

# Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social

*Perception of Nursing Care and Job Satisfaction in a Social Security Hospital*

*Percepção dos cuidados de enfermagem ea satisfação no trabalho no Hospital  
Segurança Social*

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.23913/ricsh.v6i11.119>

**Ma. Martha Marín Laredo**

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México  
[marthita\\_marin@yahoo.com.mx](mailto:marthita_marin@yahoo.com.mx)

**Claudia G. Álvarez Huante**

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México  
[klauz\\_3@hotmail.com](mailto:klauz_3@hotmail.com)

**Josefina Valenzuela Gandarilla**

Facultad de Enfermería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México  
[josefina\\_vgandarilla@yahoo.com.mx](mailto:josefina_vgandarilla@yahoo.com.mx)

## Resumen

Las instituciones de salud en México miden la calidad de su atención a través de diversos parámetros, uno de ellos es la percepción de los profesionales de enfermería. La satisfacción laboral del personal de enfermería es un factor que los gerentes de los servicios de salud deben tomar en cuenta, ya que en gran medida determina que los usuarios hospitalizados perciban calidad en la atención.

El objetivo del presente estudio es correlacionar la calidad de la atención que perciben los usuarios hospitalizados con la satisfacción de los profesionales de enfermería del Hospital General “Vasco de Quiroga” del ISSSTE, en Morelia, estado de Michoacán. Para tal efecto se utilizó el método no experimental, descriptivo correlacional, transeccional y de campo, con un

muestreo no probabilístico por conveniencia. Asimismo, se aplicó un cuestionario a 90 enfermeras y 70 pacientes y se utilizó el instrumento SERVQHOS- E. de Barragán y Manrique, que después de ser piloteado dio una confiabilidad de .947, mientras que para los profesionales de enfermería se aplicó el cuestionario de Font-Roja con una confiabilidad de .709 en alfa de Cronbach. Los resultados fueron los siguientes: según 44.0 % (31) de los pacientes, el personal de enfermería manejó su equipo de trabajo (baumanómetro, estetoscopio, aspirador de secreciones, entre otros) *como me lo esperaba*; para 31.0 % (22), *mejor de lo que me esperaba*, y para 30.0 % (21), *como no me lo esperaba*. El personal de enfermería debe mostrar interés por hacer que la estancia del paciente sea lo más agradable posible. Con respecto a la satisfacción laboral con sus jefes, los profesionales de enfermería dijeron que percibían: “ambiente tenso entre directivos y operativos de enfermería”; 32.0 % (29) dijo no estar *ni de acuerdo ni en desacuerdo con ellos*; 29.0 % (26) dijo estar *en desacuerdo* y 22.0 % (20) estar *de acuerdo*. El resto de las opciones de respuesta fueron otras. En la dimensión satisfacción por el trabajo, 71.0 % (64) de las enfermeras encuestadas manifestó que se encuentra *muy de acuerdo y de acuerdo con el trabajo* que realiza. En conclusión, las usuarias manifestaron que el equipamiento, las señalizaciones y el estado de las habitaciones *es mucho mejor* de lo que esperaban, es decir, que el hospital contaba con lo necesario. Asimismo, los pacientes manifestaron que los profesionales de enfermería se interesan por hacer su estancia agradable, solucionar las problemáticas que les competen, infundirles confianza y ser amables, y que todo ello fue *mejor de lo que esperaban y mucho mejor de lo que esperaban*. Por otro lado, 3 de cada 10 enfermeras sufre estrés laboral y un tercio del total mencionó que el exceso de trabajo no les permite llevar a cabo sus actividades con calidad. Con respecto al ambiente laboral entre jefes y subordinados dijeron que lo perciben algo tenso, mientras que 3 de cada 10 refirieron que el salario que perciben no coincide con su carga laboral. Aunque la conclusión es que algunas enfermeras se sienten insatisfechas laboralmente, el paciente hospitalizado sigue percibiendo calidad en el cuidado que recibe.

**Palabras clave:** calidad, cuidado enfermero, ambiente laboral.

## Abstract

**Introduction.** The health institutions in Mexico measure the quality of care through various parameters, one of them is the perception of quality, in this case that granted by nursing professionals. Nurses' job satisfaction is a factor that health care managers must take into account, since this depends to a large extent on the fact that hospitalized users appreciate the quality of care. **Objective.** Correlate the quality of the perceived care of the hospitalized users with the satisfaction of the nursing professionals of the General Hospital "Vasco de Quiroga" of the ISSSTE of Morelia Michoacán. **Method.** Non-experimental, correlational, transectional and field descriptive research. Non-probabilistic sampling for convenience. 90 questionnaires were applied to nurses and 70 patients. The instrument used for the users is the SERVQHOS-E of Barragán and Manrique that was piloted and gave a reliability of .947 and for the nursing professionals the Font-Roja questionnaire was applied with a reliability of .709 with Cronbach's alpha. **Results.** The 44.0% (31) of patients referred to the equipment used by the nursing staff to perform their work (baumanometer, stethoscope, aspirator of secretions among others) as I expected. The 31.0% (22) commented better than I expected and 30.0% (21) as I expected that the nursing staff is interested because, as far as possible, their stay is pleasant. Regarding the job satisfaction of nursing professionals: in the dimension with the bosses: "tense environment between managers and nurses", 32.0% (29) answered neither agree nor disagree, 29.0% (26) In disagreement and 22.0% (20) agreed, the remaining in other response options. In the dimension of job satisfaction, 71.0% (64)% of the nurses surveyed agree very much and agree with the work they do. **Conclusions.** The users said that the equipment, signage and condition of the rooms is much better than expected, ie users said that the hospital had what was required for their attention. Likewise patients refer better than expected and much better than expected that nurses are interested to make their stay pleasant, to solve some problems of their competence, provide them confidence during the hospital stay and are friendly. Regarding nursing staff: three out of ten nurses have work-related stress, one-third of nursing professionals mentioned that overwork does not allow them to perform their activities with quality. The work environment (boss-subordinate) is perceived as tense, three out of ten report that the salary they receive is not in line with their workload. This indicates that some nurses have work dissatisfaction, however, the hospitalized patient perceives quality in nursing care.

**Key words:** quality, nursing care, work environment.

## Resumo

Instituições de saúde no México medir a qualidade do seu atendimento através de vários parâmetros, um dos quais é a percepção de enfermeiros. A satisfação no trabalho do pessoal de enfermagem é um fator que os gestores de serviços de saúde devem ter em conta, como em grande parte determina que os pacientes hospitalizados percebem a qualidade do atendimento.

O objetivo deste estudo é correlacionar a qualidade do atendimento recebido pelos usuários hospitalizados com a satisfação de enfermeiros do Hospital Geral "Vasco de Quiroga" ISSSTE em Morelia, estado de Michoacán. Para este efeito foi utilizado o co transeccional e campo descritivo método experimental não, com uma amostra de conveniência probabilístico. Um questionário de 90 enfermeiras e 70 pacientes aplicada e instrumento Barragan SERVQHOS- E. Manrique e foi utilizado depois de ser pilotado deu uma fiabilidade de 0,947, enquanto que para as enfermeiras questionário foi aplicado font-Red 709 com confiabilidade em Cronbach. Os resultados foram como se segue: 44,0% (31 pacientes), enfermeiros dirigiu sua equipa (esfigmomanómetro, estetoscópio, aspiração de secreções, etc.) como esperado; para 31,0% (22), melhor do que eu esperava, e 30,0% (21) e não esperava isso. Enfermeiros devem mostrar interesse para tornar a estadia do paciente o mais agradável possível. Em relação à satisfação no trabalho com seus chefes, as enfermeiras disseram que percebida "clima tenso entre a administração e enfermagem operatório"; 32,0% (29) disse que não era nem concordo nem discordo com eles; 29,0% (26) disse que discordou e 22,0% (20) de acordo. As outras opções de resposta eram outros. Em satisfação no trabalho dimensão, 71,0% (64) dos enfermeiros pesquisados declarou que foi fortemente concorda e concordam com o trabalho realizado. Em conclusão, os usuários afirmaram que o equipamento, sinais e estado dos quartos é muito melhor do que o esperado, ou seja, que o hospital precisava. Os pacientes também relataram que os enfermeiros estão interessados em fazer a sua estadia agradável, resolver os problemas que lhes dizem respeito, inspirar confiança e ser gentil, e que isso era melhor do que o esperado e muito melhor do que o esperado. Por outro lado, 3 em cada 10 enfermeiros sofrem de stress relacionado com o trabalho e um terço do total mencionado que o excesso de trabalho não permitir que eles realizem suas atividades com qualidade. Em relação ao ambiente de trabalho entre chefes e subordinados eles disseram que perceberam um pouco tenso, enquanto 3 dos 10 informou que o

salário que eles recebem não corresponde à sua carga de trabalho. Embora a conclusão é que alguns enfermeiros estão insatisfeitos com seus empregos, em regime de internamento ainda percebido a qualidade do atendimento que você recebe.

**Palavras-chave:** qualidade, de cuidados de enfermagem, ambiente de trabalho.

**Fecha Recepción:** Julio 2016

**Fecha Aceptación:** Diciembre 2016

---

## Introdução

pessoal de enfermagem representa mais de 50,0% dos recursos humanos nas instituições de saúde, para saber os fatores que afetam seu desempenho no trabalho é uma prioridade. Assim, as unidades hospitalares podem implementar estratégias para alcançar a satisfação no trabalho e gerar atitude de serviço ideal que se reflete no ambiente de trabalho e a qualidade que o usuário recebe hospitalizado (García, M. et al., 2007 ).

Enfermagem ainda mostra algumas fraquezas em seu objetivo de fornecer atendimento de qualidade e bem-estar.

## Cuidados de saúde de qualidade

O conceito de qualidade na área da saúde é bastante geral, abstrata e perfil dupla: objetiva e subjetiva. Múltiplas dimensões são influenciados por fatores culturais e pessoas que detêm o poder.

Avedis Donabedian definido em 1980 para cuidados de qualidade como "aquilo que é esperado para fornecer ao usuário com o bem-estar maior e mais completa, depois de avaliar o balanço de lucros e perdas que podem acompanhar o processo em todas as suas partes". Em 1989, a Organização Internacional de Normalização (ISO) a qualidade definida como "o grau em que as características de um produto ou serviço cumprir as finalidades para as quais foi criado" (citado em rede, uma e Sunol, R. s / f). Enquanto isso, Donabedian acredita que a qualidade dos cuidados é uma propriedade de assistência médica que pode ser alcançado em vários graus.

### *Componentes de qualidade de cuidados*

De acordo com Donabedian, existem três componentes da qualidade dos cuidados que devem ser tomados em consideração:

1. A componente técnica: a aplicação da ciência e da tecnologia em lidar com os problemas da pessoa, de modo que produz o máximo benefício sem aumentar os riscos.
2. O componente interpessoal, baseia-se no pressuposto de que a relação entre as pessoas devem seguir as normas e valores que regulam a interação de indivíduos em geral. Estas regras são modificadas em parte pelos ditames éticos dos profissionais, bem como as expectativas e aspirações de cada indivíduo.
3. Aspectos de conforto são todos os elementos do ambiente do usuário que fornecem um atendimento mais confortável (Net, À y Suñol, R, s.f).

A partir desta análise, numerosos autores postularam dimensões cobrindo qualidade, um deles que se refere H. Palmer:

1. Eficácia: capacidade de um determinado procedimento ou tratamento na sua aplicação prática para os objectivos propostos.
2. Eficiência: fornecimento de um máximo de unidades de tratamento comparáveis por unidade de recursos utilizados.
3. Acessibilidade: a facilidade com que a assistência pode ser obtido contra, organizacionais, as barreiras culturais econômicas entre outros.
4. Aceitabilidade: grau de satisfação do usuário em relação aos cuidados.
5. Competência profissional: capacidade profissional para o melhor uso de seus conhecimentos para prestar atendimento e satisfação do usuário (Palmer, H. citado em Net, À y Suñol, R, s.f).

Em 1993, o escritório regional da Organização Mundial de Saúde (OMS) para a Europa, juntamente com as autoridades de saúde dinamarquesa apresentou uma proposta de melhoria contínua da qualidade nos cuidados de saúde, que abrangeu os seguintes aspectos:

1. A definição de qualidade e os principais componentes de cuidados de saúde.
2. Identificação dos principais protagonistas, responsabilidades e atividades em todos os níveis do sistema de saúde de um país.
3. A essência na melhoria contínua da qualidade, ou seja, usar os melhores resultados dos cuidados de:
  - a) As experiências de pacientes.
  - b) atividades localmente, o que devem fazer parte do trabalho diário de todos os funcionários (Racoveanu, N. T. y Staehr, Kirsten, 1995).

Enquanto isso, Vanormalingen (1996) afirma que a qualidade dos cuidados médicos tem cinco elementos principais: a) a excelência profissional, b) uso eficiente dos recursos, c) o mínimo risco para o paciente, d) alto grau de satisfação e, e) impacto final sobre a saúde. No entanto, a qualidade da saúde não se limita a eles, necessariamente envolve a integração de elementos de natureza técnica e processos objetivos e subjetivos; Tudo isso junto resulta na satisfação do usuário ea eficiência da instituição de saúde (Massip, C et al., 2008).

Isso significa cuidados de qualidade bem ou serviço que atenda aos requisitos estabelecidos e dado o conhecimento e os recursos disponíveis que atenda as aspirações de obter o máximo de benefícios com riscos mínimos para a saúde e bem-estar dos pacientes. Portanto, um bom atendimento de saúde de qualidade é caracterizado pelo seguinte: um alto grau de competência profissional; o uso eficiente dos recursos; risco mínimo para o paciente; a satisfação do usuário; e um efeito favorável sobre a saúde (Racoveanu, N. T. y Staehr, Kirsten, 2013, p. 159).

Estes elementos são cumpridos se os profissionais de saúde conhecê-los e usá-los de forma construtiva nas seguintes áreas:

A estrutura, que é a forma como os cuidados são organizados em relação às condições econômicas, gestão, pessoal, equipamento, instalações e sistemas de informação.

O processo compreende as habilidades implantados na prestação de informações ea prestação de prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação dos pacientes.

Os resultados, ou seja, os efeitos de cuidados de saúde e bem-estar dos pacientes, o grau em que eles são o uso satisfeito e eficaz dos recursos.

Portanto, a qualidade dos cuidados de saúde, definimos as seguintes: cuidados de qualidade significa dar a resposta mais adequada às necessidades e expectativas dos utilizadores de serviços de saúde, recursos humanos e materiais disponíveis e o nível de desenvolvimento corrente científica, para alcançar o grau máximo de satisfação possível desenvolvimento de tanto o usuário quanto para os profissionais e o custo mais razoável (Moreno, A., 2005).

#### Qualidade dos cuidados de enfermagem

Numerosos estudos com resultados negativos em relação à má qualidade dos cuidados de enfermagem ea satisfação do paciente. A maioria dos estados que os cuidados de enfermagem tem deficiências significativas e, portanto, deve melhorar.

Os elementos atuais que estão disponíveis para proporcionar qualidade de cuidados de enfermagem são insuficientes, uma vez que continua a haver inconsistências, tais como a entrega inadequada e recebimento do turno, a descontinuidade do atendimento, pouca atenção às necessidades de saúde dos pacientes, o aumento da taxas atribuídas a enfermagem eventos adversos, a falta de comunicação entre a equipe interdisciplinar, a falta de informação e orientação aos pacientes sobre os procedimentos a serem realizados, desatenção à chamada, e até mesmo o paciente não ficar a conhecer o serviço que ele está hospitalizado e reconhecer os enfermeiros que se preocupa porque este não lhe é apresentado. Todos os acima acaba insatisfação gerar (Borré, Y. M. y Vega, Y., 2014).

O trabalho de enfermagem em instituições de saúde é o cuidado direto, contínuo e permanente de pessoas com a doença. Assim proporcionando qualidade é um processo que visa alcançar um elevado nível de excelência na prestação de cuidados e satisfação do usuário. Para isso, é necessário notar que a presença, a permanência, continuidade e contingência são específicos e distintos de tais condições de cuidados, que constituem insumos essenciais de cuidados de saúde, com os quais é possível fornecer proteção, conforto e apoio não ameaçam a integridade das pessoas no cuidado (Lenis, V., Manrique, e Fred A., G., 2015).

A qualidade dos cuidados tornou-se uma área de interesse para pesquisadores e gestores de empresas de saúde, pois ele afeta o desempenho e os custos do negócio. Quando as necessidades dos usuários e suas expectativas são superadas, aumenta o prestígio das instituições e da qualidade dos serviços prestados; contato com a equipe de enfermagem deve ser permanente e

progressiva para ser um ponto-chave na avaliação clínica e, conseqüentemente, a qualidade do atendimento (J.A. Barragán, Pedraza Y.D., Rincón M.R., 2013).

satisfação no trabalho

Muitos enfermeiros trabalham em ambientes complexos onde os cuidados para pacientes em estado crítico, enfrentando conflitos diários emocionais e sofrimento e morte, cuidados de doenças infecciosas, o medo de picar e contrair o HIV ou hepatite C, bem como disputas trabalhistas, por exemplo, sobrecarga de trabalho, a falta de equipamento e / ou materiais, e áreas físicas insuficientes. Em alguns serviços hospitalares enfermeiros enfrentam situações altamente estressantes porque a vida do paciente está em risco constante. Enfermagem é uma profissão estressante particularmente no que afeta a saúde e satisfação no trabalho dos seus profissionais, e envolve muita responsabilidade e falta de autonomia e autoridade na tomada de decisões. Como uma profissão, deve adaptar-se à rápida evolução tecnológica, diminuindo salários e incentivos de diferentes tipos, condições físicas externas inadequadas, relações interpessoais pobres e sobreposição família-trabalho.

Estudar a satisfação no trabalho envolve uma questão complexa que inclui não apenas as atividades inatas dos profissionais de enfermagem, tais como sexo, idade ou nível de educação, mas também o ambiente de trabalho, tais como reconhecimento, trabalho em equipe ou de promoção de oportunidades (Tapia, H. et al., 2009, pp. 21-25).

Frederick Herzberg conduzidos estudos para determinar quais os fatores que estavam no ambiente de trabalho decorrente de satisfação do empregado ou insatisfação, achando que os fatores que causam satisfação no trabalho foram diferentes daqueles causando insatisfação. Desenvolvido para explicar a teoria da higiene motivação, que ele chamou de "motivadores" um satisfatórios e fatores "higiene" para insatisfatória. Ele fez a teoria de dois fatores para explicar melhor o comportamento das pessoas no trabalho e levantou a existência de dois fatores que orientam o comportamento das pessoas (De Andrade et al., 2012). Muitos autores definem a satisfação no trabalho como um constructo multidimensional e disse as seguintes dimensões: satisfação com a supervisão, empresa, colegas de trabalho, condições de trabalho, progressão na carreira, perspectivas de promoção, salário, subordinados, estabilidade no local de trabalho, o

tipo de trabalho, a quantidade de trabalho, o desenvolvimento pessoal, extrínseca geral satisfação e satisfação geral intrínseca (Bravo, Peiró e Rodriguez, em Berrios, P. et al., 2006, p. 5).

Para um primeiro grupo de autores, a satisfação no trabalho refere-se um estado emocional, sentimentos ou respostas afetivas.

Para Muchinsky (2000, p. 238) é "o grau de prazer que o empregado recebe de seu trabalho." Assim, eles afirmam que um trabalhador está satisfeito com o seu trabalho quando das mesmas experiências sentimentos de bem-estar, prazer ou felicidade. Enquanto isso, Bravo et al. (2002) definem como "uma atitude ou conjunto de atitudes desenvolvidas pela pessoa a sua situação de trabalho" (Navarro, E. et al., 2010).

Há evidência suficiente, no sistema de literatura que as instituições do mais alto nível de serviços de saúde de qualidade são chamados magnética, porque eles têm obtido certificação ou acreditação a partir dessa perspectiva, alcançar o reconhecimento social e promover a enfermeira satisfação (Hernández, A. Zárate RM, 2011, pp. 25-32).

### **Objetivos gerais**

Correlacionar a qualidade percebida dos cuidados na hospitalizado com enfermeiros de satisfação do Hospital Geral "Vasco de Quiroga" ISSSTE em Morelia, os usuários do estado de Michoacán.

### **Objetivos específicos**

Relacionar fatores sócio-demográficos e institucionais de pacientes: idade, sexo, estado civil, nível de educação, serviço, turnos e dias de internação, com a qualidade dos cuidados de enfermagem que recebem.

Contrastando fatores sociodemográficos e ocupacionais de idade de enfermagem, sexo, estado civil, preparação acadêmica, instituição onde trabalha, turno, categoria profissional, a antiguidade na instituição e serviço atribuído, com a satisfação no trabalho de enfermeiros.

### **Método**

investigação não experimental, descritiva, comparativa, transeccional e tipo de campo. amostragem não probabilidade foi usada por conveniência. Antes do consentimento informado é

um questionário a 90 enfermeiros e 70 pacientes do Hospital Geral "Vasco de Quiroga" ISSSTE em Morelia, estado de Michoacán.

Para recolher informação técnica de pesquisa foi utilizado como instrumento questionário satisfação no trabalho Font-Red (Nunez E., Esteves G., Hernandez P. e Marrero C., 2007) que foi modificado para efeitos desta investigação. O instrumento modificado foi estruturado com novas dimensões: satisfação no trabalho, estresse relacionados ao trabalho, competência profissional, pressão de trabalho, melhorar o profissionalismo e reconhecimento pelo trabalho, relacionamento interpessoal com os patrões, características extrínsecas de status, a monotonia do trabalho e influência do meio ambiente. Foram 28 itens, dos quais cinco reagentes foram removidos por baixo saturação sendo 23 itens com Likert variando de 1 (menor satisfação) a 5 (alto nível de satisfação) dimensionamento. idade, sexo, estado civil, preparação acadêmica, instituição onde trabalha, turno, categoria profissional, a antiguidade na instituição e serviço: Red Fonte-questionário que foi utilizado neste trabalho sociodemográficos e ocupacionais enfermeiros, como adicionado atribuído. piloto pessoal de enfermagem de um hospital que se reuniu características semelhantes ao teste objeto de estudo foi conduzido. A confiabilidade de Cronbach foi 0,709.

Instrumento Barragan e Manrique (2010) foi utilizado para identificar a qualidade dos cuidados de enfermagem percebida pelos pacientes hospitalizados, que fez um ajuste ao questionário SERVQHOS original previa SERVQHOS- E., que é usado especificamente para avaliar a qualidade percebida no que diz respeito aos cuidados de enfermagem. Este instrumento tem uma confiabilidade de 0,96 na medição da construção da qualidade percebida dos cuidados de enfermagem cuidados, especialmente em assuntos relacionados com o tratamento, confiança, formação de pessoal e atendimento individualizado. O instrumento foi testado em um hospital com características semelhantes ao objeto de estudo, com confiabilidade alfa de Cronbach de .947 e duas dimensões: qualidade objetiva do serviço de enfermagem com quatro reagentes (equipamentos de tecnologia, enfermeiros aparência, sinais de orientação e estado dos quartos) e a qualidade subjetiva do serviço de enfermagem com 12 reagentes Likert escala. idade, sexo, estado civil, nível de instrução, ocupação, serviço, mudança e dias de internação hospitalar: fatores do paciente questionário sociodemográfico ea instituição acrescentou.

**Resultados**

**Tabla 1.** Variables sociodemográficas de los pacientes.

VARIABLE	F	(%)
<b>Edad (años)</b>		
20-25	4	5.7
26-30	11	15.7
31-35	14	20.0
36-40	13	18.6
41 y más	<b>28</b>	<b>40.0</b>
<b>Estado civil</b>		
Soltero(a)	10	14.3
Casado(a)	<b>36</b>	<b>51.4</b>
Viudo(a)	11	15.7
Divorciado(a)	6	8.6
Unión libre	7	10.0
<b>Escolaridad</b>	<b>26</b>	<b>37.1</b>
Primaria	11	15.7
Secundaria	7	10.0
Preparatoria	5	7.1
Nivel técnico	18	25.7
Licenciatura	3(4.3)	4.3
Otro		
<b>Turno</b>		

Matutino	<b>51</b>	<b>72.9</b>
Vespertino	16	22.9
Nocturno	1	1.4
Jornada acumulada	2	2.9

Fuente: 70 cuestionarios aplicados a pacientes hospitalizados

**Tabla 2.** Variables institucionales relacionadas con los pacientes hospitalizados.

VARIABLE	F	%
<b>Turno</b>		
Matutino	<b>51</b>	<b>72.9</b>
Vespertino	16	22.9
Nocturno	1	1.4
Jornada acumulada	2	2.9
<b>Días de estancia hospitalaria</b>		
1-3	<b>41</b>	<b>58.6</b>
4-6	20	28.6
7-9	3	4.3
10 y más	6	8.6

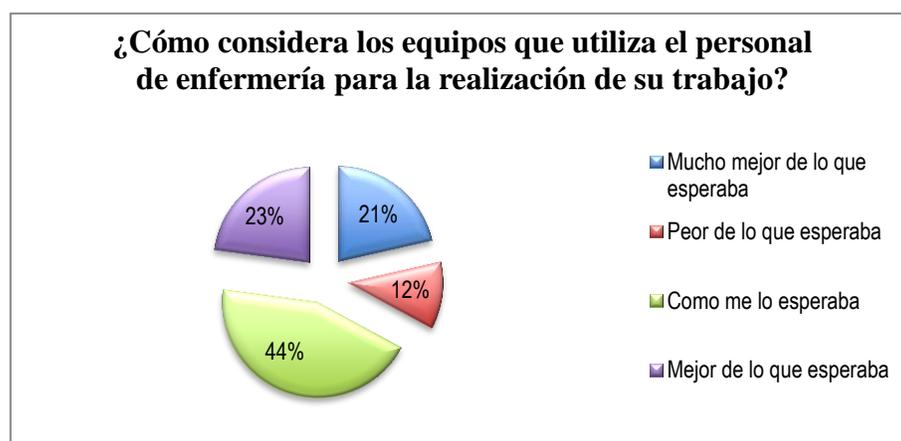
Fuente: 70 cuestionarios aplicados a pacientes hospitalizados

Os principais resultados sobre a qualidade percebida dos cuidados de enfermagem são:

### Aspectos tangíveis

A respeito de como o usuário do hospital considera o equipamento (esfigmomanômetro, estetoscópio, aspiração de secreções, etc.) utilizados pelos enfermeiros para fazer o seu trabalho, 44,0% (31 pacientes) afirmou que era como eu esperava, 23,0% (16 pacientes) foi melhor do que o esperado e 21,4% (15 pacientes) era muito melhor do que o esperado; a percentagem restante foi em outras áreas (gráfica 1).

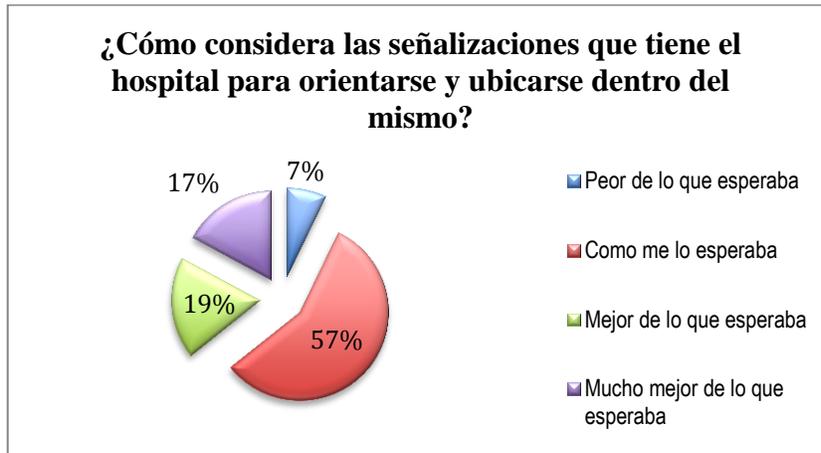
Gráfica 1



Fuente: 70 cuestionarios aplicados a pacientes hospitalizados

No que diz respeito à forma como o paciente sente os sinais que ordenou o hospital para navegar (escadas, banheiros, saída de emergência, laboratório, raios-X, etc.), 57,0% (40 pacientes) respondeu como eu esperava, 19,0% (13 pacientes) disse melhor que o esperado e 17,0% (12 pacientes) muito melhor do que eu esperava (gráfica 2).

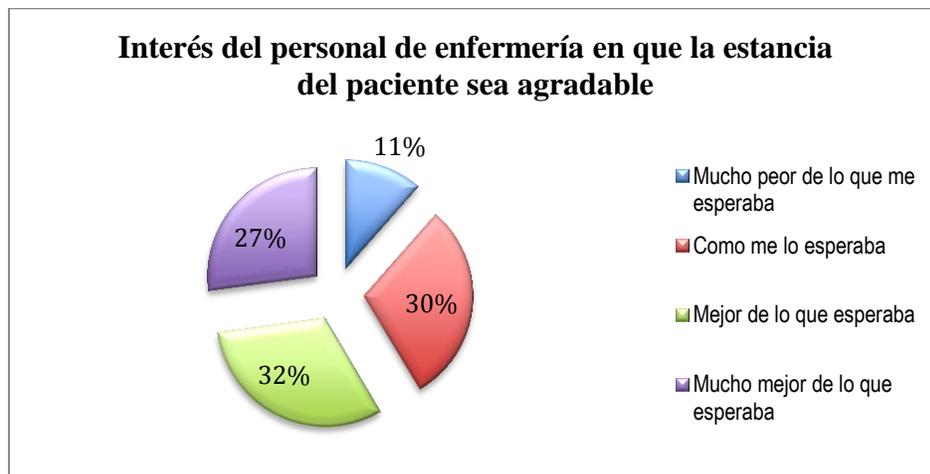
Gráfica 2



Fuente: 70 cuestionarios aplicados a pacientes hospitalizados

A qualidade subjetiva de resultados dimensão do serviço de enfermagem eram enfermeiros está interessado porque, tanto quanto possível a sua estadia agradável. Cerca de 31,0% (22) o referido melhor do que o esperado, 30,0% (21) referido como esperado e 27,0% (19) muito melhor do que o esperado. O resto escolheu outras opções de resposta (gráfica 3).

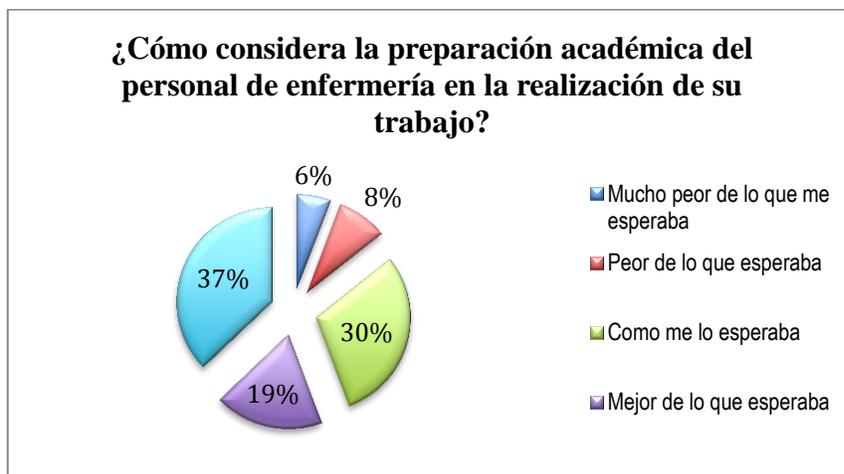
Gráfica 3



Fuente: 70 cuestionarios aplicados a pacientes hospitalizados

Quanto ao que ele considera o paciente sobre a preparação acadêmica dos enfermeiros para fazer o seu trabalho, 37,0% (26 pacientes) disse que era muito melhor do que eu esperava, 30,0% (21 pacientes) foi como eu esperava, enquanto a restante percentagem escolheu outras opções (gráfica 4).

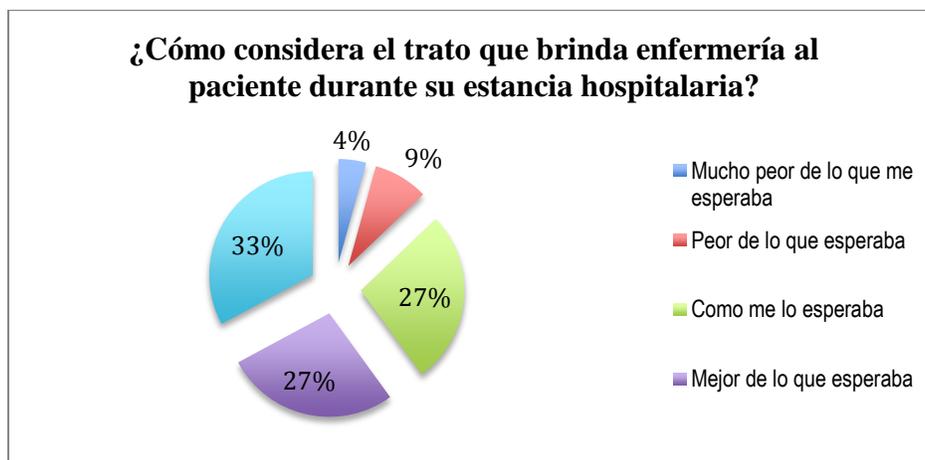
Gráfica 4



Fuente: 70 cuestionarios aplicados a pacientes hospitalizados

No que diz respeito ao tratamento de enfermagem em que o paciente é dada durante a hospitalização, 33,0% (23) responderam muito melhor do que o esperado, 54,0% (38) comentou que o esperado, e melhor do que o esperado, enquanto o resto escolheu outras opções (gráfica 5).

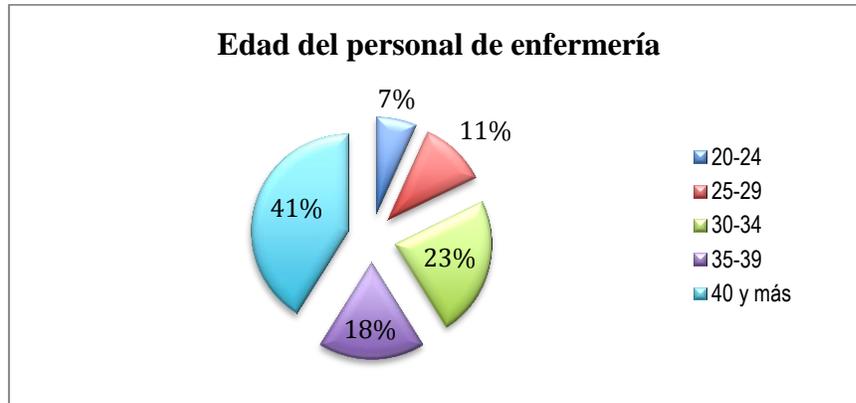
Gráfica 5



**Perfil sociodemográfico e profissional dos profissionais de enfermagem**

Quanto a idade dos enfermeiros, 18,0% (16) referiram que tem entre 35 e 39, e 41,0% (37) tem mais de 40 anos de idade, o resto estavam localizados em outros grupos (gráfica 6).

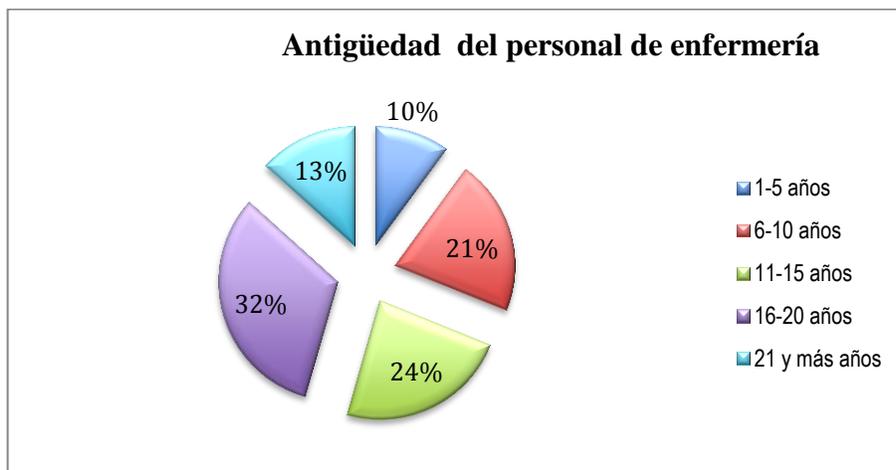
**Gráfica 6**



Fuente: 90 cuestionarios aplicados al personal de enfermería.

Na era dos enfermeiros na instituição de saúde mostra que 55,0% (49) é de 15 anos de idade e 45 0% (41) mais de 16 anos de idade (gráfica 7).

**Gráfica 7**



Fuente: 90 cuestionarios aplicados al personal de enfermería

### Variáveis satisfação no trabalho de enfermeiros

Em satisfação no trabalho, 71,0% (64) dos enfermeiros entrevistados disseram que concordaram fortemente e de acordo com o trabalho realizado (gráfica 8).

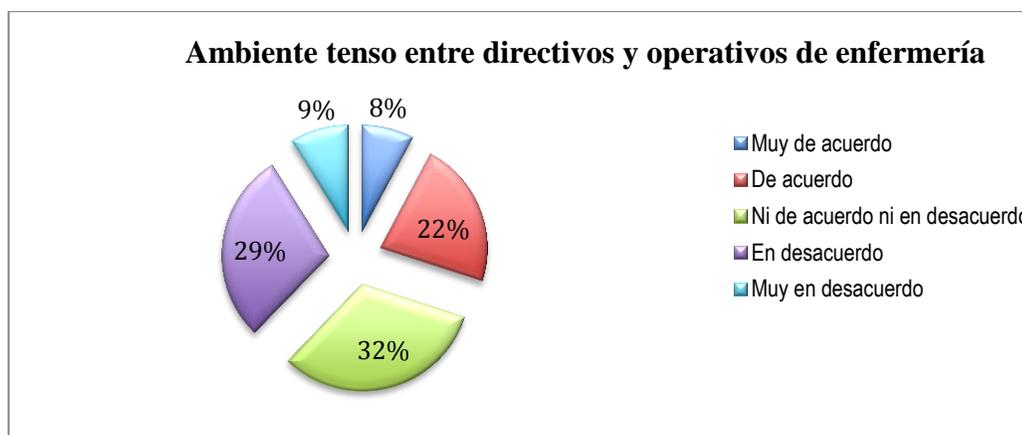
Gráfica 8



Fuente: 90 cuestionarios aplicados al personal de enfermería

Quanto ao relacionamento interpessoal com as cabeças e variável "clima tenso entre a administração e enfermagem operatório", 32,0% (29) dimensão disseram que não concordo nem discordo, 29,0% (26) disse que discordou e 22,0% (20) concordar, enquanto o resto escolheu outras respostas (gráfica 9).

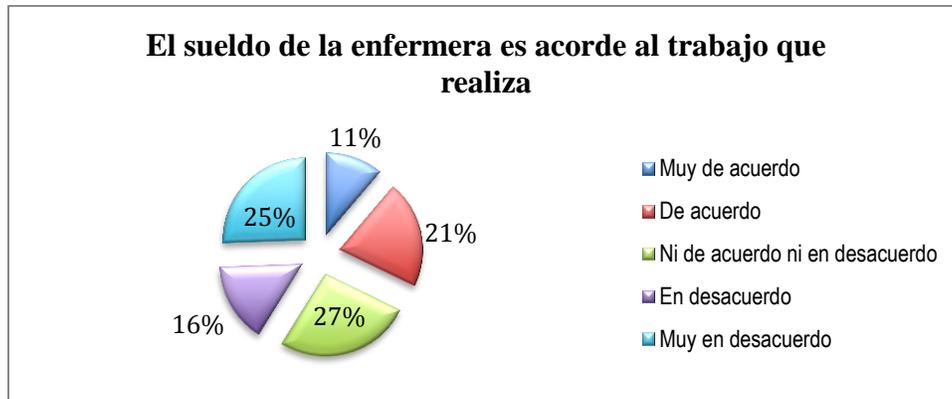
Gráfica 9



Fuente: 90 cuestionarios aplicados al personal de enfermería

Nas características extrínsecas de status, a questão era se o salário dos enfermeiros é adequado de acordo com o trabalho feito aqui 27,0% (24) disse que ele não era nem concorda nem discorda, 25,0% (23) disse que discordou fortemente e 21,0% (19) acordo, o resto escolheu outras opções (gráfica 10).

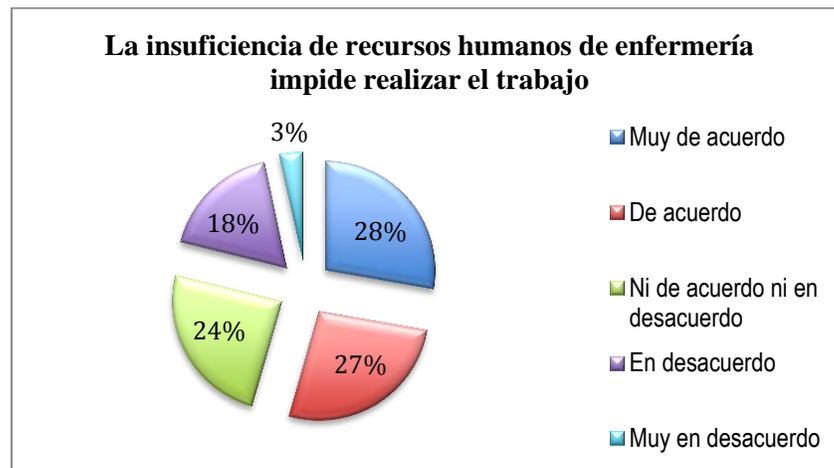
**Gráfica 10**



Fuente: 90 cuestionarios aplicados al personal de enfermería

A influência do ambiente, "insuficiência de recursos humanos em enfermagem impede-me fazer o meu trabalho", 28,0% (25) responderam que concordaram fortemente, 27,0% (24) de acordo e 24,0% (22) não concordo nem desacordo, o resto responderam de forma diferente (gráfica 11).

**Gráfica 11**



Fuente: 90 cuestionarios aplicados al personal de enfermería

Após a aplicação da associação de variáveis usando significância estatística de qui-quadrado foi obtido o seguinte:

**Tabla 3**

Asociaciones	Significancia
El personal de enfermería atiende las necesidades físicas, psicológicas y espirituales de los pacientes vs la disposición del personal de enfermería para brindarles atención durante su estancia hospitalaria.	.000
El personal de enfermería informa a los pacientes sobre los cuidados o actividades a realizar vs la manera como considera las señalizaciones en el hospital: baños, escaleras, salidas de emergencia, etcétera.	.000
La manera como considera los equipos que utiliza el personal de enfermería para realizar su trabajo (tecnología) vs la rapidez del personal de enfermería para conseguir lo que necesita el paciente.	.000
La preparación del personal de enfermería vs las señalizaciones que se tienen en el hospital: baños, escaleras, salidas de emergencia, etcétera.	.000
La manera como considera las señalizaciones en el hospital: baños, escaleras salidas de emergencia, etcétera vs la disposición del personal de enfermería para atender al paciente durante su estancia hospitalaria.	.000

## **Discussão**

Este estudo teve como objetivo correlacionar a qualidade percebida de cuidados para hospitalizado com enfermeiros de satisfação do Hospital Geral "Vasco de Quiroga" ISSSTE em Morelia, Michoacán usuários. Enquanto isso, Garcia, M. et al. (2007) relatam que atender as necessidades que influenciam seu desempenho no trabalho é uma prioridade que permite que as unidades hospitalares implementar estratégias que proporcionem enfermeiros esses elementos que ajudam a melhorar seu desempenho no trabalho, junto com uma atitude de serviço que reflete o qualidade do atendimento e ambiente de trabalho. Os resultados mostram que há um percentual mínimo de enfermeiros com a insatisfação no trabalho e que os pacientes recebem cuidados de qualidade.

De acordo com a definição de Moreno, A. (2005) a qualidade dos cuidados, ele responde de forma mais adequada às necessidades e expectativas dos utilizadores de serviços de saúde, recursos humanos e materiais disponíveis e atual nível de desenvolvimento científico, permitindo-lhes alcançar a máxima satisfação a um custo mais razoável. Notou-se que atender às necessidades e interesses dos pacientes com o material (equipamentos) de recursos humanos (enfermeiros) e foram dadas, e há uma elevada percentagem de profissionais de enfermagem ocupacional satisfeitos.

Bravo, Peiro e Rodriguez (.. Berrios, P. et al, 2006, p 5) relatam que alguns aspectos da satisfação no trabalho são: a empresa, colegas de trabalho, condições de trabalho, progressão na carreira, perspectivas de promoção, salário, subordinados, estabilidade no trabalho, tipo de trabalho, a quantidade de trabalho, desenvolvimento pessoal, satisfação extrínseca e satisfação intrínseca geral. Isto está em linha com os resultados obtidos na presente investigação, em que a maioria dos enfermeiros relataram estar satisfeito em alguns dos factores intrínsecos e extrínsecos.

## **Conclusões**

Mais da metade dos pacientes em estudo são de 30 a 40 anos de idade, a maioria frequentou a educação básica e algum nível superior. Três quartos dos entrevistados pertencem ao turno da manhã e mais da metade leva um a três dias internados, tempo suficiente para que eles possam avaliar a qualidade dos cuidados de enfermagem que recebem.

Com relação aos fatores tangíveis, os usuários afirmaram que a tecnologia, equipamentos, sinais, a condição dos quartos e aparência do pessoal de enfermagem eram muito melhores do que o esperado, ou seja, que o hospital tem tudo necessários para prestar cuidados.

Quanto aos fatores intangíveis, o paciente disse que ele era melhor do que eu esperava e muito melhor do que eu esperava, e que os enfermeiros estão interessados em fazer a sua estadia agradável, ser informado sobre os cuidados ou atividades que eles irão realizar, resolver o problema de competência, inspirar confiança e ser gentil. Ele também disse que eles têm o preparo acadêmico necessário, que o seu tratamento foi muito melhor do que eu esperava e entender suas necessidades físicas, psicológicas e espirituais.

Em relação enfermeiros, verificou-se que quase a metade tem quarenta ou mais anos de idade, 7 em cada 10 enfermeiros são registrados, quase metade é parte do pessoal de base e está envolvida com o posto de enfermagem geral e ele tem mais de 16 anos de idade. Sete em cada dez enfermeiros disse que concordo plenamente e concordar com o seu trabalho, 2 em 10 disse que concorda que seu trabalho não é reconhecido, 3 out of 10 sofrem de estresse no trabalho, ea minoria disse que não sente ser capaz de trabalhar. Um terceiro disse que o excesso de trabalho não permite que você realize suas atividades com qualidade, e um número significativo disse que tem pouca chance de aprender coisas novas sobre sua profissão. O ambiente de trabalho entre chefes e subordinados percebem pouco tenso, 3 em cada 10 disseram que o salário não pago de acordo com sua carga de trabalho. Por outro lado, alguns enfermeiros disseram que não percebem a monotonia do trabalho, enquanto que determinado volume de negócios do grupo não executa serviços por causa da sua idade, antiguidade, problemas de saúde ou outros motivos. Finalmente, insuficiência de recursos humanos impede de realizar o seu trabalho corretamente.

Todos os acima pode nos levar a dizer que alguns enfermeiros sofrem de insatisfação com o trabalho, apesar de que o internamento ainda percebido a qualidade do atendimento que você recebe.

## Bibliografía

- Barragán, J y Manrique, Fred. ( 2010). *Validez y confiabilidad del Servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia*, 28 (2). Recuperado de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376/22431>
- Barragán JA, Pedraza YD, Rincón MR. (2013). *Calidad percibida Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados*, 31(2), 187-193 . Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>
- Berrios, M. P, Agosto, J.M y Aguilar, M.C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index Enferm*, 15 (54). Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962006002200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006002200006)
- Borré, M, Lenis, C y González G. (2014). Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería. *CES Salud Pública*, 5 (2), 127-136. Recuperado de [https://www.google.com.mx/search?client=safari&rls=en&q=Utilidad+del+cuestionario+SERVQHOSE+para+medir+calidad+percibida+de+la+atencio%CC%81n+de+enfermeria%CC%81a&ie=UTF-8&oe=UTF-8&gfe\\_rd=cr&ei=9\\_IV9i\\_LMnCqAXz5aO4Aw](https://www.google.com.mx/search?client=safari&rls=en&q=Utilidad+del+cuestionario+SERVQHOSE+para+medir+calidad+percibida+de+la+atencio%CC%81n+de+enfermeria%CC%81a&ie=UTF-8&oe=UTF-8&gfe_rd=cr&ei=9_IV9i_LMnCqAXz5aO4Aw)
- Borré, Y. M. y Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*, XX (3), 81-94. Recuperado de [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf).
- De Andrade, S; Torres, B; Ocampo, G y Alcalá E (2012). *Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg*. Universidad Simón Bolívar de Caracas. Recupeado de <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- Hernández, A y Zarate R.M.(2011). Hospital magnético: Escenario ideal que garantiza calidad del cuidado y la satisfacción laboral en enfermería. *Revista EnfermeríaUniversitaria ENEO-UNAM*, 8 (2), 25-32. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2011/eu112e.pdf>

- García, M, Lujan, M.E y Martínez, M.A (2007) . Satisfacción laboral del personal de salud [ versión electrónica] *Rev Enferm Inst Mex Seguro Social*,15 (2), 63. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Lenis, V, Manrique, Ab y Fred, G.(2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla; *Aquichan*,15 (3): 413-425. DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.9 Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-59972015000300009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-59972015000300009)
- Massip, C, Ortiz, Rosa M.; Llantá, M.C, Peña, M, Infante, Idalmis. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34, (4) 1-10 .Recuperado desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>
- Moreno, A ( 2005). La calidad de la acción de enfermería. *Enfermería Global*, 6 (1),2.Recuperado de <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536>
- Navarro, E, Linares y Montana, A. (2010).Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9 (1) , 4-19. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-915X20100001000](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-915X20100001000)
- Net, À y Suñol, R (s/f). La calidad de la atencion. Recuperado de [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
- Núñez, E, Estéves, G, Hernández, P y Marrero, C. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gac Sanit.*,21(2):136-41. Recuperado de [http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112007000200008](http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008)
- Racoveanu, N. T. y Staehr, K.(1995). Tecnologia para el mejoramiento continuode la calidad de la atencion sanitaria. *Foro Mundial de Salud*, 16, 158. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/53791/1/WHF\\_1995\\_16\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/53791/1/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf)

Racoveanu, N. T. y Staehr, K. (2013) Calidad de la atención. Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria. *Foro Mundial de la Salud* (16), Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/53791/1/WHF\\_1995\\_16\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/53791/1/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf)

Tapia, H, Ramírez, C e islas, E. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Medico Nacional siglo XXI IMSS, *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* . 6. (4), 22. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2009/eu094d.pdf>