

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del
cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud
Pública - Ecuador, 2023**

TESIS

**Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la
Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud**

Autor: Washington Geovanny Alvia Lino

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del
cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud
Pública - Ecuador, 2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas (presidenta)

Dra. Nancy Peña Nole (secretaria)

Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi (miembro)

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del
cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud
Pública - Ecuador, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Washington Geovanny Alvia Lino (autor)

Dra. María Edith Solís Castro (asesora)

Tumbes, 2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los veintiún días del mes de diciembre del dos mil veintitrés, siendo las diez horas y treinta minutos, en los ambientes de la Escuela de Posgrado, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con resolución N° 152-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 25 de marzo del 2022: Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas (presidenta), Dra. Nancy Peña Nole (secretaria), Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi (vocal), y como asesora a la Dra. María Edith Solís Castro.

Se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: “Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2023” para optar el grado académico de **MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, presentado por el:

Maestrando: Washington Geovanny Alvia Lino

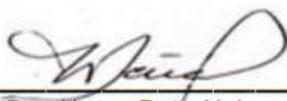
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del (la) sustentante y después de la deliberación el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al (la): Maestrando Washington Geovanny Alvia Lino, aprobado por unanimidad, con calificativo de **MUY BUENA**

En consecuencia, queda apto (a), para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el estatuto, Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11 horas y 30 minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica procediendo a firmar el acta en presencia de público.

Tumbes, 21 de diciembre del 2023


Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas
DNI N°: 18057623
ORCID N° 0000-0001-6834-6284
Presidenta


Dra. Nancy Peña Nole
DNI N° 00205091
ORCID N° 0000-0002-4638-2740
Secretaria


Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi
DNI N°: 00252181
ORCID N° 0000-0003-2037-8951
Vocal

INFORME TURNITIN

Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2023

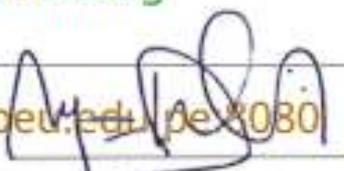
INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.aulavirtualusmp.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	lareferencia.info Fuente de Internet  Marta Edith Solis Castro https://orcid.org/0000-0001-5514-849X Docente Asesor	1%
8	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%

9	www.593dp.com Fuente de Internet	1 %
10	dspaceapi.uai.edu.ar Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
15	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	revistapublicando.org Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	caelum.ucv.ve Fuente de Internet	<1 %
20	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %


María Edith Solís Castro

<https://orcid.org/0000-0001-5514-849X>

Docente Asesor

21	bibliotecasdeecuador.com Fuente de Internet	<1 %
22	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
25	Giovanni Wladimir Rojas Velasco. "Análisis farmacoeconómico de sitagliptina para el tratamiento de la diabetes mellitus tipo 2 en un hospital de segundo nivel de Quito - Ecuador", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2020 Publicación	<1 %
26	porelojodelacerradura.com.do Fuente de Internet	<1 %
27	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
28	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet  Maria Edith Solis Castro https://orcid.org/0000-0001-5514-849X	<1 %
30	sanus.unison.mx Docente Asesor Fuente de Internet	

<1 %

31 C. Villabrille García, D. Zuazua-Rico, A. Maestro-González, M.P. Mosteiro-Díaz, M. Sánchez-Zaballos. "Satisfacción de los padres en unidades de oncohematología", Journal of Healthcare Quality Research, 2021
Publicación

<1 %

32 fdocuments.ec
Fuente de Internet

<1 %

33 revistaacademica-istcre.edu.ec
Fuente de Internet

<1 %

34 Angelica Beatriz Melita, Patricia Jara Concha, María Guadalupe Moreno-Mansivais. "Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería", Enfermería: Cuidados Humanizados, 2021
Publicación

<1 %

35 repositorio.uoosevelt.edu.pe
Fuente de Internet



María Edith Solis Castro

<https://orcid.org/0000-0001-5514-849X>

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Exclude assignment template Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Docente Asesor

DEDICATORIA

"A mis queridos hijos, quienes son mi mayor inspiración y motivación para seguir creciendo y aprendiendo cada día.

A mi familia, por su incondicional apoyo y comprensión en cada etapa de este proyecto.

A mis compañeros de trabajo, cuya colaboración y estímulo han enriquecido este camino.

Gracias por ser mi fuente de fortaleza y alegría. Este logro también es de ustedes."

AGRADECIMIENTO

"Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Tumbes por brindarme la oportunidad de realizar este proyecto de investigación, así como por su constante apoyo y recursos que han hecho posible su culminación. Agradezco especialmente a mi respetado asesor de tesis, la Dra. Maria Edith Solís Castro, por su orientación experta, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. Sus valiosos aportes y sabios consejos han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo. Asimismo, deseo expresar mi gratitud al distinguido jurado, la Dra. Yrene Urbina Rojas, la Dra. Nancy Pena Nole y el Dr. Abraham Pérez Urruchi, por su tiempo, conocimientos y minuciosa revisión de este proyecto. Sus comentarios y sugerencias han enriquecido significativamente este trabajo. A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por haber sido parte fundamental en la realización de este logro académico."

ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases teóricas – científicas	19
III. MATERIALES Y MÉTODOS	24
3.1. Tipo de investigación	24
3.2. Diseño de investigación	24
3.3. Población y muestra	24
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Datos sociodemográficos.	35
Tabla 2. Percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado	36
Tabla 3. Percepción acerca de la calidad del cuidado según la dimensión experiencia	37
Tabla 4. Percepción acerca de la calidad del cuidado según la dimensión satisfacción	38

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería	45
ANEXO 2. Ficha técnica del cuestionario	48

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. La investigación se trabajó con enfoque cuantitativo descriptivo con diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 74 pacientes hospitalizados en el Hospital Guasmo Sur en Ecuador, considerando los criterios de inclusión: pacientes mayores de 18 años, ambos sexos, pacientes que cursen entre 48 y 72 horas de hospitalización por cualquier causa, aceptación de participación en el estudio. Se obtuvo como resultados que según la dimensión experiencia el 63.5% de los evaluados manifestaron buena experiencia, el 28.4% experiencia regular y un 8.1% mala experiencia. Asimismo, según la dimensión satisfacción, el 73% de pacientes manifestaron una satisfacción regular, el 21.6% buena satisfacción y un 5.4% mala satisfacción. Se concluyó que los pacientes hospitalizados presentan una percepción regular en un 62.2%, percepción buena en un 33.8% y una mala percepción en un 4.1%.

Palabras claves: Experiencia; Percepción; Satisfacción.

ABSTRACT

The study, presented as a general objective, to determine the perception of the hospitalized patient about the quality of nursing care in a hospital of the Ministry of Public Health - Ecuador. The research was worked with a quantitative approach, descriptive type with a non- experimental, cross sectional microsociological design. The sample was made up of 74 patients hospitalized at the Guasmo Sur hospital in Ecuador, considering the inclusion and exclusion criteria: patients over 18 years of age, both genders, patients who spend between 48 and 72 hours of hospitalization for any cause, acceptance of participation in the study in this sense.

The thesis achieved the following results: According to the experience dimension, 63.5% of those evaluated stated good experience, 28.4% regular experience and 8.1% bad experience. Likewise, according to the satisfaction dimension, 73% of participants expressed regular satisfaction, 21.6% good satisfaction, and 5.4% poor satisfaction. It was concluded that hospitalized patients present a regular perception in 62.2%, a good perception in 33.8% and a bad perception in 4.1%.

Keywords: Experience, Perception, Satisfaction.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La enfermería surgió como disciplina en 1860, con Florence Nightingale¹ sentando las bases de la enfermería moderna. Junto con un grupo de enfermeras, Nightingale brindó atención a los soldados de la Guerra de Crimea con corazón y devoción². Las condiciones de muchas personas mejoraron y algunas murieron, lo que hizo que la sociedad se diera cuenta de la imagen y el significado del trabajo de las enfermeras. Con el devenir de los años han surgido nuevos modelos de atención o cuidado para desempeñar la profesión³; sin embargo todos ellos discuten acerca de la relación enfermera-paciente y de la atención que se debería brindar, persiguiendo siempre una atención de calidad, técnica, científica y humanística.

Dentro del ámbito de la salud la atención y el cuidado debe ser de calidad por parte del profesional de Enfermería, por lo que yace como un tema importante en el contexto hospitalario que ha generado relevantes investigaciones, entre ellos se puede mencionar a las mediciones y mejoramientos de William Edwards Deming, Joseph Moses Juran y Philip Crosby⁴, todos ellos han contribuido a la teoría del mejoramiento de calidad. En este contexto la Organización Mundial de la Salud⁵, establece que, la calidad se debe concebir desde las necesidades de las sociedades incluyendo los valores, por lo que es obligatorio que el profesional de salud posea una capacitación que le permita brindar un servicio acorde a los requerimientos de los pacientes.

En base a ello, se deben hacer propuestas dirigidas a desarrollar la calidad del cuidado, solamente puede tener el éxito requerido, si participan los actores principales y secundarios como los directivos, médicos, auxiliares y población en general de la institución⁶. Para Philip B. Crosby⁷, el estándar de calidad solo se consigue con la ausencia total de todas las debilidades y defectos que se tienen en las instituciones para ello se deben establecer objetivos claros de mejoramiento de la calidad.

En base al contexto anterior, se comprende que la Enfermería es una profesión con la responsabilidad de cuidar a los pacientes las veinticuatro horas del día, lo que hace que se compartan sentimientos y experiencias entre enfermera-paciente, ayudándoles a “satisfacer necesidades físicas, emocionales, espirituales y sociales. Las personas que llegan al hospital como pacientes se sienten amenazadas o temerosas del proceso de la enfermedad y buscan tener una atención óptima, razón por la cual los miembros de salud deben brindar una atención y cuidado de calidad”. Desafortunadamente, en muchos casos, el profesional de salud se olvida de la parte humana de su trabajo, lo que genera un desequilibrio en la relación enfermero - paciente, ocasionando temor y desconfianza en el paciente a ser atendido.

La enfermería es un proceso sistemático y organizado que requiere "conocimientos, habilidades y actitudes de expertos para brindar atención a los pacientes, familiares y personal asociado de manera lógica, racional y humana", con resultados medidos en términos de eficiencia, progreso, evolución y niveles de satisfacción del paciente.

De acuerdo con un estudio efectuado en Ecuador, se determinó que este país presenta un sistema de salud ineficiente, ubicándose en el puesto 54° de 71 países analizados. Entre los años de 2007 y 2017, el Estado hizo una inversión de aproximadamente \$ 5.000 millones y, durante el 2017 esta inversión se incrementó. No obstante, los contextos favorecidos han sido el mejoramiento de infraestructuras y acceso hospitalario, la atención a las personas con discapacidad, donde se aprecia que existe un descuido en los centros hospitalarios, con relación a la calidad de atención de servicio y la gestión de políticas⁸.

En base a lo expuesto, este trabajo de investigación se centró en el contexto hospitalario del Hospital General Guasmo Sur del Ministerio de Salud Pública-Ecuador, siendo una institución de salud de nivel tipo II (hospital de especialidades) mismo que se encuentra equipado, tanto de personal como de instrumentos y herramientas médicas para atender emergencias, además de brindar soporte vital con equipos modernos. Debido a que en esta institución no se han realizado estudios previos relacionados al cuidado de enfermería, en el estudio se consideró conveniente determinar la percepción del usuario externo hospitalizado acerca de la calidad del cuidado que brinda el personal de Enfermería y con esto se prevé

obtener información actualizada la cual se remitirá a los directores del Hospital General Guasmo Sur del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, así como al responsable del departamento de Enfermería, y de esta forma contribuir con información que sirva para proponer estrategias dirigidas a mejorar la calidad del cuidado del personal profesional de Enfermería en de este nosocomio.

La problemática expuesta, permitió plantear la siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de cuidado de Enfermería en un Hospital del Ministerio de Salud Pública – Ecuador 2023?

Se consideró interesante desarrollar el estudio en el Hospital General Guasmo Sur del Ministerio de Salud Pública Ecuador, ya que no se ha realizado un abordaje o estudio similar en la institución, sumado al descontento y bajos niveles de satisfacción percibidos por los pacientes que han sido interrogados al momento de recibir el alta médica. Este estudio permitió determinar la percepción que tienen los usuarios internos sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Hospital General Guasmo Sur del Ministerio de Salud Pública.

Los resultados que se obtengan se verán reflejados en la importancia de la relación enfermero-paciente, de esta manera se podrá motivar al personal de Enfermería que trabaja en la institución, a fin de que se ofrezca un cuidado de calidad y calidez a futuro, y aumenten los discernimientos positivos de parte de los pacientes que acuden en busca de los servicios que brinda esta institución de salud pública.

Asimismo, la tesis se justificó a nivel teórico por analizar la calidad del cuidado y la percepción que recibe el paciente sobre la atención de Enfermería en el Hospital del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, se busca aportar con información a partir de los resultados con planteamientos concretos de mejora continua del cuidado con calidad y calidez al usuario y, contribuir con información que sirva para que la institución elabore propuestas para la mejora de la calidad del cuidado al paciente hospitalizado. Hay que tomar en cuenta que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes para prestar servicios de calidad.

En el mismo contexto, la tesis se justificó a nivel práctico aportando información valiosa por la aplicación de instrumentos validados y reconocidos por la comunidad científica en otros ámbitos hospitalarios, de tal manera que sus resultados sean

confiables y ofrezcan información para profundizar más en las investigaciones de los usuarios hospitalizados y permita con ello que la institución tome acciones necesarias según los resultados que se entreguen. Es así que de esta manera se contribuirá no solo con alcanzar resultados sino además que en base a la discusión y revisión de estudios, proponer recomendaciones que pueden ser valoradas por los directivos del hospital.

El estudio también se justificó socialmente por el beneficio que ha brindado a la institución de salud, ya que mediante las percepciones que se obtuvieron se reflejó la situación actual con respecto a la calidad de atención que el paciente hospitalizado recibe para ofrecer una atención óptima que llene las expectativas y cumpla con las necesidades del paciente. Así también se beneficiará al paciente ya que al conocer su percepción permitirá que la institución pueda implementar acciones en el área de calidad en el caso de ser necesarias.

Finalmente, el estudio se justificó metodológicamente porque aportó lineamientos a fin de realizar el análisis de la gestión del servicio de Enfermería, se explicarán las diferentes dimensiones y ejes fundamentales, que posibiliten identificar la calidad de un sistema de salud. Es por ello que se enfocó en identificar los indicadores clínicos, que influyen en la labor o prestación de cuidados de los pacientes, lo que generará variaciones significativas en las acciones realizadas por el profesional de Enfermería. Así también el aplicar el instrumento de recolección de datos, mismo que ha sido validado en ámbitos hospitalarios internacionales, permitirá además su validación en una institución de salud pública en el Ecuador, siendo esto último la mayor contribución metodológica de este estudio.

Consiguientemente, se estableció como objetivo general determinar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2023. Asimismo, los objetivos específicos fueron determinar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de experiencia con los cuidados de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2023 e Identificar la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública – Ecuador, 2023.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes.

A nivel internacional, Villanueva y Támara⁹ en Perú en el 2022 desarrollaron un estudio con la finalidad de determinar la percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción que presentan los usuarios que asisten al servicio de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022. El estudio fue de diseño no experimental, de tipo cuantitativo, transversal y correlacional. La población se conformó por pacientes hospitalizados en los servicios de medicina interna (6to A, 6to B, 7mo A y 7mo B), la muestra se conformó por 128 pacientes a quienes se le aplicó el cuestionario sobre percepción de los cuidados de enfermería. Los resultados demuestran que el 95.08% están satisfechos por la rapidez y habilidad para desarrollar los procedimientos médicos, el 95.08% considera que la enfermera tiene el conocimiento y sabe el procedimiento, el 93.61% observan seguridad de la enfermera al momento de brindarle tratamiento, el 86.89% da a conocer que la enfermera es amable al momento de atenderlo, mientras que solo el 50.82% observan que a veces la enfermera acude a su pronto llamado, el 40.98% considera que siempre acuden y el 8.20% nunca acuden. Se concluye que sí existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente.

Fernández et al.¹⁰ en Uruguay en el año 2022 desarrollaron la investigación denominada “Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería”, con la finalidad de identificar la percepción que tienen los usuarios hospitalizados sobre el cuidado humanizado del personal de enfermería. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional, de corte transversal. La población se conformó por pacientes hospitalizados, de los cuales se extrajo una muestra de 377, a quienes se les aplicó un instrumento de Percepción de Comportamiento de Cuidado Humanizado de Enfermería-versión 3, adaptado a la población chilena. Los resultados permitieron identificar que el profesional de

enfermería es reconocido por su uniforme; además, la satisfacción del usuario es alta con un 84.6%, donde factores como la edad, reconocimiento del personal de salud y el tiempo hospitalizado se encuentran relacionados a la satisfacción. Se concluye que, la percepción del cuidado humanizado requiere ser fortalecida, incentivando así un mejor clima laboral que pongan en evidencia la perspectiva del cuidado.

Juarez Morales et al.¹¹ en México en el 2021 llevaron a cabo un estudio para determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado humanizado de enfermería. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y comparativo. La población estuvo conformada por los pacientes hospitalizados del área de oncología, cirugía general, medicina interna y hematología, extrayendo una muestra de 186 pacientes a quienes se les aplicó la escala PCHE 3era versión. Los resultados permitieron identificar que 53.2% fue de sexo masculino y el 29.6% tenía entre 31 y 38 años; el 66.7% casi siempre recibe cuidado humanizado, la categoría cualidades del hacer de enfermería es la mayor percepción del cuidado humanizado, mismo que permite una comunicación eficaz. Se concluye que el cuidado humanizado es percibido por los pacientes hospitalizados, sin embargo, no siempre es necesario fortalecer solo la técnica del cuidado, sino también la disposición para atender y la comunicación enfermera-paciente. Además, se identifica que los pacientes hombres perciben mayor cuidado humanizado.

Pacheco y Romero¹² en el estudio desarrollado en Perú “Percepción del paciente adulto de la calidad de atención y trato humanizado del profesional de enfermería, Cajamarca-2020” con el objetivo de determinar la percepción del paciente adulto referente a la calidad de atención y trato humanizado, desarrolló un estudio descriptivo, correlacional. La muestra estuvo constituida por 186 pacientes adultos, en una institución pública de salud, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados permitieron evidenciar que existe una relación positiva de 0,445 entre la percepción del paciente adulto en la calidad de atención y el trato humanizado del profesional de enfermería, es decir que a una mejor percepción de la calidad del paciente adulto habrá un mejor trato humanizado y viceversa.

Ruiz et al.¹³ en México en el año 2020 desarrollaron el estudio transversal y descriptivo “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la

perspectiva de las personas hospitalizadas en una institución pública que presentan las personas hospitalizadas referente a la calidad del cuidado llevado a cabo por enfermería”. La muestra utilizada se conformó por 90 pacientes adultos, a quienes se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E. Los resultados permitieron evidenciar que, existe una media de 1.97 de satisfacción global referente a la calidad del cuidado. El 67.8% indicaron estar satisfechos con el cuidado otorgado por el personal de enfermería. Se concluye que la gran mayoría percibió buena calidad del cuidado.

A nivel nacional Coronel y Lino¹⁴ en el año 2021 en Ecuador realizaron una investigación cualitativa-fenomenológica sobre la “Percepción de la calidad de atención que brindan los enfermeros en el área de hospitalización del Hospital Básico Dr. Rafael Serrano López”, con el objetivo de entender la percepción sobre la calidad de atención que se otorga por parte de los enfermeros. El diseño aplicado fue fenomenológico-hermenéutico. La muestra estuvo conformada por 3 informantes pertenecientes al área de hospitalización, a quienes se les realizó una entrevista. Los resultados demostraron que la calidad de atención se basa en el apoyo y respeto profesional, genera satisfacción y podría ser un poco complicado. Se concluye que, sí existe una atención de calidad, proyectando serenidad y seguridad en los pacientes; mientras que, consideran que la falta de privacidad ocasiona cierto malestar en los pacientes.

En 2021 Rodríguez¹⁵ en Ecuador desarrolló el estudio “Percepciones de Humane Care y Calidad de Atención de los Usuarios del Servicio de Trauma del Hospital San Vicente de Paul” con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención y el cuidado humanizado. La investigación de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, transversal incluyó a 72 pacientes, a quienes se les aplicó el instrumento de “Percepciones de Humane Care Behaviors”–versión 3. Los resultados permitieron determinar una puntuación máxima de 122 en el cuidado humanizado y una valoración del 97-99% en la categoría de cualidades del hacer de enfermería. Se concluyó que los pacientes estaban muy satisfechos con la calidad de la atención y el trato humano brindado por el personal de enfermería.

Zambrano y Vera¹⁶ en Ecuador en el año 2020 investigaron sobre la “Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de Enfermería en el área de

cirugía del Hospital Naval”, con la finalidad de conocer dicha percepción en los pacientes. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, diseño no experimental. La muestra se conformó por 167 usuarios a quienes se le aplicó una encuesta de satisfacción del usuario. Los resultados evidenciaron que, un número muy alto de encuestados había asistido por primera vez al centro de salud (95.8%), mientras que un 94.6% de los encuestados expresaron un elevado nivel de satisfacción con respecto a los servicios recibidos. Se concluyó que existe una percepción muy positiva de los usuarios sobre la calidad de atención recibida.

Miranda y Vera¹⁷ en Ecuador en el año 2020 analizaron la “Percepción de la atención de Enfermería de las pacientes asistidas en el puerperio inmediato en el Hospital Universitario de Guayaquil durante el año 2020”. Se revisaron 100 historias clínicas y se entrevistó a 50 pacientes con edad entre 20 – 36 años. Se utilizó como instrumentos un cuestionario y guía de observación en directo (test de percepción). Aplicando el test sobre percepción se pudo medir las principales necesidades: visual 90%, necesidades olfativas 58%, necesidad auditiva 30%, táctil 48%, dolor 62%, percepción del equilibrio 50%, concluyen que 88% perciben un buen trato.

Maigua¹⁸ en Ecuador en el año 2019 en su investigación “Percepción sobre la atención de Enfermería en usuarios atendidos en medicina interna del Hospital Delfina Torres De Concha 2019”, aplicó a 56 usuarios del servicio de hospitalización un cuestionario (Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire, Lashinger et al.), constituido por 19 ítems, con 3 secciones, y 3 preguntas adicionales en relación a aspectos generales de la atención, valorados en una escala de Likert. Se obtuvo “una buena percepción general de la atención (84%), mientras que un 71% mostró un parcial cumplimiento para el cuidado de enfermería durante la estancia hospitalaria. Los usuarios manifestaron que las enfermeras deben mostrar interés y mejorar la comunicación enfermera – paciente, así como mejorar la información clínica hacia los familiares”.

Tamayo¹⁹ en el año 2019 en Ecuador realizó la investigación “Calidad en los servicios de Enfermería en relación al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en instituciones de mediana complejidad del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil”. Utilizó el cuestionario Servqual, para indagar cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad y empatía), obteniéndose que las dimensiones tangibilidad y empatía fueron en las que se mostró “insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de hospitalización, especialmente la empatía estuvo por debajo de la media satisfactoria. La dimensión capacidad de respuesta mostró satisfacción parcial, debido a que las expectativas y las percepciones englobaron valoraciones bajas, concluyendo que el servicio y la atención es deficiente, en particular con la calidez en el trato”.

2.2 Bases teóricas científicas

La calidad posibilita a los usuarios sentir que son bien atendidos, con un personal capacitado, así como de excelentes equipos e instrumentos médicos. Para que esa percepción sea favorable debe existir tres aspectos: el primero es la infraestructura y estructura, allí se ubican los equipos, herramientas y el personal acreditado, el segundo aspecto es el proceso que contempla las actividades que se desarrollan en pro del beneficio de los pacientes y el tercer aspecto son los resultados los cuales es la valoración de los pacientes y sus familias²⁰.

De ahí que, la calidad en la prestación hospitalaria ha evolucionado y no sólo abarca a todo el hospital, sino que también involucra a los pacientes y sus familias, a la comunidad, a los entes gubernamentales y no gubernamentales integrándolos en el proceso de cuidado, de manera activa, a la vez que procura los medios para el mejoramiento continuo del desempeño de todo el personal sanitario, por ende, de Enfermería²¹.

La percepción es la capacidad humana para recibir estímulos externos. La percepción emite juicios sobre el entorno en el que nos ubicamos, nos permite percibir formas y colores a través de la vista y el oído, y descubre que podemos percibir sonidos, sonidos, entre otros. Así, en un sentido más amplio, mostramos que la cognición también pone de relieve las emociones psicológicas que las personas desarrollan como resultado del contacto cotidiano que les rodea⁶.

Según Gorostiaga⁸ “la percepción es una experiencia sensorial consciente por lo que somos capaces de entender de que está formado ese todo y aislar aquello que nos interesa más en cada momento”. Cuando percibimos somos capaces de captar y reconocer elementos de nuestro alrededor, a través de los sentidos. Por ello,

debido a la percepción, nos podemos conectar con la realidad, relacionándonos con ella y con los individuos que la constituyen. “Esta imagen mental se forma con la ayuda de la experiencia y es el resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones”.

En relación con el texto anterior, en el proceso de selección el individuo percibe los estímulos de acuerdo con cada persona, aun cuando estos pueden ser percibidos de forma inconsciente. Es importante mencionar que se deben de tener en cuenta los elementos emocionales, ya que las percepciones van íntimamente asociadas a procesos emocionales lo que crea sentimientos agradables o desagradables¹⁵.

Debido a que el personal de enfermería cuida a los pacientes las veinticuatro horas del día, hace que se compartan experiencias entre ambos actores para satisfacer esas necesidades que van desde las físicas, espirituales, emocionales y sociales. Los pacientes por su lado, al acudir a los centros de salud pueden sentirse un poco temerosos por el proceso de la enfermedad, lo cual conduce a que busquen una calidad de atención óptima, la cual debe ser ofrecida por el personal de salud de una manera cálida y humanizada¹³.

Lamentablemente, con frecuencia se puede observar que el profesional de salud al brindar su servicio olvida esa parte humanística de la profesión, de ese trato amable, llevando a que se desequilibre la relación paciente-profesional de salud, con lo cual se ocasiona que el paciente desarrolle un recelo y temor a ser atendido.

2.2.1 Definición de cuidado.

Cuando se realiza el cuidado, se crean relaciones humanas que van, más allá del proceso de enfermedad. El cuidado se enmarca dentro de la enfermería, como la esencia, que implica tanto al paciente, receptor, y a la enfermera, quien realiza la acción de cuidar¹⁴

En este sentido, el servicio de cuidar por parte del personal de enfermería se ve cristalizado en el actuar de carácter holístico de ser, tal que “sobrepasa la interpretación de la persona convirtiéndolo en un proceso dialéctico de comprensión y no de aprensión”, ya sea en el campo epistemológico, o de las impresiones que se generan debido a las actividades de un cuidado no profesional, que conlleva a

que pueda diferenciar de manera esencial el cuidado genérico en cuanto al cuidado de Enfermería.

En otras palabras, la enfermería se basa en la experiencia humana en la que las enfermeras se relacionan cotidianamente con los pacientes, cuidan su salud y cumplen su compromiso vocacional de brindar salud a sus pacientes. En situaciones en las que la persona necesite aplicar sus conocimientos y aportar comprensión, ya que esta es la clave fundamental para mejorar y restaurar la salud del paciente.

La conciencia del cuidado es el proceso psicológico mediante el cual los pacientes y los cuidadores logran "momentos clave dentro de sí mismos durante las interacciones con los cuidadores". Sin embargo, este proceso se reconoce por separado dependiendo de la interacción entre el cuidador y el paciente. A partir de aquí, este reconocimiento del comportamiento es la base de "la esencia de los momentos de compasión que dignifican al ser humano y potencian la autonomía". La enfermería es una profesión y disciplina de carácter social que atiende al ser humano como ser individual, social y espiritual. Su finalidad es la atención integral de la salud de las personas, familias y comunidades en todas las etapas de la vida como parte del proceso de salud y enfermedad¹²

El cuidado de Enfermería es percibido como un trabajo multidisciplinario, sin embargo, éste debe ser evaluado continuamente buscando que el servicio brindado sea competente e integral, y de esta manera se resuelva la situación de cada paciente. Cuando se valora la percepción, se persigue la optimización del bienestar de cada paciente, disminuyendo los costos y riesgos para lograr el propósito de la prestación de un servicio eficiente, oportuno, accesible y de manera continua, igualmente que se brinde con un trato humanizado, lo cual brindará seguridad y confianza al paciente¹¹

2.2.2 Percepción de la calidad de cuidado de enfermería

Como se perciba la calidad de cuidado que se ofrece, se debe directamente al desempeño de la institución, por lo tanto, el profesional de enfermería debe estar apto para poder obtener, así como fomentar el desarrollo de habilidades y actitudes, con el objetivo de que sea fácil reconocer y poder satisfacer las necesidades del

usuario. Por lo tanto, lo que se perciba será el producto de un conjunto de aspectos que se deben de tener en cuenta, entre los que se encuentran: a) la atención que se brinda (como la forma de mirar, del uso de las palabras, y los ademanes o gestos utilizados etc.), b) la limpieza y ordenanza en el establecimiento y c) el valor agregado que puede brindar el personal de Enfermería¹³.

Eso es cierto, pero cuando los pacientes perciben la calidad de la atención tienden a enfocarse en una atención óptima y oportuna más que solo en el trato que reciben, tienen percepciones diferentes y, en consecuencia, singularidad para atender en diferentes niveles de dudas y expectativas. Por lo tanto, hay muchos factores que determinan el nivel de demandas y expectativas del paciente.

2.3 Dimensiones de la percepción de la calidad de cuidado de Enfermería

Tenemos dos dimensiones desde las cuales se evalúa la percepción de la calidad del cuidado de enfermería, estas son la experiencia y la satisfacción¹³.

2.3.1 Experiencia:

Es la evaluación subjetiva que tiene el paciente sobre el cuidado de Enfermería según la experiencia vivida durante la hospitalización. Los componentes de esta dimensión son: cómo es la relación enfermera-paciente, información brindada, información brindada al paciente sobre el tratamiento a recibir, atención y procedimientos realizados por el personal de enfermería realizados por el personal de Enfermería, disponibilidad de tiempo y recurso humano de enfermería, cuidado directo-aseo y confort brindado al paciente y, por último, trabajo en equipo entre el equipo multidisciplinario¹³.

2.3.2 Satisfacción:

Es la percepción y manifestación de bienestar que tiene el paciente sobre el cuidado de enfermería valorando las expectativas durante la hospitalización. Los componentes de esta dimensión son: calidad de atención de Enfermería percibida por el paciente, amabilidad y buen trato hacia el paciente, información brindada a los familiares por parte del personal sanitario, trato digno recibido durante la estancia hospitalaria, disponibilidad de tiempo para cada paciente, seguridad y

buenas prácticas requeridas, trato individualizado para cada paciente, profesionalismo del personal de Enfermería, y organización/gestión de los cuidados Enfermeros¹³.

2.4 Definición de términos básicos

2.4.1 Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería: La calidad y la seguridad de la atención se ven como los integradores que permiten el progreso en este campo, lo que requiere que los profesionales trabajen en formas de evaluar la atención de manera sistemática. “Atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficaz, brindada por el personal de enfermería de acuerdo con criterios bien definidos para asegurar una práctica competente y responsable”¹³

2.4.2 Percepción del cuidado de enfermería: “Es el proceso psicológico mediante el cual los pacientes y los cuidadores crean experiencias significativas dentro de sí mismos en las interacciones de cuidado”¹⁴

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

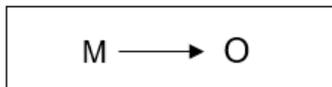
3.1 Tipo de estudio

Este es un estudio básico, cuantitativo descriptivo, en donde se analizaron los datos numéricos recopilados con el instrumento de medición.

3.2 Diseño de investigación

Es un estudio que demuestra las características más importantes del objeto de estudio; por lo tanto, se aplicó un diseño de corte transversal, debido a que no se realizó modificación alguna en la variable y los datos se recolectaron en un solo momento.

El diseño de la investigación fue:



Donde:

M: muestra

O: observación de la muestra.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo conformada por los pacientes hospitalizados en el Hospital General Guasmo Sur Ecuador, teniendo como referencia 90 pacientes hospitalizados en el piso de hospitalización de medicina de forma mensual (estadísticas del 2022 según los informes de la oficina de Estadística e Informática del Hospital del Ministerio de Salud Pública del Ecuador).

Muestra:

Para obtener la muestra se aplicó la fórmula estadística para muestras finitas a fin de obtener las unidades muestrales en el que N considera la población objetivo de 90.

$$n = \frac{NZ^2 p.q}{e^2(N-1)+Z^2 p.q}$$

Dónde:

N = Población

n = muestra

p = Proporción de personas con el fenómeno a estudiar. (0.05)

q = Proporción de personas sin el fenómeno a estudiar. (0.95)

Z_a = Desviación normal de la muestra al nivel de error aceptado

a=0.05=1.96

e = precisión de la muestra. (5%)

Reemplazando datos se obtuvo: 74 unidades muestrales.

De esta manera la muestra para la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2022 quedó determinada en 74 usuarios hospitalizados en el Hospital Guasmo Sur del Ministerio de Salud Pública Ecuador, en el periodo correspondiente a un mes de estudio.

Muestreo:

Se aplicó un muestreo sistemático, en el que se calculó la constante de muestreo dividiendo el tamaño de la muestra elegible entre el tamaño de muestra deseada. La primera unidad se extrae al azar entre los primeros individuos, luego se suma la constante sucesivamente hasta completar la muestra.

La obtención de la constante de muestreo se realizó dividiendo el tamaño de la muestra entre la población elegible obteniéndose una constante de uno; es decir,

el primer usuario fue obtenido al azar y el siguiente se seleccionó a cada usuario que accedieron al servicio de hospitalización. Diariamente se seleccionó a los usuarios realizándose por consiguiente este número de entrevistas diarias completando el tamaño muestral en aproximadamente 30 días calendarios.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión.

- Pacientes mayores de 18 años
- Ambos sexos
- Pacientes que cursen entre 48 y 72 horas de hospitalización por cualquier causa
- Aceptación de participación en el estudio

Criterios de exclusión.

- Pacientes con deterioro cognitivo que imposibiliten responder al instrumento
- Pacientes con trastornos del lenguaje que imposibiliten responder al instrumento
- Familiares de pacientes.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado para obtener la información en relación con la variable de estudio fue el “Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería” CUCACE.

El instrumento tiene como versión original “The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales, fue valido por Thomas et al²² en Escocia en el año 1996. Posee una validación en castellano realizada por Alonso et al. en España en el año 2005. En América Latina, fue validada y adaptada por primera vez en Colombia por Torres en el año 2010”.

El cuestionario, posee tres secciones:

- Dimensión Experiencia con los cuidados de enfermería: Consta de 25 preguntas, con 14 preguntas formuladas en sentido positivo y 11 en sentido negativo, se presenta 7 opciones de respuesta (escala tipo Likert); con una puntuación máxima de 100 puntos, dando énfasis a una buena experiencia.

La valoración de esta dimensión es:

- **Buena: 67 a 100 puntos**
- **Regular: de 34 a 66 puntos**
- **Mala: de 0 a 33puntos**

Dimensión Satisfacción con los cuidados de enfermería: Consta de 19 preguntas, con 5 opciones de respuesta (escala tipo Likert); con una puntuación máxima de 76, dando énfasis a una buena satisfacción.

La valoración de esta dimensión es:

- **Buena: de 51 a 76 puntos**
- **Regular: de 26 a 50 puntos**
- **Mala: de 0 a 25 puntos**

Variables sociodemográficas: Para evidenciar los datos personales de la persona a encuestar, como edad, sexo, días de estancia hospitalaria y algunas preguntas de índole general.

Dimensión Experiencia			
1	Completamente en desacuerdo	MALA	1
2	Muy en desacuerdo		
3	Un poco en desacuerdo		
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	REGULAR	2
5	Un poco de acuerdo	BUENA	3
6	Muy de acuerdo		
7	Completamente de acuerdo		
Dimensión Satisfacción			
1	Nada satisfecho	MALA	1
2	Poco satisfecho		
3	Bastante satisfecho	REGULAR	2
4	Muy satisfecho	BUENA	3
5	Completamente satisfecho		

Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento que se utilizó en esta investigación es el “Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE) de características sociodemográficas, dimensión experiencia y dimensión satisfacción del paciente” y la escala tipo Likert para valorar la calidad de atención del personal de Enfermería, instrumento que ha sido validado en el Perú en el proyecto de tesis “Calidad del cuidado de Enfermería en los pacientes hospitalizados en la Clínica Internacional Sede San Borja, octubre-noviembre 2017”, el cual fue realizado por el autor Diana Roxana Pizarro Barrenechea¹⁴.

La confiabilidad del instrumento se basó en la aplicación del instrumento en este estudio en el cual según la dimensión experiencia alcanzo un resultado 0,914 de Alfa de Cronbach y para la dimensión satisfacción fue 0,982 de Alfa de Cronbach.

El resultado final de todo el instrumento CUCACE que contiene 45 preguntas fue de 0,967 de Alfa de Cronbach, por ello este instrumento presenta confiabilidad y fue apropiado para su utilización”¹⁴

Análisis estadístico:

Una vez obtenidos los datos, se lograron ingresar por digitación simple y mediante un proceso de crítica y codificación en el programa SPSS statistic 23®, donde además se realizó el análisis de base de datos. Posteriormente se organizaron y se presentaron en tablas y gráficos estadísticos de acuerdo con la escala de medición de la variable. Asimismo, el análisis de datos se realizó mediante los procedimientos y métodos de la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 1. Datos sociodemográficos del paciente hospitalizado, hospital del Ministerio de Salud Pública – Ecuador, 2023

Datos sociodemográficos	Nivel	n	%
Edad	18 a 40 años	28	37.80%
	41 a 60 años	27	36.50%
	61 años a más	19	25.70%
Sexo	Femenino	43	58.10%
	Masculino	31	41.90%
Estado civil	Soltero	16	21.60%
	Casado	20	27.00%
	Viudo	8	10.80%
	Divorciado	11	14.90%
	Conviviente	19	25.70%
Grado de instrucción	Primaria	13	17.60%
	Secundaria	14	18.90%
	Superior Técnico	20	27.00%
	Superior Universitario	13	17.60%
Días de hospitalización (días)	1 a 3	35	47.30%
	4 a más	39	52.70%
Total		74	100%

En la tabla 1 se observa que el 37.80% de evaluados tuvo entre 18 y 40 años edad, el 36.50% entre 41 y 60 años y un 25.70% presentó de 61 años a más. Asimismo, en su mayoría fueron de sexo femenino (58.10%), casados un 27% y conviviente en el 25.70%. El mayor porcentaje tuvo grado de instrucción superior entre técnico (27%) y universitario (17.6%) y finalmente, el 52.70% tenía más de 4 días hospitalizado.

Tabla 2. Percepción general del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública – Ecuador, 2023

Nivel	n	%
Buena	25	33.8%
Regular	46	62.2%
Mala	3	4.1%
Total	74	100.0%

En la tabla 2 se observan los niveles de percepción general del paciente acerca de la calidad del cuidado de enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública – Ecuador. Se evidencia que el 62.2% de pacientes mostró una percepción regular, seguido de un 33.8% con una percepción buena y solo un 4.1% mostró una mala percepción.

Tabla 3. Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión experiencia en un hospital del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2023

Nivel	n	%
Buena	47	63.5%
Regular	21	28.4%
Mala	6	8.1%
Total	74	100.0%

Se observa que un 63.5% evidenció una buena experiencia, seguido de un 28.4% que mostró una experiencia regular y un 8.1% una mala experiencia.

Tabla 4. Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión satisfacción en un hospital del Ministerio de Salud Pública – Ecuador, 2023

Nivel	n	%
Buena	16	21.6%
Regular	54	73.0%
Mala	4	5.4%
Total	74	100.0%

Se evidencia que el 73% presentó una satisfacción regular, seguido de un 21.6% de participantes con una buena satisfacción y solo un 5.4% una mala satisfacción.

4.2 Discusión

La percepción sobre la calidad del cuidado de enfermería es el enfoque principal del presente estudio, siendo el cuidado enfermero una actividad muy esencial dentro del tratamiento de los pacientes que se encuentran hospitalizados según lo indican los investigadores Deming William, Moses Joseph y Crosby Philip⁽⁴⁾ en sus diferentes estudios de medición y mejoramiento del servicio de enfermería, entendiéndose que el profesional en enfermería es quien transmite adecuadas o inadecuadas percepciones sobre el paciente.

Es así, que en la tabla 1, el 62.2% de 74 pacientes hospitalizados en el hospital Guasmo Sur del Ministerio de Salud Pública de Ecuador presentaron una percepción regular. Asimismo, el 33.8% de paciente evidenció una buena percepción y finalmente solo un 4.1% manifestó una mala percepción. Por su parte, el estudio de Zambrano y Vera ⁽¹⁶⁾ realizado en el año 2020 en Ecuador sobre la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval, evidenció resultados semejantes al presente estudio determinando que los usuarios manifestaron una percepción muy positiva sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería. En base a estos resultados, se resalta que según la OMS ⁽⁵⁾, la calidad de atención se debe concebir desde las necesidades de las sociedades incluyendo distintos valores, es resaltante que el profesional de salud tenga la capacidad de brindar un servicio de acuerdo con las necesidades de los pacientes.

Adicionalmente, Maigua ⁽¹⁸⁾ en el año 2019, en su estudio realizado en Ecuador, enfocado en la percepción sobre la atención de enfermería en usuarios atendidos en medicina interna del Hospital Delfina Torres de Concha, determinó resultados semejantes al concluir que el 84% de los participantes de su estudio evidenciaron una buena percepción sobre la atención del profesional de enfermería. Es así, que frente a los estudios que anteceden, se puede indicar que los resultados de la presente investigación muestran la realidad existente de la percepción de los pacientes frente a la calidad del cuidado de enfermería; intuyéndose así que los resultados alcanzados establecen que aún existe un porcentaje considerable de pacientes que no percibe una buena calidad de atención del profesional de enfermería en los diferentes nosocomios del Ministerio de Salud Pública del

Ecuador; y, en base a ello, existe la posibilidad de encontrar aun deficiencias considerables que perjudican la calidad del servicio de enfermería.

Consiguiendo con los resultados, se observó que en la tabla 2, que el 63.5% de participantes mostro tener una buena experiencia acerca de la calidad del cuidado de enfermería, seguido de una experiencia regular representada por un 28.4% de encuestados y solo un 8.1% mostro una mala experiencia sobre el cuidado enfermero. Estos resultados se acentúan con el estudio de Tamayo ⁽¹⁴⁾ realizado en el Ecuador, contradice estos resultados indicando en su estudio que las expectativas y las percepciones sobre la calidad de atención del profesional de enfermería englobaron valoraciones bajas, permitiéndose concluir que el servicio y la atención es deficiente, en particular con el trato hacia el paciente.

Es así, que el presente estudio más los que anteceden nos permiten intuir que el profesional de enfermería si cumple un rol importante sobre la experiencia que se lleva el paciente en su estancia hospitalaria en cualquier centro de salud a nivel público; esto, se puede establecer en base a que el personal de enfermería es quien está en constante contacto con el paciente y, además, es quien le brinda las diferentes atenciones inmediatas, ya sea a nivel médico como a nivel personal del paciente. Además, en base a lo que se discute se resalta adicionalmente, el estudio de Rodríguez ⁽¹⁵⁾ en el año 2021 realizado en el Ecuador, quien concluye en su estudio que los pacientes evidencian una alta satisfacción en relación a la calidad del cuidado y el comportamiento humanizado que brinda el personal de enfermería, alcanzo así en sus resultados un 97% de satisfacción global del cuidado enfermero.

En el mismo sentido, Juarez, Morales, et al ⁽¹¹⁾, manifiestan que el cuidado humanizado es percibido por los pacientes hospitalizados; sin embargo, no siempre es necesario fortalecer solo la técnica del cuidado, sino también la disposición para atender y la comunicación enfermera-paciente. Además, se identifica que los pacientes hombres perciben mayor cuidado humanizado.

Consiguientemente, en la tabla N°3, se observaron los resultados de la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión satisfacción. Es así, que el 73% de participantes alcanzaron una satisfacción regular, seguido de una satisfacción buena en un 21.6% y solo un 5.4%

mostro una mala satisfacción. En el mismo contexto, Villanueva y Támara ⁽⁹⁾ demuestran que el 95.08% están satisfechos por la rapidez y habilidad para desarrollar los procedimientos médicos, el 95.08% considera que la enfermera tiene el conocimiento y sabe el procedimiento, el 93.61% observan seguridad de la enfermera al momento de brindarle tratamiento, el 86.89% el paciente da a conocer que la enfermera es amable al momento de atenderlo, mientras que solo el 50.82% observan que a veces la enfermera acude a su pronto llamado, el 40.98% considera que siempre acuden y el 8.20% nunca acuden. De igual manera, Ruíz ⁽¹³⁾ en su estudio determino que el 67.8% de evaluados indicaron estar satisfechos con el cuidado otorgado por el personal en enfermería.

En el mismo sentido, Fernández, et al ⁽¹⁰⁾ logro identificar que el profesional de enfermería es reconocido por su uniforme; además, la satisfacción del usuario es alta con un 84.6%, donde factores como la edad, reconocimiento del personal de salud y el tiempo hospitalizado, se encuentran relacionados a la satisfacción. Además, Pacheco y Romero ⁽¹²⁾ evidenciaron que existe una relación positiva de 0,445 entre la percepción del paciente adulto en la calidad de atención y el trato humanizado del profesional de enfermería, es decir que a una mejor percepción de la calidad del paciente adulto habrá un mejor trato humanizado y viceversa.

En base al contexto anterior, se ha indicado que la experiencia es aquella evaluación subjetiva que el paciente evidencia comprendiendo la relación enfermera – paciente; información que recibe el paciente; la disponibilidad de tiempo y recurso humano de enfermería, entre otros aspectos ⁽¹³⁾. Siendo así, los resultados del presente estudio nos permiten intuir que el profesional de enfermería viene realizando de manera adecuada las funciones que están permitiendo al usuario o paciente percibir según su experiencia un buen cuidado en su hospitalización. Sin embargo, los porcentajes alcanzados son juiciosos a proceder de un mejoramiento oportuno en las actividades del personal enfermero para mejorar los resultados encontrados.

Por su parte, la dimensión de satisfacción ha logrado alcanzar resultados favorables frente a la percepción del cuidado enfermero en los pacientes. Sin embargo, existen porcentajes considerables de pacientes que perciben una satisfacción concreta en el cuidado recibido. Esto, permite intuir que el profesional

de enfermería debe de mejorar su capacidad de atención hacia el paciente en los distintos ámbitos que esta dimensión considera; ya sea desde la seguridad y buenas prácticas que brinda el profesional, el trato individualizado por paciente, la amabilidad, el buen trato, entre otros ámbitos que son necesarios aplicarlos con total profesionalismo para alcanzar niveles adecuados de satisfacción en los pacientes.

Las limitaciones del estudio incluyen la exclusión de pacientes con deterioro cognitivo o trastornos de lenguaje, además al tratarse de un estudio de corte transversal no se pudo evaluar la evolución de la percepción del cuidado de enfermería a lo largo del tiempo, lo que limita la comprensión de posibles cambios en la percepción de los pacientes, además podría existir un sesgo en la selección de los pacientes ya que se limita la selección de la muestra a una sola área de hospitalización del hospital excluyendo a las demás áreas de hospitalizaciones lo que no representa la percepción de todos los pacientes hospitalizados dentro de la institución, lo que podría alterar los resultados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública – Ecuador, se determinó que más de la mitad, presentó una percepción regular, en segundo orden una buena percepción y por último y con menor índice, una mala percepción.
2. La percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión experiencia, se determinó el mayor índice con buena experiencia, en segundo lugar, con regular experiencia y por último puesto, la dimensión con mala experiencia.
3. Finalmente, la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión satisfacción, se identificó con satisfacción regular, seguido de con buena satisfacción y por último con mala satisfacción.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los estudiantes de enfermería de las universidades llevar a cabo estudios que permitan ampliar el conocimiento sobre la percepción que poseen los pacientes o usuarios frente a la calidad de atención, incrementando el tamaño muestral o variando el tipo de estudio en experimental u horizontal, a fin de evidenciar la existencia de variaciones en la percepción a causa de diversos factores. Así también, se recomienda realizar estudios con diseños que impliquen asociaciones.
2. Se recomienda a los profesionales de salud, establecer acciones estratégicas que mejoren el cuidado que brinda el enfermero o enfermera al paciente en coordinación con la dirección del nosocomio y así poder mejorar la percepción de los pacientes hacia el servicio recibido.
3. Asimismo, se le recomienda a la Dirección de Salud, considerar la aplicación constantemente de una ficha de asistencia técnica que permita observar los principales problemas que percibe el paciente atendido en los diversos establecimientos de salud en base a su experiencia al recibir el cuidado de enfermería en su estancia hospitalaria.
4. Finalmente, se les recomienda a los profesionales de enfermería del hospital Guasmo sur del Ecuador, mejorar la atención que brindan al paciente hospitalizado, teniendo en cuenta las diferentes estrategias que le permitan al paciente sentir una percepción adecuada sobre la atención que recibe en su estancia hospitalaria. Asimismo, se recomienda poner en práctica en sus labores su ética profesional al servicio y cuidado del paciente, para mejorar la percepción del paciente frente a la calidad del cuidado del profesional de enfermería.
5. El trabajo del enfermero se centra en el cuidado del paciente, para lo cual se requiere el dominio de habilidades o competencias específicas. Habitualmente estas habilidades se dividen en habilidades "duras" y "blandas" relacionándose las primeras al dominio del conocimiento

profesional. Por su parte las habilidades o competencias blandas son aquellas capacidades, disposiciones o destrezas necesarias para el desarrollo de una tarea de manera afectiva, y que marcan la diferencia en el otro cuando se usa un tono agradable o produce una grata experiencia. Las competencias blandas influyen en gran medida en el desempeño del enfermero en el campo laboral, y en el grado de éxito de esta labor, por lo que el área de recursos humanos o docencia debe considerar la implementación de estrategias que lleven a mejorar estas habilidades en beneficio del paciente.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Young P, Hortis S, Chambi M, Finn B. Florence Nightingale (1820-1910), a 101 años de su fallecimiento. Rev Médica Chile. junio de 2011;139(6):807-13.
2. Cano A, Carmen M. Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería. Rev Cuba Enferm. diciembre de 2004;20(3):0-0.
3. Sánchez Y, Daza M, Acuña A. Cronología de la profesionalización de la Enfermería. Rev Logos Cienc Tecnol. 2017;9:64-84.
4. Chacon C, Kamarova S. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Artículo de Revisión.
5. Organización Mundial de la Salud. Guia instrumentos calidad atencion.pdf [Internet]. [citado 29 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf.
6. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. [citado 29 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>.
7. Gárate E. Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniero Industrial.163.
8. Tomas L. Ecuador: País Ineficiente en Salud Pública [Internet]. 2018 [citado 30 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://lalineadefuego.info/ecuador-pais-ineficiente-en-salud-publica-por-tomas-rodriguez-leon/>
9. Villanueva y Támara. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022. Universidad Nacional del Callao. 2022. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7524/tesis-tamara-%20villanueva.pdf?sequence=1&isallowed=y>
10. Fernández et al. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Rev Enfermería (Montevideo) vol.11 no.1. 2022. Disponible en:

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2393-66062022000101201

11. Juárez-Morales, et al. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería. 2021. Rev Mex Enferm Cardiol. Disponible en: <http://revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx/index.php/revmexenfercardiol/article/view/210/119>
12. Romero K. Percepción del paciente adulto de la calidad de atención y trato humanizado del profesional de enfermería, Cajamarca-2020 [Internet]. [citado 30 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/881/1/Karina%20Liliana%20Romero%20Hoyos.pdf>
13. Ruiz et al. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Universidad de Sonora. 2020.
14. Coronel K y Lino L. Percepción de calidad de atención que brindan los enfermeros en el área de hospitalización del Hospital Básico Dr. Rafael Serrano López, 2019. 26 de noviembre de 2020 [citado 30 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5552>.
15. Rodríguez G. Percepción sobre el cuidado humanizado y la calidad de atención del personal de enfermería por usuarios del servicio de traumatología del Hospital San Vicente de Paúl, 2021. 19 de julio de 2021 [citado 30 de agosto de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11360>
16. Zambrano E. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval | Revista Publicando. 17 de julio de 2020 [citado 30 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>.
17. Miranda B y Vera L. Percepción de la atención de enfermería de las pacientes asistidas en el puerperio inmediato en el hospital Universitario de la ciudad de Guayaquil, año 2020. 30 de abril de 2021 [citado 30 de agosto de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16647>
18. Maigua M. Percepción sobre la atención de enfermería en usuarios atendidos en medicina interna del hospital Delfina Torres de Concha 2019. 15 de

noviembre de 2019 [citado 30 de agosto de 2022]; Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9853>

19. Tamayo M. Calidad en los servicios de enfermería relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil. 15 de marzo de 2019 [citado 30 de agosto de 2022]; Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236>
20. Espinoza A. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital San Juan Bautista Huaral setiembre 2020. Repos Inst-Wien [Internet]. 28 de marzo de 2021 [citado 30 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4784>
21. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm Univ.* abril de 2015;12(2):80-7.
22. Alonso R, Blanco M. Validación de un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería. *Rev Calid Asist.* 1 de agosto de 2005;20:246-50.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA (CUCACE)

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Estoy de acuerdo en participar del presente trabajo de investigación, que tiene como objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados. Siendo confidencial y para fines académicos. **Acepto () No acepto () Firma:** _____

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario trata sobre la calidad del cuidado que usted ha recibido durante su estancia hospitalaria. Se le harán preguntas sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería, pidiendo su opinión sobre el trato que ha recibido. Se le pide responder las siguientes preguntas, solo deberá marcar **(X)** una alternativa por cada pregunta. Si tuviera alguna duda sobre alguna pregunta no dude en consultarla al examinador.

Edad ____ años Sexo Hombre ____ Mujer ____

Estado Civil: _____ Grado de Instrucción: _____

- 1.- ¿Cuántos días está hospitalizado? N° ____
- 2.- ¿Cómo valora la atención recibida por las enfermeras en el Servicio? Buena ____ Mala ____ Regular ____
- 3.- ¿Cómo valora su estancia en el Servicio? Buena ____ Mala ____ Regular ____
- 4.- ¿La atención de las enfermeras podría mejorar algún aspecto? Si ____ No ____

DIMENSION: EXPERIENCIA CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

Completamente en desacuerdo	A
Muy en desacuerdo	B
Un poco en desacuerdo	C
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	D
Un poco de acuerdo	E
Muy de acuerdo	F
Completamente de acuerdo	G

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E	F	G
1	Era fácil relacionarse con las enfermeras.							
2	A pesar de lo ocupadas que estaban las enfermeras, ellas buscaban tiempo para mí.							
3	Yo veía a las enfermeras como amigas.							
4	Las enfermeras pasaban tiempo apoyando a los pacientes que se encontraban mal.							
5	Las enfermeras me visitaban regularmente para asegurarse de que estaba bien.							
6	Las enfermeras me explicaron lo que me estaba pasando.							
7	Las enfermeras me explicaban lo que iban hacerme antes de hacerlo.							
8	Las enfermeras le decían al siguiente turno lo que estaba pasando con mis cuidados.							
9	Las enfermeras sabían qué hacer sin depender de los médicos.							
10	Las enfermeras aseguraban mi privacidad cuando tenían que cambiar la ropa de cama, el baño o realizar procedimientos.							
11	Las enfermeras tenían tiempo para sentarse y hablar conmigo.							
12	Los médicos y las enfermeras trabajaban juntos como un equipo.							
13	Las enfermeras sabían lo mejor que hacer en cada momento.							
14	Había un buen ambiente en el Servicio gracias a las enfermeras.							
15	Las enfermeras favorecían en el cuidado a unos enfermos sobre otros.							
16	Las enfermeras no me informaban suficientemente sobre mi tratamiento.							
17	Las enfermeras se despreocupaban fácilmente.							
18	Las enfermeras tardaban mucho tiempo en llegar cuando se les llamaba.							
19	Las enfermeras me daban información sólo cuando yo la necesitaba.							
20	Las enfermeras no parecían saber lo que yo estaba padeciendo.							
22	Las enfermeras me mandan hacer cosas antes de estar preparado.							
23	Las enfermeras permitían que la situación saliera fuera de control.							
24	Las enfermeras no tenían interés en mí como persona.							
25	Las enfermeras solían irse y olvidar lo que le pedían los pacientes.							
26	Las enfermeras no parecían saber lo que sus compañeras estaban haciendo.							

OBSERVACION: En el presente cuestionario se omitieron algunas preguntas como la 21, y se modificaron las preguntas 10, 14, 23, por no ser entendibles para los pacientes en la prueba piloto.

DIMENSION: SATISFACCION CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA

I

Nada satisfecho	A
Poco satisfecho	B
Bastante satisfecho	C
Muy satisfecho	D
Completamente satisfecho	E

N°	Está satisfecho con...	A	B	C	D	E
1	La cantidad de tiempo que las enfermeras pasa con usted.					
2	La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo.					
3	Había siempre una enfermera cerca de Ud. cuando la necesitaba.					
4	El número de enfermeras que conocían sus cuidados.					
5	La rapidez con la que acudían cuando las llamaban.					
6	La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa.					
7	La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento.					
8	Las enfermeras comprobaban que me encontraba bien frecuentemente.					
9	La amabilidad de las enfermeras.					
10	La manera en que las enfermeras le explicaban las cosas.					
11	La forma como las enfermeras informaba a su familia.					
12	La manera como trabajan las enfermeras.					
13	El tipo de información que las enfermeras daban acerca de su situación y tratamiento.					
14	El trato que recibió de las enfermeras como persona.					
15	La forma como las enfermeras escucha sus preocupaciones.					
16	La cantidad de libertad que le fue dada en el servicio.					
17	La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus demandas.					
18	El grado de intimidad que le proporcionan las enfermeras.					
19	La preocupación de las enfermeras sobre sus necesidades.					

OBSERVACION: En el presente cuestionario se modificaron las preguntas 3, 8, 12, 16 y 19 por no ser entendibles para los pacientes en la prueba piloto.

ANEXO 2

FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA (CUCACE)

El presente cuestionario es conveniente para recoger datos del paciente y consta de tres secciones:

Dimensión experiencia con los cuidados de enfermería.- La dimensión consta de 25 ítems, las cuales comprende 14 preguntas formuladas en sentido positivo y 11 preguntas en sentido negativo, presentando 7 opciones de respuesta utilizando la Escala Tipo Likert; con su puntuación máxima es 100 dando énfasis a una buena experiencia.

VALORES SEGÚN DIMENSION

DIMENSIÓN EXPERIENCIA			
0	Completamente en desacuerdo	MALA	1
1	Muy en desacuerdo		
2	Un poco en desacuerdo		
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	REGULAR	2
4	Un poco de acuerdo	BUENA	3
5	Muy de acuerdo		
6	Completamente de acuerdo		

Dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería.- La dimensión consta de 19 ítems, las cuales presenta 5 opciones de respuesta utilizando la Escala Tipo Likert.; con su puntuación máxima es 76 dando énfasis a una buena satisfacción.

VALORES SEGÚN DIMENSION

DIMENSION SATISFACCIÓN			
0	Nada satisfecho	MALA	1
1	Poco satisfecho		
2	Bastante satisfecho	REGULAR	2
3	Muy satisfecho	BUENA	3
4	Completamente satisfecho		