CUIDADOS HUMANIZADOS	Mejoría	17	<b>Respuesta C:</b> Claro, hasta ahora me he sentido muy <u>cómoda</u> con el trato de los enfermeros ya en mis casi cinco días aquí siento que voy <u>mejorando</u> , no me siento mal mas bien estoy <u>tranquila</u> y en confianza cada vez que me tienen que bañar o curar la herida que tengo en el pie, siempre se portan bien conmigo.
		18	
	Tranquilidad	19	
		20	
		21	
Confianza		22	<b>Pregunta 3:</b> ¿De qué manera las enfermeras le han ayudado a sentirse mejor? ¿Logran cumplir sus necesidades?
		23	
		24	
		25	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Felicidad	26	<b>Respuesta C:</b> Bueno pues desde que me tuvieron que internar, la primera enfermera me dijo que cualquier cosa que sintiera le dijera a cualquier enfermero de turno que me sintiera en <u>confianza</u> que ellos estaban para nosotros, y eso la verdad me hace sentir <u>feliz</u> , sé que aquí sí se <u>preocupan</u> por el paciente y no lo dejan botado como en otros lugares que no tienen corazón para cuidar a la gente <u>humilde</u> .
		27	
		28	
	Preocupación	29	
		30	
	Humildad	31	
		32	
33			
		34	
		35	
		36	
		37	
		38	
		39	
		40	

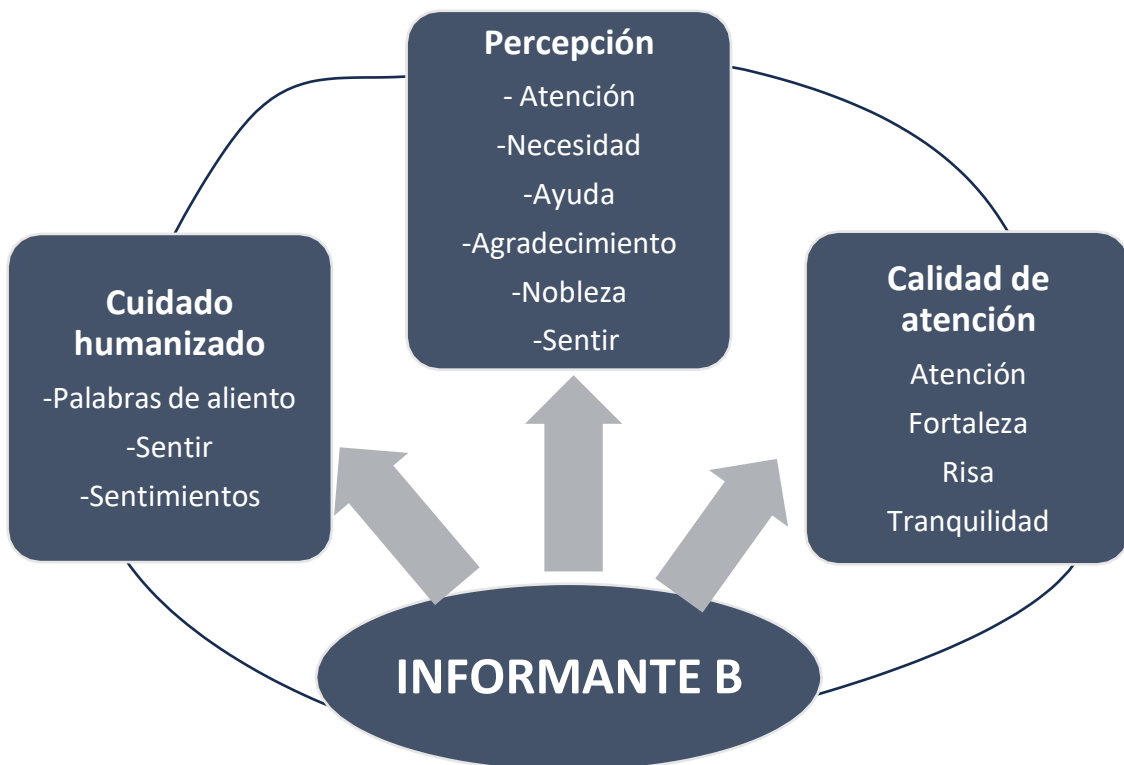


## 4.2 Estructuración

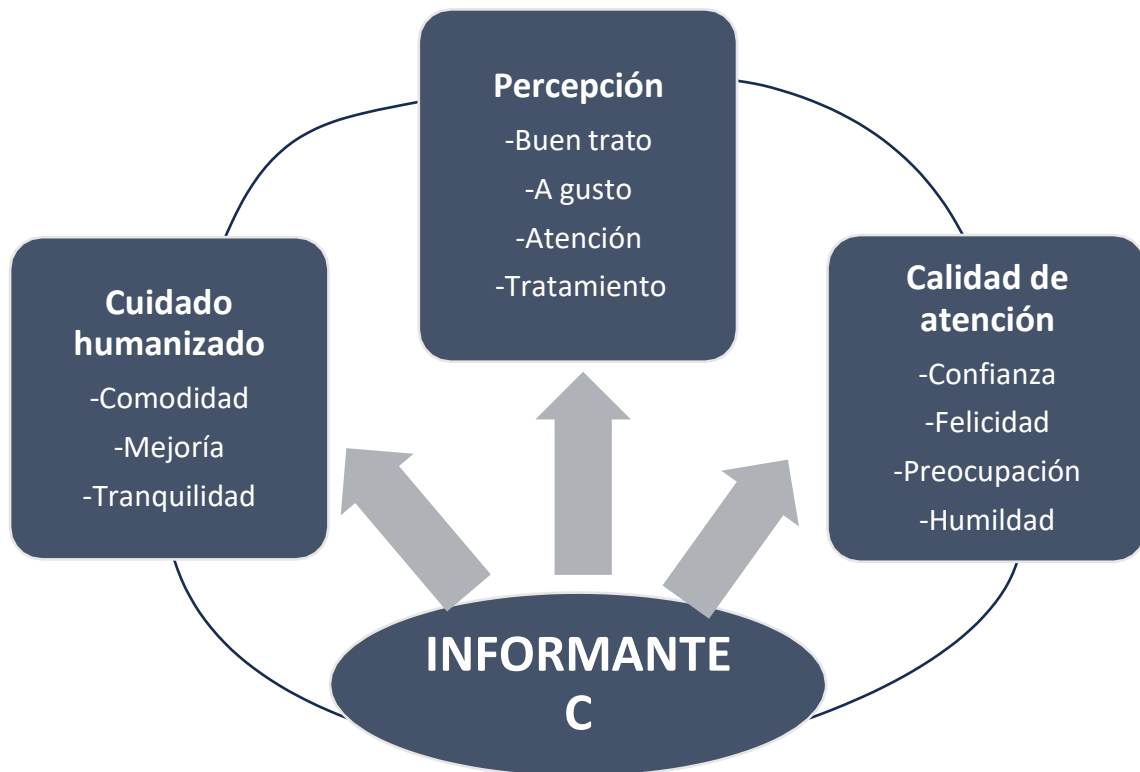
Gráfico 1. Estructura particular Informante A.



Gráfico 2. Estructura particular Informante B.



**Gráfico 3. Estructura particular Informante C.**



**Gráfico 4. Estructura general. Dimensiones del cuidado enfermero.**



### 4.3 Contrastación

**Cuadro 4. Triangulación de datos.**

<b>Categoría</b>	<b>Informante A</b>	<b>Informante B</b>	<b>Informante C</b>	<b>Postura de otros autores</b>	<b>Posición investigadora</b>
<b>Percepción</b>	La verdad que me he <u>sentido</u> bien, todo ha estado <u>tranquilo</u> , las enfermeras las he visto atentas conmigo, no tengo ninguna queja para que me han dado la <u>atención</u> que necesito en estos momentos.	Hasta ahora, las enfermeras la verdad que han sido muy <u>atentas</u> a todo lo que yo <u>necesito</u> , a veces estoy con dolor y ellas se acercan y me <u>ayudan</u> y la verdad que me siento <u>agradecida</u> con esa actitud tan <u>noble</u> de su parte, de por si creo que estoy mejorando gracias a que me <u>siento</u> bien cuidada en los tres días que llevo aquí.	Bueno desde que llegué he recibido un <u>buen trato</u> con el que me he sentido bien a <u>gusto</u> con todos los enfermeros y doctores la verdad que han estado muy <u>atentos</u> conmigo y me han atendido muy bien, la enfermera me explicaba que debía llevar un <u>tratamiento</u> y curaciones que no sería lo mismo en casa para poder sentirme mejor	La percepción que tiene el usuario permite conocer cada aspecto del cuidado debido a su experiencia en los servicios. Por ello, la valoración de la percepción tiene como propósito mejorar el bienestar de cada paciente, disminuyendo costos y riesgos; prestando un servicio eficiente, mediante una atención oportuna, accesible y continua, además de ser humanizada, para brindar seguridad a cada paciente. (Parrado & Reyes, 2020)	Se percibe el sentimiento de tranquilidad, del buen trato y sobre todo de la buena atención brindada a las informantes, quienes coinciden en su postura, la cual denota un alto grado de satisfacción demostrando a su vez la conformidad que tienen con los cuidados de enfermería el enfermero les brinda.
<b>Cuidados humanizados</b>	Claro que sí, aunque por momento me da un poco de <u>vergüenza</u> que me vean llorar, pero sí me <u>preocupo</u> y se dan cuenta y no	Sí joven, yo soy una mujer muy chillona y me da mucho <u>sentimiento</u> lo que estoy pasando, pero la verdad que las personas que	Claro, hasta ahora me he sentido muy <u>cómoda</u> con el trato de los enfermeros ya en mis casi cinco días aquí siento	“El cuidado humanizado de enfermería es necesario en la práctica clínica-profesional, el cual permite mejorar el cuidado que se	Considero que el cuidado humanizado se aplica en el Hospital donde las pacientes informantes manifiestan su

	me dicen nada malo antes más bien me <u>motivan</u> a seguir adelante con <u>fe</u> para recuperarme rápido.	me cuidan saben cómo hacerme <u>sentirme</u> mejor, me dan <u>palabras de aliento</u> , una vez hasta pusieron música un rato para que me despejara la mente.	que voy <u>mejorando</u> , no me siento mal más bien estoy <u>tranquila</u> y en confianza cada vez que me tienen que bañar o curar la herida que tengo en el pie, siempre se portan bien conmigo.	brinda al paciente con el fin de propiciar su calidad de vida” (Guerrero, Meneses y De la Cruz, 2017).	agrado y comodidad ante las actividades humanísticas del personal enfermero. Esta es la relación enfermero-paciente que mejora la recuperación de la salud de nuestros usuarios.
<b>Calidad de atención</b>	Sí, la verdad que sí hasta el momento las enfermeras se han portado muy atentas conmigo, me han dado <u>apoyo</u> hasta para ir al baño porque no puedo caminar bien, por esa parte he estado muy tranquila y <u>feliz</u> del lindo trabajo que hacen.	Pues sí como le digo aquí las enfermeras son muy <u>atentas</u> y me dan esa <u>fuerza</u> que uno necesita, siempre pasan preguntándome qué necesito o cómo me siento, por ahí me van diciendo algún chiste para que me <u>ría</u> , nunca se atrasan con mis medicinas y eso me pone muy <u>tranquila</u> mientras estoy aquí en el hospital.	Bueno pues desde que me tuvieron que internar, la primera enfermera me dijo que cualquier cosa que sintiera le dijera a cualquier enfermero de turno que me sintiera en <u>confianza</u> que ellos estaban para nosotros, y eso la verdad me hace sentir <u>feliz</u> , sé que aquí sí se <u>preocupan</u> por el paciente y no lo dejan botado como en otros lugares que no tienen corazón para cuidar a la gente <u>humilde</u> .	La conceptualización de calidad de la atención hace referencia según la OMS (2022) al “grado en que las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados basándose en conocimientos científico-profesionales y en los servicios sanitarios lo cual es fundamental para lograr la cobertura en salud de manera universal”.	De acuerdo con lo expresado por las informantes, pudimos develar la relación que tiene la calidad de los cuidados de enfermería con el sentimiento de confianza, tranquilidad y satisfacción de los usuarios hospitalizados, lo cual resalta la importancia de tener el personal calificado y comprometido con la salud y bienestar del paciente.

Elaborado por: Henry Paúl García Santiana.

#### **4.4 Interpretación del fenómeno**

Finalizando el trabajo de estudio, se llevó a cabo el análisis y la triangulación de la información obtenida de parte de los tres sujetos informantes acerca del Nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados del Hospital Básico Dr. “Rafael Serrano López”. En cuanto al propósito de la investigación acerca de evaluar el nivel de satisfacción relacionado a los cuidados de enfermería en los pacientes hospitalizados, se consideró que cada informante desde su punto de vista coincide en que el enfermero logra demostrar cuidados humanizados, permitiendo de esta manera la satisfacción del usuario a quienes responden resolviendo sus necesidades en particular.

Por lo tanto, la primera inquietud investigable describe los conceptos teóricos de la interpretación que le da el paciente al cuidado de enfermería, donde se plantea que la percepción es la experiencia de la realidad y la enfermería es el arte de cuidar, por lo que podemos concluir que cada informante coincide en que dice sentir que la el personal de enfermería brindó una atención de calidad que les permitió sentirse bien en un ambiente armonioso que generó paz y confianza durante la estadía hospitalaria.

De la misma manera, en la segunda inquietud investigable, se indagó sobre el cuidado humanizado, donde los informantes manifestaron el agrado y comodidad del trato recibido, puesto que para ellos la relación enfermero-paciente implica la consecución de resultados favorables para el mejoramiento y recuperación óptima de la salud de ellos.

Finalmente, la tercera inquietud investigable buscó reflexionar sobre la calidad de atención, donde los pacientes expresaron sentimientos de confianza y tranquilidad, lo que se traduce en niveles de satisfacción altos, por lo que podemos concluir que la importancia del enfermero en la actualidad, debe combinar tanto sus conocimientos científicos como sus valores trabajando con ellos de la mano al momento de brindar atención a sus paciente llegando así a obtener la eficiencia y eficacia de su trabajo.

## **5. Reflexiones finales**

En este trabajo de investigación, se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a los cuidados de enfermería, mediante lo expresado por los informantes, develamos la importancia del cuidado humanizado, el cual es el pilar fundamental para que el paciente se sienta confortable y manifieste sus emociones que denotan un alto grado de satisfacción en expresiones como el sentirse atendido, valorado y bajo el apoyo del personal que cuidan de manera responsable e integral.

Se pudo descubrir las categorías o dimensiones del cuidado humanizado, en base a las inquietudes planteadas, conocimos a profundidad lo que significa la esencia de enfermería y el cuidado que brindan los profesionales, basándose en tres aspectos para conocer la satisfacción del usuario, como lo es la percepción de los cuidados humanizados, la calidad de atención que implica el cumplimiento de las necesidades del paciente, y el cuidado que brinda el enfermero de forma humanizada, el núcleo de la labor enfermera.

Los resultados obtenidos en este estudio revelan niveles satisfactorios de la percepción que tienen los pacientes hospitalizados en cuanto a los cuidados de enfermería que brinda el personal en el Hospital Rafael Serrano, de acuerdo con lo expresado en cada entrevista, indican sentimientos de tranquilidad, confianza y apoyo, lo que interpretamos como importante la humanización en los cuidados para producir un ambiente de armonía que ayude al tratamiento integral de los pacientes.

Concluimos divulgando la relación que tiene brindar cuidados humanizados con el nivel de satisfacción de los pacientes que se encuentran ingresados en una unidad de salud, la importancia de recuperar la esencia de enfermería brindando la atención de calidad mejora significativamente la salud de los usuarios recuperando su salud y manifestándose mediante el agradecimiento y satisfacción que expresan durante su estancia hospitalaria.

## **6. Recomendaciones**

Recomendamos al personal de enfermería, a continuar indagando por medio de entrevistas, encuestas u otras herramientas, las necesidades de los pacientes que determinen su satisfacción o desagrado con el cuidado brindado, puesto que se necesitan seguir actualizando información que repercuta en brindar una mejor atención al usuario.

De la misma manera, sugerimos que se siga manteniendo la relación enfermero - paciente ya que fue destacada dentro de la investigación y con la cual se resaltó una óptima calidad de atención que brinda cada enfermero, por lo tanto es importante que no se pierda esa esencia de enfermería que la diferencia del resto de profesiones ya que su interacción es directamente con el paciente donde deben resaltar aquellas habilidades técnicas, el conocimiento científico y sobre todo los valores al momento de velar y tratar cualquier situación de salud por la que atraviesen nuestros pacientes.

Además, proponemos que se felicite, se motive al personal de enfermería a continuar velando por la salud del usuario, a seguir brindando cuidados de calidad, siempre considerando al paciente como un ser biopsicosocial y espiritual, único a quien le debemos brindar nuestros cuidados que llenen sus expectativas durante su estancia hospitalaria.

Finalmente, recomendamos realizar estudios relacionados al presente, empleando el enfoque cualitativo, puesto que permitirá profundizar y conocer a detalle la realidad con la que las personas sienten los cuidados que se les da en una sala de hospitalización, aspectos subjetivos como la salud, experiencias y perspectivas que actualicen al profesional y brinden una comprensión más global del tema.

## 7. Referencias Bibliográficas

- Allande, R., Macías, J., & Porcel, A. (2019). La relación enfermera-paciente: identidad histórica, metodológica y terapéutica en los cuidados de enfermería. *Cultura de los Cuidados*, 23(55), 78-84. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100853/1/CultCuid\\_55-78-84.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100853/1/CultCuid_55-78-84.pdf)
- Aponte, S., Rodríguez, J., Casales, G., & Jiménez, J. (2021). Reflexiones de las 4 funciones de enfermería e impactos en América. *Revista Ciencia y Cuidado*, 20(1), 119-130. doi:DOI:10.22463/17949831.3503
- Arcentales, G., Cano, I., Ramírez, A., & Gafas, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 211-226. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Arias, A., Mamani, P., & Angel, W. (2019). Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. 1-86. Obtenido de <https://library.co/document/zpn6rw0y-satisfaccion-cuidado-enfermeria-persona-hospitalizada-hospital-goyeneche-arequipa.html>
- Ariste, E. (2021). *Escucha Activa. Cien diálogos*. Díaz de Santos. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788490523155.pdf>
- Arredondo, P., Moreno, G., & Ortiz, Y. (2020). Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. *Revista de investigación y casos en salud*, 5(1), 41-47. doi:DOI: 0.35626/casus.1.2020.244
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2013). *Ley de ejercicio profesional de enfermeras*. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/ley-57-ley-ejercicio-643461489>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2020). *Código Orgánico de Salud*. Quito. Obtenido de <https://www.puenteasociados.com/wp-content/uploads/2020/08/Co%CC%81digo-Orga%CC%81nico-de-Salud-Texto-final-para-votacio%CC%81n-25-08-2020.pdf?fbclid=IwAR3Jzuo0zMosRqpjibQIsFVuKu7Jc7DXlPe1g9BOoActUT7v7iXHIg-3Eh4>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial No. 449. 2008. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2022). *Ley Orgánica de Salud*. Segundo Suplemento del Registro Oficial 53. Obtenido de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3426/1/Ley%20Org%20c3%a1nica%20de%20Salud.pdf>
- Asociación Médica Mundial. (2002). Declaración de Helsinki de la AMM. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Obtenido de: <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Blanco, M., Tortajada, M., Rodriguez, Z., Puente, M., Méndez, C., & Fernández, J.



- (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería Global*, 20(4), 26-43. doi: <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>
- Bravo, D., Delgado, D., Álava, E., & Álava, W. (2021). Humanización del cuidado en las intervenciones de enfermería a pacientes COVID-19 en el servicio de emergencia Hospital Básico San Andrés. *Revista Higía de la Salud*, 5(2), 12-31. Obtenido de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/higia>
- Cara, R., Avilés, Z., & López, L. (2018). Comunicación y escucha activa por parte del profesional de Enfermería a pacientes con cáncer ginecológico: una revisión bibliográfica. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 9(2), 221-229. doi:DOI: <https://doi.org/10.20318/recs.2018.4500>
- Castro, M., & Simian, D. (2018). La enfermería y la investigación. *Rev. Med. Clin. Condes*, 29(3), 301-310. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864018300531>
- Collantes, D., & Clavo, V. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSAJUD*, 4(7), 11-22. Obtenido de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
- Consejo Internacional de Enfermeras. (2022). *Política de enfermería. Definiciones*. Obtenido de <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
- Cruz, C. (2020). La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(1), 21-32. doi:doi: <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>
- Dávila, D., Casaro, G., Torres, V., & Castillo, Y. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. cuerpo méd.*, 11(3), 199-200. Obtenido de [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)
- De Arco, O., & Suarez, Z. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 20(2), 171-182. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- Delgado, T. (2018). Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería. *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*, 1-70. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/1163/009418T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, M., Alcántara, L., Aguilar, D., Puertas, E., & Cano, M. (2020). Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Enfermería Global*, 19(58), 640-656. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n58/1695-6141-eg-19-58-640.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista ESPACIOS*, 39(32). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Obtenido de

- Fernández, C., Mansilla, E., Aravena, A., Antiñirre, B., & Garcés, M. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1), 1-14. doi:doi: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- García, E. (2021). La Humanización de los cuidados en urgencias hospitalarias. *Universidad de Valladolid*, 3. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/47800/TFG-H2256.pdf?sequence=1>
- García, N., Errasti, B., & Arantzamendi, M. (2016). La relación enfermera-paciente con enfermedad avanzada y terminal: revisión bibliográfica y análisis conceptual. *Medicina Paliativa*, 23(3), 141-152. doi:DOI: 10.1016/j.medipa.2014.01.003
- González Hernández, O. (2015). Validez y confiabilidad del instrumento "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ra versión". *Aquichan*, 15(3), 389. Obtenido de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/4806/pdf>
- Guerrero, R., Meneses, M., & De la Cruz, M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. *Revista enfermería Herediana*, 9(2), 127-136. Obtenido de <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- Henao López, C., Osorio Galeano, S., & Salazar Blandón, D. (2020). Relación entre el personal de enfermería y las gestantes durante el trabajo de parto. *Revista Ciencia y Cuidado*, 17(1), 71-84. doi:DOI: <https://doi.org/10.22463/17949831.1636>
- Hernández, K., & Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, 9(1), 83-87. Obtenido de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272/311>
- Hidalgo , B., & Altamira, R. (2020). ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? *Enfermería Actual en Costa Rica*(40). Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/40788>
- Lenis, C., & Manrique, F. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3), 413-425. doi:DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.9
- Machado , P., Tierra, V., Robalino, M., Chuquicondor, S., & Espín, M. (2021). Esquema de cuidados de enfermería ante posibles afecciones psicológicas en pacientes con enfermedad renal crónica. *Revista Eugenio Espejo*, 15(2), 76-83. doi:DOI: <https://doi.org/10.37135/ee.04.11.11>
- Ministerio de Salud Pública. (2018). *Resultados de informes*. Cuenca. Obtenido de [http://hvcm.gob.ec/archivos/2009/resultados\\_encuestas.pdf](http://hvcm.gob.ec/archivos/2009/resultados_encuestas.pdf)
- Naranjo, Y., Jiménez, N., & González, L. (2018). Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. *Rev. Arch Med Camaguey*, 22(2), 231-243. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v22n2/amc130218.pdf>

- Narváez, N., & Romero, E. (2019). Percepción del paciente respecto al cuidado humanizado brindado por enfermería, en una IPS de tercer nivel en la ciudad Montería. 35. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/2602/Narvaezquintananeidy-Romerocontreraseduin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orenga Villanueva, E. (2018). Modelo Humanístico de Jean Watson: implicaciones en la práctica del cuidado. *Universidad Internacional de Cataluña*. Obtenido de [https://repositori.uic.es/bitstream/handle/20.500.12328/917/TFG\\_Esther%20Orenga%20Villanueva\\_2018.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositori.uic.es/bitstream/handle/20.500.12328/917/TFG_Esther%20Orenga%20Villanueva_2018.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Calidad de la atención. Obtenido de [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Enfermería. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado,atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona.>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Enfermería*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
- Ortega, G., Rojas, J., & Vargas, B. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel\\_OrtegaLoza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parrado, M., & Reyes, I. (2020). Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación en Familia*(2), 52-60. Obtenido de <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
- Paulín, C., & Gallegos, R. (2019). El papel del personal de enfermería en la educación para la salud. *Horiz Enferm*, 30(3), 271-285. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/05/1223572/271-285.pdf>
- Pincay, G. (2022). La Calidad de Atención a Pacientes Covid en el Área de Emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar. *Revista Científica Hallazgos*, 7(2), 165-175. Obtenido de <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/574/536>
- Puch, G. (2018). *Dimensiones del cuidado de enfermería: y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado*. Editorial Académica Española. Obtenido de <https://www.eae-publishing.com/catalog/details/store/es/book/978-3-639-53159-6/dimensiones-del-cuidado-de-enfermer%C3%ADa#:~:text=El%20cuidado%20en%20la%20atenci%C3%B3n,traducido%20en%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente.>
- Ramos, S., & Ceballos, P. (2018). Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. *Scielo*, 7(1). doi:DOI: <https://doi.org/10.22235/ech.v7i1.1537>
- Rea, M., & Benítez, J. (2021). Satisfacción del paciente ingresado en el Hospital Básico Guaranda, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Gicos: Revista del Grupo de Investigaciones en Comunidad y Salud*, 6(2), 110-120. Obtenido de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view/17337>

- Real Academia Española. (2022). Enfermería. Obtenido de <https://dle.rae.es/enfermer%C3%ADa?m=form>
- Real, R., & Vergara, V. (2021). Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 5(2), 83-90. Obtenido de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/894/859>
- Reolid, R., Flores, M., López, M., Briones, F., Alcantud, P., Azorín, M., & Fernández, M. (2018). Satisfacción de los pacientes atendidos en dos modelos asistenciales de Atención Primaria distintos, en España y Portugal. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(3), 128-136. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v11n3/1699-695X-albacete-11-03-00128.pdf>
- Rodríguez, P., Reategui, A., & Pantoja, L. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3). doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
- Vásquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., . . . Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*, 20(2), 254-257. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>
- Yaguargos, J., & Romero, H. (2020). Cuidado humanizado del profesional de enfermería a pacientes intervenidos quirúrgicamente en una entidad gubernamental 2019. *Revista de Ciencias de la Salud*, 2, 18-25. doi:DOI: <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0048>
- Yáñez, K., Rivas, E., & Campillay, M. (2021). Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados humanizados*, 10(1), 3-17. doi:doi: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>
- Yumisaca, N. (2022). Análisis de la influencia de la empatía del personal de enfermería en la calidad de atención percibida por el usuario externo del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20143/1/T-UCSG-POS-MGSS-397.pdf>

## 8. Anexos

### Anexo 1. Aprobación y permiso de la institución donde se realizará la investigación



**FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y DE LA SALUD**  
CARRERA DE ENFERMERÍA

Oficio No.380- CE-UPSE-2023

Colonche, 20 de julio de 2023

Dra.  
María Velasteguí Mendoza  
**DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL  
BÁSICO DE LA LIBERTAD "RAFAEL SERRANO LÓPEZ**

Dra.  
Marlene Chalén,  
**RESPONSABLE DE DOCENCIA DEL HOSPITAL  
BÁSICO DE LA LIBERTAD "RAFAEL SERRANO LÓPEZ**  
En su despacho. -

De mi consideración: :

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la Carrera de Enfermería de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La presente es para comunicar a usted que, en sesión de Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud, fue aprobado el tema para el desarrollo del trabajo de investigación previa a la obtención al título de Licenciada en Enfermería, como consta en se siguiente detalle:

No.	TEMA	ESTUDIANTE	TUTOR
1	"Nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Hospital Rafael Serrano López. 2023".	Henry Paúl García Santiana	Dr. Juan Oswaldo Monserrate Cervantes, PhD.

Por lo antes expuesto, solicito a usted se sirva autorizar el ingreso a las áreas correspondientes al Sr Henry Paúl García Santiana, con la finalidad que proceda al levantamiento de información dentro de la Institución a la cual usted dignamente representa, a fin de desarrollar el trabajo de investigación antes indicado

Particular que comunico, para los fines pertinentes

Acreditamiento:



Lic. Nancy Domínguez Rodríguez, M.Sc.  
DIRECTORA DE CARRERA

Mga. Marlene Chalén Cua  
DRA. EN ODONTOLOGÍA  
C.I. 096728833

CC ARCHIVO  
NDR/PO

**UPSE** ¡crece JUNTOS!

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
C/Av. Principal: 240204 - Teléfono: (041) 781 - 737

## Anexo 2. Consentimiento informado



### Título del Proyecto de Investigación

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS. HOSPITAL BÁSICO DR. RAFAEL SERRANO LÓPEZ. LA LIBERTAD, 2023”**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados con relación a los cuidados de enfermería, cuya autoría es exclusiva del estudiante de noveno semestre de enfermería Henry Paúl García Santiana bajo la tutoría del Dr. Juan Oswaldo Monserrate Cervantes PhD. Para este fin, usted ha sido invitado a participar en este estudio, cabe destacar que en dicha investigación se cuidará la integridad y anonimato del participante, el estudio es estrictamente con fines académicos.

Si usted acepta participar en este proyecto de investigación, se procederá a la ejecución de una entrevista semiestructurada que constará de tres preguntas abiertas en las que usted puede responderlas libremente sin límites de tiempo, las preguntas están orientadas al propósito de la investigación y las respuestas son exclusivamente responsabilidad del autor y el tutor del proyecto quienes estaremos en conocimiento de aquello. Además, la entrevista que durará aproximadamente 15 minutos se grabará para que la transcripción de la información sea más acertada y detallada.

Usted tiene el derecho de preguntar las dudas o inquietudes antes, durante o después de la ejecución de esta actividad al responsable de la investigación además de poder abstenerse de responder alguna de las preguntas en cualquier momento sin ninguna penalidad.

Se resalta que la participación en este estudio es estrictamente voluntaria y tiene una duración aproximada de 15 minutos. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene dudas o inquietudes respecto a esta investigación puede ponerse en contacto con Dr. Juan Oswaldo Monserrate Cervantes, Ph.D. tutor del presente proyecto; correo: [jmonserrate@upse.edu.ec](mailto:jmonserrate@upse.edu.ec), celular: 0982552185 o con Henry Paúl García Santiana, estudiante investigador y autor del proyecto; correo electrónico: [henry.garciasantiana@upse.edu.ec](mailto:henry.garciasantiana@upse.edu.ec), celular: 0996877914.

**Certifico que:**

Por medio del presente documento, he sido informado completamente acerca del proyecto de investigación, he leído y entiendo los fines del estudio, por lo que apruebo y doy mi consentimiento para el uso, interpretación y divulgación de la información brindada por mi persona.

\_\_\_\_\_  
Nombre del participante

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre del investigador

\_\_\_\_\_  
Firma

## Anexo 3. Instrumento para la recolección de datos



### **Título del Proyecto de Investigación**

#### **“NIVEL DE SATISFACCIÓN RELACIONADO CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS. HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ. 2023”**

#### **GUIA DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A PACIENTES EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL RAFAEL SERRANO LÓPEZ 2023**

La presente entrevista se realizará como parte de la recolección de datos para la ejecución de la investigación titulado como “Nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Hospital Básico Dr. “Rafael Serrano López”, 2023”, tiene como objetivo: evaluar el nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Hospital Rafael Serrano, 2023. Su participación es voluntaria y toda información que usted proporcione se mantendrá en reserva; no se le pedirá ningún dato personal y los resultados servirán para mejorar su cuidado y el de los pacientes que ingresan al servicio de hospitalización.

Se le agradece anticipadamente su participación.

#### **PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cómo ha sido el trato que ha recibido durante su hospitalización?
2. ¿Ha podido expresar sus emociones y sentimientos?
3. ¿De qué manera las enfermeras le han ayudado a sentirse mejor? ¿Logran cumplir sus necesidades?



#### Anexo 4. Evidencias fotográficas



**Imagen #1:** Autor en Hospital Básico “Rafael Serrano López”



**Imagen #2:** Autorización dada por directora de unidad hospitalaria



**Imagen #3:** Firma de aprobación dada por responsable de docencia e investigación de la unidad hospitalaria.



**Imagen #4:** Explicación de consentimiento informado Informantes A-B



**Imagen #5:** Aplicación entrevista semiestructurada Informante C

## Anexo 5. Reporte de sistema antiplagio.



Universidad Estatal  
**Península de Santa Elena**



**Biblioteca General**

La Libertad, 11 de septiembre de 2023

**001-TUTOR JMC-2023**

### **CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **Nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Hospital Básico Dr. Rafael Serrano López. La Libertad, 2023**, elaborado por **García Santiana Henry Paúl**, estudiante de la Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud perteneciente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Enfermería, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de titulación, se encuentra con el 9 % de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

**JUAN OSWALDO  
MONSERRATE  
CERVANTES**

Firmado digitalmente por JUAN  
OSWALDO MONSERRATE  
CERVANTES  
Fecha: 2023.03.13 03:37:42 -05'00'

Dr. Juan Oswaldo Monserrate Cervantes, Ph.D.  
**Tutor de trabajo de titulación**

Biblioteca General

Vía La Libertad - Santa Elena  
Correo: [biblioteca@upse.edu.ec](mailto:biblioteca@upse.edu.ec)  
Teléfono: 042781738 ext. 136

## Reporte Compilatio.

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
register

# Henry TESIS

**9%** Similitudes

**13%** Texto entre comillas  
5% similitudes entre comillas  
**< 1%** Idioma no reconocido

**Nombre del documento:** Henry TESIS.docx  
**ID del documento:** 2dfdcc75de435a924024b124c46f49997e42c949  
**Tamaño del documento original:** 135,25 KB  
**Autor:** [ ]

**Depositante:** undefined undefined  
**Fecha de depósito:** 8/9/2023  
**Tipo de carga:** url\_submission  
**fecha de fin de análisis:** 8/9/2023

**Número de palabras:** 9623  
**Número de caracteres:** 60.741

Ubicación de las similitudes en el documento:

## Fuentes de similitud.

### Fuentes

#### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/download/1217/1152/">ojs.unemi.edu.ec</a> <a href="https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/download/1217/1152/">https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/download/1217/1152/</a> 22 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (176 palabras)
2	<b>Documento de otro usuario</b> #414626 El documento proviene de otro grupo 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (84 palabras)
3	<b>localhost</b>   Percepción de los pacientes de cuidados paliativos sobre la espiritualid... <a href="http://localhost:8080/html/bitstream/vredug/53754/3/1459-TESIS-ALBAN-MACIAS-LIC.LINA.CALDER...">http://localhost:8080/html/bitstream/vredug/53754/3/1459-TESIS-ALBAN-MACIAS-LIC.LINA.CALDER...</a> 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (61 palabras)
4	<b>hdl.handle.net</b>   La imagen de la enfermera en la óptica de actores sociales. Distrit... <a href="https://hdl.handle.net/20.500.12893/3263">https://hdl.handle.net/20.500.12893/3263</a> 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (59 palabras)
5	<b>Documento de otro usuario</b> #479045 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (52 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>repositorio.upse.edu.ec</b>   Cuidados de enfermería en el post operatorio de colecis... <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6448/1/AUPSE-TEN-2021-0106.pdf">https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6448/1/AUPSE-TEN-2021-0106.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	<b>scielo.isciii.es</b>   Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enferm... <a href="https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1695-61412020000200020">https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1695-61412020000200020</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
3	<b>repositorio.unp.edu.pe</b>   Satisfacción percibida por el usuario externo respecto al ... <a href="http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4109">http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4109</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
4	<b>doi.org</b>   ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería?   Enfermería Actual en Co... <a href="https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788">https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i39.40788</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
5	<b>hdl.handle.net</b>   Satisfacción del usuario hospitalizado frente a la atención de enf... <a href="https://hdl.handle.net/20.500.12672/7365">https://hdl.handle.net/20.500.12672/7365</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)