



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>

Ciencias de la salud  
Artículo de investigación

*Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una  
Institución Hospitalaria Pública del Ecuador*

*Quality of nursing care perceived by hospitalized patients in a Public Hospital in  
Ecuador*

*Qualidade da assistência de enfermagem percebida por pacientes hospitalizados  
em um hospital público do Equador*

Tania del Rocío-Menendez <sup>I</sup>

[taniamene1981@outlook.es](mailto:taniamene1981@outlook.es)

<https://orcid.org/0000-0002-3646-0100>

Amelia Patricia-Panunzio <sup>II</sup>

[patrypan@hotmail.com](mailto:patrypan@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-6242-5774>

Jazmín Beatriz Anzules-Guerra <sup>III</sup>

[mmmin1@hotmail.com](mailto:mmmin1@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-2789-5831>

Ingebord Josephine Veliz-Zevallos <sup>IV</sup>

[ijveliz1807@gmail.com](mailto:ijveliz1807@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-7693-6604>

Derlin Alicia Delgado-Janumis <sup>V</sup>

[derlindelgado.21@hotmail.com](mailto:derlindelgado.21@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-8311-6740>

**Correspondencia:** [taniamene1981@outlook.es](mailto:taniamene1981@outlook.es)

\***Recibido:** 31 de agosto de 2020 \***Aceptado:** 29 de septiembre de 2020 \* **Publicado:** 30 de octubre de 2020

- I. Departamento Ciencias de la Enfermería, Universidad Técnica de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
- II. Universidad del Zulia Facultad de Medicina División de Estudios para Graduados Doctorado en Ciencias de la Salud.
- III. Departamento Especialidades en Salud, Universidad Técnica de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
- IV. Departamento Salud Pública, Universidad Técnica de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
- V. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.

## Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador. Metodología: El tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 pacientes del área de hospitalización de varones que egreso diariamente de los servicios de hospitalización durante el último trimestre del año 2018, quienes dieron su consentimiento informado para participar en la investigación. Como criterios de exclusión, se tomó en consideración, pacientes menores de 18 años, con discapacidad mental aparente o diagnosticado, alteraciones del lenguaje, alteraciones del estado de conciencia, sedación por medicamentos y menos de dos días de hospitalización. El instrumento utilizado fue el cuestionario de calidad percibida por el paciente (SERVQHOS-E) (5), el cual está dividido en dos partes: escala de aspectos tangibles y escala de aspectos intangibles con 16 ítem puntuados de 1 a 5 según percepción del paciente valorado mediante un rango de 5 adjetivos que van de: mucho peor de lo que esperaba a mucho mejor de lo que esperaba. Resultados: Para el ítem: calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado, la opción de mucho mejor de lo que esperaba arrojó un 40% para el recurso material seguido de mejor de lo que esperaba con 38,57% en tecnología y como lo esperaba con 22,86% en espacio físico. Con relación al ítem 2; mucho mejor de lo que me esperaba el 54,29% para confianza, seguido de mejor de lo que me esperaba con 22,85% para empatía y como me lo esperaba con 17,15% interés. Conclusiones: se observó que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor de que esperaba fueron los de mayor puntuación en cuanto a la percepción sobre aspectos tangibles, tales como el recurso material, la confianza y en la calidad de la atención de enfermería, lo que refleja un progreso para la institución.

**Palabras claves:** Calidad; atención; pacientes.

## Abstract

This study aimed to determine the quality of nursing care perceived by patients hospitalized in a public hospital institution in Ecuador. Methodology: The type of studio was descriptive, cross-sectional. The population was made up of 35 patients in the hospitalization area of men who were discharged daily from the hospitalization services during the last quarter of the year 2018, who

gave their informed consent to participate in the investigation. As exclusion criteria, it took into consideration, patients under 18 years old, with apparent mental disability or the diagnosed, changes in the language, changes in the state of consciousness, medication sedation and less than the hospitalization days. The instrument used was the quality questionnaire perceived by the patient (SERVQHOS-E) (5), which is divided into parts: scale of tangible aspects and scale of intangible aspects with 16 items punctuated from 1 to 5 according to the patient's perception valued through a range of 5 adjectives that can be: mucho less than expected, mucho better than expected. Results: For the item: quality of care of the patient as perceived by the hospitalized patient, the option of much better than I expected was 40% for the material resource followed by the best that I expected with 38.57% in technology and how it waited with 22.86% in physical space. With relation to item 2; much better than expected for 54.29% for trust, followed by best for expected with 22.85% for empathy and as expected with 17.15% interest. Conclusions: it was observed that the response rates in the category were much better than I expected to give them the highest score in terms of their perception of tangible aspects, such as material resources, trust and the quality of nursing care, so that reflects a progress for the institution.

**Keywords:** Calidad; attention; patients.

## Resumo

Este estudo teve como objetivo determinar a qualidade da assistência de enfermagem percebida por pacientes hospitalizados em um hospital público do Equador. Metodologia: O tipo de estudo foi descritivo, transversal. A população foi composta por 35 pacientes procedentes da área de internação masculina, que receberam alta diária dos serviços de internação durante o último trimestre de 2018, os quais deram o seu consentimento informado para participar da pesquisa. Foram considerados como critérios de exclusão pacientes menores de 18 anos, com deficiência mental aparente ou diagnosticada, distúrbios de linguagem, alteração do estado de consciência, sedação por medicamentos e menos de dois dias de internação. O instrumento utilizado foi o Patient Perceived Quality Questionnaire (SERVQHOS-E) (5), que é dividido em duas partes: a escala de aspectos tangíveis e a escala de aspectos intangíveis com 16 itens pontuados de 1 a 5 de acordo com a percepção do paciente avaliado usando uma gama de 5 adjetivos que variam de: muito pior

Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria  
Publica del Ecuador

---

do que o esperado a muito melhor do que o esperado. Resultados: Para o item: qualidade da assistência de enfermagem percebida pelo paciente hospitalizado, a opção muito melhor que o esperado rendeu 40% para o recurso material seguido de melhor do que o esperado com 38,57% em tecnologia e conforme Eu esperava isso com 22,86% no espaço físico. Em relação ao item 2; muito melhor do que eu esperava de 54,29% para confiança, seguido por melhor do que eu esperava com 22,85% para empatia e como eu esperava com 17,15% de juros. Conclusões: observou-se que as taxas de resposta da categoria muito melhores do que o esperado foram as que obtiveram maior pontuação no que se refere à percepção de aspectos tangíveis, como recursos materiais, confiança e qualidade da assistência de enfermagem, que que reflete o progresso para a instituição.

**Palavras-chave:** Qualidade; Atenção; pacientes.

### Introducción

La calidad de atención de enfermería se define como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que no es dado (1). La calidad en la atención en salud consiste en la apropiada ejecución (de acuerdo a estándares) de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición (2), el primer y mayor exponente de la teoría de evaluación de la calidad en salud, otorgó a los aspectos tangibles un valor agregado determinante para medir calidad asistencial total. Sin embargo, en sus postulados expresaba que las instituciones de salud, además de mantener una buena estructura, un adecuado proceso y unos resultados impactantes, no debían restar interés por buscar la satisfacción del paciente, porque el fin último de la calidad es tratar de conocer lo que percibe y exige el paciente para después actuar en fin común.

Es por ello que, la calidad se ha definido como aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias (4). El concepto de calidad total, afirmaba que solo podía definirse en función del sujeto que la juzga, (6), la relacionaba con el cumplimiento de los requisitos del cliente. Todo lo anterior ha permitido el estudio de un concepto complejo y multifactorial denominado: "calidad de atención percibida", la cual consiste en una ecuación entre las expectativas y percepciones que determinan el nivel de satisfacción del usuario (4). En este

sentido Borre et al (3), señala que las instituciones de salud necesitan reemprender el tema de la calidad, puesto que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de seres humanos. Atención proporcionada por personal de salud, en el cual destaca el profesional de enfermería el cual establece mayor contacto con el paciente durante la realización de procedimientos que se ven reflejados en la evaluación de resultados como parte de la atención integral donde las complejas formas de trabajo de este personal son observadas desde un punto de vista de largas jornadas de trabajo ejecutadas por turnos que en su rol de especialista en salud, tiene contacto directo continuo con el paciente, realizando actividades diarias de atención asistencial que incluye: valoración física del paciente, toma de venas, arterias, colocación de medidas invasivas, entre otros.

Dichas actividades son realizadas varias veces durante un turno de trabajo. Por otra parte, a esto se agregan los efectos psicosociales en el personal supervisorio, operativo, en parte debido al carácter gregario, afectando elementos como la autonomía temporal, carga mental, contenido del trabajo, así como los efectos causados por perturbación de los ciclos de sueño-vigilia, especialmente en el horario nocturno, alimentación y actividades sociales. Por consiguiente, la actividad de Enfermería responde a retos de equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad; los cuales se constituyen en los condicionantes de la satisfacción del paciente (4). Por tal razón, es importante que las acciones de Enfermería sean constantemente evaluadas y mejoradas y en función de dicha perspectiva la presente investigación se planteó determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador para identificar cómo se percibe la calidad de atención y de este modo poder orientar sobre qué aspectos específicos habría que dirigir acciones de mejora en pro de la seguridad del paciente.

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador.

## **Materiales y Métodos**

Se realizó estudio descriptivo, de corte transversal, cuyo censo poblacional estuvo conformado por 35 pacientes del área de hospitalización de varones en el que se tuvo que encuestar a toda la

población que egreso diariamente de los servicios de hospitalización durante el último trimestre del año 2018. Fueron excluidos pacientes menores de 18 años, con discapacidad mental aparente o diagnosticado, alteraciones del lenguaje, alteraciones del estado de conciencia, sedación por medicamentos y menos de dos días de hospitalización. El instrumento utilizado fue el cuestionario de calidad percibida por el paciente (SERVQHOS-E) (5), el cual está dividido en dos partes: escala de aspectos tangibles y escala de aspectos intangibles con 16 ítem puntuados de 1 a 5 según percepción del paciente valorado mediante un rango de 5 adjetivos que van de: mucho peor de lo que esperaba a mucho mejor de lo que esperaba. El análisis estadístico de los datos se ejecutó a través de las estadísticas descriptivas representadas en tablas gráficos por medio del paquete estadístico SPSS versión 19.

## Resultados y Discusión

En la Tabla I se muestra la calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado según aspecto tangible en el último trimestre del 2018, destacando la opción de mucho mejor de lo que esperaba con un 40% para el recurso material seguido de mejor de lo que esperaba con 38,57% en tecnología y como lo esperaba con 22,86% en espacio físico. Datos similares a lo reportado por Borré Ortiz et al (3).

La Tabla II muestra la calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado según aspecto intangible en el último trimestre del 2018: Observándose que la opción de mucho mejor de lo que me esperaba fue la más alta con 54,29% para confianza, seguido de mejor de lo que me esperaba con 22,85% para empatía y como me lo esperaba con 17,15% interés. Evidenciándose que, al comparar las opciones de respuestas por los pacientes tanto el aspecto tangible como intangible permitió mostrar resultados de la calidad de atención percibida por el paciente de forma individual y general. Donde ambos aspectos por opciones de respuestas tuvieron una tendencia marcada hacia las opciones de: de cómo me lo esperaba y mucho mejor de lo que esperaba. Demostrándose que la población estudiada se encuentra atendida satisfactoriamente datos que coinciden con Yeis et al 2014(5). Es importante señalar que el SERVQHOS-E es un cuestionario nuevo, donde los resultados de este estudio permitieron mostrar la eficacia del mismo, en la medición del fenómeno identificando aspectos relevantes de la atención de enfermería desde

Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria  
 Pública del Ecuador

la percepción del paciente. De allí la similitud de estos resultados con la de otros autores citados (3,6).

**Tabla 1:** Calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado según aspecto tangible en el último trimestre del 2018

Aspectos Tangibles	MME		MDE		CME		PDE		MPDE		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
El espacio físico	-	-	-	8	<b>22.86</b>	2	05.71	1	02.85		
La tecnología	-	10	<b>38.57</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
El recurso material	14	<b>40.00</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Cuestionario de calidad percibida (SERVQHOS-E)

MME: mucho mejor de lo que esperaba; MDE: mejor de lo que esperaba

CME: como me lo esperaba; PDE: Peor de lo que esperaba; MPDE: mucho peor de lo que esperaba.

**Tabla 2:** Calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado según aspecto intangible en el último trimestre del 2018

Aspectos Intangibles	MME		MDE		CME		PDE		MPDE	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Empatía	-	-	8	<b>22.86</b>	-	-	-	-	-	-
Interés	-	-	-	-	6	<b>17.15</b>	-	-	-	-
Confianza	19	<b>54.29</b>	-	-	-	-	-	-	-	-
Cortesía							1	02.85		
Puntualidad									1	2.85

Fuente: Cuestionario de calidad percibida (SERVQHOS-E)

MME: mucho mejor de lo que esperaba; MDE: mejor de lo que esperaba

CME: como me lo esperaba; PDE: Peor de lo que esperaba; MPDE: mucho peor de lo que esperaba.

## Conclusiones

Se evidencio en el aspecto tangible que el recurso material con un 40% en la categoría mucho mejor de lo que esperaba fue la más alta.

Se observó al analizar el aspecto intangible que la confianza con 54.29% en la categoría mucho mejor de lo que esperaba fue la más elevada.

Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria  
Publica del Ecuador

---

Se observó que la calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente hospitalizado en el mes de diciembre de 2018, que la confianza con 74.29% en la categoría de mucho mejor de lo que esperaba fue la más alta en comparación con las otras categorías.

## Referencias

1. Camisón, C., Cruz, S. y González. Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España. (2007): Pearson Prentice Hall
2. Organización Mundial de la Salud (2010) Calidad de atención al paciente Disponible <https://www.who.int/patientsafety/es/18/03/18>
3. Borré Ortiz Yeis Miguel, Lenis Victoria Claudia, González Ruíz Gisela Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería CES Salud Pública. (2014) 5:127-136.
4. Horovitz, J.. La calidad del Servicio. Madrid (2005): Pearson Educación
5. Yeis Miguel, Lenis Victoria Claudia, González Ruíz Gisela Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería CES Salud Pública. (2014) 5:127-136.
6. Puebla DC, Ramírez A, Ramos P, Moreno MT (2009.) Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de Enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.; (2009) 17(2): 97-102

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).