



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**“CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL  
SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA”**

Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería

**Modalidad:** Artículo Científico

**Autora:** Analuisa Moreta, Stephanie Paola

**Tutora:** Lic.Mg. Flores Chiliguano, Laura Yolanda

**Ambato – Ecuador**

**Septiembre, 2023**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Artículo Científico sobre el tema:

**“CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA ”** desarrollado por Analuisa Moreta, Stephanie Paola ,estudiante de la Carrera de Enfermería, considero que reúne los requisitos técnicos, científicos y corresponden a lo establecido en las normas legales para el proceso de graduación de la Institución; por lo mencionado autorizo la presentación de la investigación ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación de docentes calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, septiembre del 2023

LA TUTORA



Firmado electrónicamente por:  
**Laura Yolanda Flores Chiliguano**

Flores Chiliguano, Laura Yolanda

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los criterios emitidos en el Artículo de Revisión “ **CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA** ”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, son de autoría y exclusiva responsabilidad de la compareciente, los fundamentos de la investigación se han realizado en base a recopilación bibliográfica y antecedentes investigativos

Ambato, septiembre del 2023

LA AUTORA



Analuisa Moreta, Stephanie Paola

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Lic.Mg. Flores Chiliguano Laura Yolanda con CC: 0603477431 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **“CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA ”**, Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo de Revisión o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo de Revisión a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública; y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, septiembre 2023



Firmado electrónicamente por:  
LAURA YOLANDA  
FLORES CHILIGUANO

.....  
Flores Chiliguano Laura Yolanda

CC: 0603477431

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Analuisa Moreta Stephanie Paola con CC: 1850721653 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "**CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA**", Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Artículo de Revisión o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo de Revisión a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública; y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, septiembre 2023



.....  
Analuisa Moreta Stephanie Paola  
C.C1850721653

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador, aprueban en el informe del Artículo de Investigación: **“CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA ”**, de Analuisa Moreta Stephanie Paola, estudiante de la Carrera de Enfermería.

Ambato, septiembre 2023

Parar su constancia firma

.....  
Presidente

.....  
1er Vocal

.....  
2 do Vocal

## CERTIFICATE OF PUBLICATION

### CERTIFICADO DE PUBLICACIÓN /CERTIFICADO DE PUBLICAÇÃO

**Title:** Perceived quality of nursing care in trauma service

**Authors:** Stephanie Paola Analuisa Moreta and Laura Yolanda Flores Chiliguano

**Status:** Published / Publicado

**DOI:** 10.51798/sijis.v4iS11.659

**Journal:** Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies

**Volume:** 4

**Number:** S11

**Date of publication (Y-D-M):** 2023-07-07

Issued in São Paulo, Brasil, 2023-09-02

Certificate issued at the request of the authors, it can be verified directly on our website or by email.

Certificado emitido a solicitud de los autores, puede ser verificado directamente en nuestra web o por correo electrónico.

Certificado emitido a pedido dos autores, podendo ser conferido diretamente em nosso site ou por e-mail.



Chief Editor – Sapienza Grupo Editorial

CNPJ- 40.486.861/0001-46

R. Santa Cruz, 2187 – Vila Mariana, São Paulo Brasil

editor@sapienzaeditorial.com

## **DEDICATORIA**

El presente Artículo esta principalmente dedicado para Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi madre Delia Moreta quien con su apoyo, amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarme la humildad, la sencillez y el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer el fracaso sino seguir adelante, gracias por ser la motivación más grande en mi vida, de afrontar las dificultades que esta hermosa carrera me las presentaba y no rendirme hasta conseguirlo.

A mi hermana Carmen, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo desde que inicie este camino y haber sido una de las personas que siempre se motivan a terminar esta meta.

Finalmente quiero dedicar este artículo a todos mis amigos y familiares, por apoyarme cuando más necesitaba, por extender su mano en los momentos difíciles y por el amor brindado durante toda esta etapa. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Paola Analuisa



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A mi madre por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron. Agradezco también a mis queridos docentes por sus palabras sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia. A todos mis amigos, vecinos y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buen a voluntad. A mi querida Alma Mater y a todas las personas que la conforman les agradezco de todo corazón. No podría haber llegado hasta aquí sin su gran apoyo.

Paola Analuisa

# **CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA**

## **PERCEIVED QUALITY OF NURSING CARE IN THE TRAUMA SERVICE**

### **RESUMEN**

Al medir la calidad de la atención de enfermería que se brinda en las diferentes instituciones hospitalarias, permiten que el usuario pueda expresar su satisfacción respecto al servicio favoreciendo su proceso de mejora continua. El objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de enfermería en el servicio de traumatología en los hospitales IESS Latacunga y General Docente Ambato, se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. A los sujetos de estudio seleccionados se les aplicó el instrumento de investigación denominada SERVQUAL. Posterior a la encuesta realizada se obtuvo como resultados que el 48.9% de los participantes percibe que el profesional de enfermería carece de puntualidad de acuerdo a su apreciación durante el tiempo de estancia hospitalaria, sin embargo, el 20.4% considera que la atención es adecuada y oportuna, en cuanto a las instalaciones y tecnologías que posee los establecimientos de salud, los usuarios manifiestan que la infraestructura es favorable en un 98% por el contrario el 2 % expresa un desacuerdo debido a la falta de equipos modernos. Se concluye que la atención de enfermería es positiva, no obstante, recomiendan mayor énfasis en cuanto a la puntualidad al momento de brindar cuidados de enfermería, cabe mencionar que la alta demanda de pacientes hospitalizados dificulta el cuidado directo al paciente, por lo tanto, la atención inmediata se ha visto afectada por la falta de colaboración del profesional de enfermería al momento de satisfacer una necesidad que el paciente requiere. Por lo cual, es necesario implementar estrategias para mejorar el nivel de atención en aspectos tangibles e intangibles dentro de la estructuración y el proceso del cuidado en el momento pertinente.

**PALABRAS CLAVES:** CALIDAD DE ATENCIÓN, PERSONAL DE ENFERMERÍA, SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, EFECTIVIDAD.

### **ABSTRACT**

Measuring the quality of nursing care provided by the different hospital institutions allows users to express their satisfaction or dissatisfaction with the care received in this service, thus favoring the process of continuous improvement in the quality of care provided to the individual. In order to determine the quality of nursing care in the trauma services of the “IESS Latacunga” and “General Docente Ambato” hospitals, a quantitative, descriptive and transversal study was carried out. For this purpose, the SERVQUAL research instrument was applied to the selected subjects. After the survey, relevant results were obtained indicating that 48.9% of the participants perceive that the nursing professional does not attend punctually to the patient's call for assistance in the required needs, this being their appreciation during the hospital stay, while 20.4% consider that the attention is adequate and timely. Concerning the facilities and technology in the health facilities, 98% of the users surveyed stated that they were acceptable and only 2% expressed disagreement due to the lack of modern equipment. It is concluded that the respondents have an acceptable perception of the quality of nursing care received by the professional nursing staff, however, we would recommend greater emphasis on punctuality when providing care, it is worth mentioning that the demand of hospitalized patients makes it difficult to provide timely patient care. It is necessary, therefore, to implement strategies to improve the level of care in tangible and intangible aspects within the structuring and process of care at the relevant time.

**KEYWORDS: QUALITY OF CARE, NURSING STAFF, PATIENT SATISFACTION, EFFECTIVENESS.**

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la intención de medir la calidad de atención de enfermería que se brinda en instituciones hospitalarias por parte del personal profesional de enfermería permite que el usuario pueda expresar su satisfacción o insatisfacción respecto a este, y del mismo modo, esto sirve para mejorar los servicios de dichas instituciones hospitalarias. De acuerdo con Ruales y Milena (2019) la calidad percibida de la atención de enfermería puede afectar significativamente el bienestar psicológico de los pacientes. Por otro lado, Salguero y Ruby (2019) indican que, al realizar su estudio en el Hospital San Vicente de Paúl, la mayoría de los usuarios del servicio de traumatología del hospital perciben un alto nivel de cuidado humanizado y calidad de atención por parte del personal de enfermería. De tal forma, la calidad de atención percibida por los usuarios de las instituciones de salud permite, la mejora continua de las responsabilidades que poseen el personal de enfermería que se encuentra proporcionando este servicio. En tal virtud, se puede definir a la calidad de atención como aquellas características indispensables para satisfacer las necesidades del usuario dentro del ámbito profesional de enfermería (Ruiz et al., 2020). En este mismo contexto a la atención de enfermería se le considera, como el arte de cuidar respondiendo a las necesidades de ayudar a las personas cuando estas requieren de su cuidado. Al mismo tiempo, este profesional de la salud debe proporcionar un espacio humanitario en su servicio profesional, para precautelar la integridad de cada uno de los pacientes. De acuerdo con la teoría de Dorothea Orem, los cuidados de enfermería pertenecen a un servicio especializado (Noriega, 2022).

En este sentido, la teoría de Dorothea Orem sobre los cuidados de enfermería es una de las teorías más importantes en la enfermería contemporánea. Esta se centra en la capacidad de las personas para cuidar de sí mismas y cómo los enfermeros pueden intervenir para ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades de cuidado (Noriega, 2022). Además, plantea que cada persona tiene la capacidad de cuidar de sí misma, pero a veces necesitan ayuda para hacerlo y los enfermeros son las personas encargados de proporcionar esa ayuda mediante la identificación de las necesidades de cuidado de los pacientes y la intervención para satisfacer esas necesidades (Padilla et al., 2021).

Esta misma teoría advierte que la calidad en la atención de enfermería se divide en tres componentes principales: el déficit de autocuidado, el sistema de enfermería y el desarrollo del

autocuidado. El déficit de autocuidado se refiere a una situación en la que una persona no puede satisfacer sus necesidades básicas de cuidado, como la alimentación, el aseo personal y el cuidado de la salud. El sistema de enfermería se refiere a la intervención de enfermería para satisfacer las necesidades de cuidado de la persona y el desarrollo del autocuidado se refiere a la capacidad de la persona para cuidar de sí misma (Agudelo y Lancheros, 2021).

Finalmente, la teoría de Orem también se enfoca en el papel del enfermero como educador, capacitando a los pacientes y sus familias para que puedan cuidar de sí mismos de manera efectiva y reducir el déficit de autocuidado. La teoría también enfatiza la importancia de la colaboración entre el enfermero y el paciente, para asegurar que las intervenciones de cuidado sean eficaces y satisfagan las necesidades del paciente (Sánchez et al., 2022).

Por otro lado, el personal de enfermería para brindar una atención de calidad y calidez debe estar capacitado en conocimiento y habilidades técnicas e interpersonales para poder atender a cada uno de los pacientes ya que los cuidados de enfermería conllevan cordialidad, empatía y atención individualizada lo que repercute en la atención de cada uno de los pacientes (Ruiz et al., 2020). El trabajo va enfocado en el cuidado humano en las cuales se basa en el Proceso de Atención de Enfermería por medio del cual se encarga de diagnosticar, planificar, ejecutar y evaluar sus acciones para obtener resultados favorables dentro de la atención brindada en el establecimiento de salud, con el propósito de mejorar la percepción que los pacientes tienen con respecto a la atención de enfermería (Miranda-Limachi et al., 2019). Se debe considerar el seguimiento continuo de los comportamientos o actividades brindados por el personal de enfermería, hasta su última estancia de hospitalización de los pacientes, para así identificar probables alteraciones en los cuidados y poder mejorar en ciertos aspectos que no se ven completamente satisfactorios (Salamanca et al., 2022).

Existen algunos estudios que han tenido como eje temático la percepción de la calidad en la atención de enfermería en diferentes hospitales alrededor del mundo, cuya intención es medir las fortalezas y debilidades del personal de enfermería en diferentes hospitales tanto a nivel internacional como nacional para que con estos datos se pueda mejorar y garantizar una mejor experiencia de los pacientes en el momento en el que asisten a una de estas casas de salud.

De esta forma, en la Unidad Clínica de Traumatología del Hospital Dr. Antonio María Pineda en Venezuela en el periodo agosto 2016 se llevó a cabo un estudio sobre la percepción

de la calidad de atención por parte de los/las enfermeros/as. Se encuestó a 32 pacientes con cuestionario para valorar la opinión de los usuarios y entre los principales resultados encontraron que la calidad de la atención por parte del personal de enfermería oscilaba entre regular a mala por lo que el hospital que fue el contexto de estudio debió dotar los servicios con los recursos humanos, materiales y normativos necesarios para garantizar una atención de calidad (Berríos et al., 2019).

En otro estudio, se propuso estudiar la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de Cardiología en el Hospital de Especialidades Ignacio García Téllez de Yucatán – México. Se realizó el estudio con una población de 60 pacientes de este servicio y se les aplicó el cuestionario para percibir la calidad de atención SERVQHAS -E. Los resultados obtenidos con esta encuesta indican que tienen un 85% de aceptación la calidad de atención en este servicio, pero existen sugerencias para mejorar mismas que son una comunicación más oportuna y asertiva y dar mantenimiento a las instalaciones físicas (Torres - Buenfil et al., 2020).

Por otro lado, Carvajal et al. (2022) en el artículo "*Percepción de pacientes diabéticos sobre la atención recibida por el profesional de enfermería: una revisión sistemática*", tiene como objetivo evaluar la percepción de los pacientes diabéticos sobre la atención recibida por los profesionales de enfermería. La revisión se basa en la búsqueda de estudios publicados en bases de datos en línea, utilizando palabras clave relacionadas con la diabetes, la atención de enfermería y la percepción del paciente. Los estudios seleccionados se sometieron a un análisis crítico y se extrajeron los datos relevantes. Los resultados de la revisión sistemática indicaron que los pacientes diabéticos tienen una percepción generalmente positiva sobre la atención recibida por los profesionales de enfermería. En particular, los pacientes valoran la atención individualizada, la accesibilidad de los profesionales de enfermería y la educación sobre la diabetes proporcionada por los profesionales de enfermería. Sin embargo, también se identificaron algunas áreas de mejora, como la necesidad de una mejor comunicación entre los pacientes y los profesionales de enfermería y la necesidad de abordar las barreras culturales y lingüísticas.

Finalmente, en el Ecuador se realizó un estudio con una población de 35 pacientes que pertenecen al área de hospitalización de un hospital público del Ecuador. A ellos se les aplicó

el instrumento SERVQHOS-E para medir la percepción de la calidad de atención. Entre principales hallazgos se encuentra que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor de lo 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 (Rocío-Menéndez et al., 2020).

De tal manera lo que pretende este estudio, es determinar la calidad percibida de la atención de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de traumatología del Hospital General Docente Ambato y el Hospital IESS de Latacunga a través de la recopilación de datos mediante encuestas a los pacientes, con las cuales se podrá identificar los principales factores que intervinieron en la baja calidad de atención y cuidado que brindan los profesionales de enfermería, la misma que repercute en la salud y bienestar del paciente.

## **METODOLOGIA**

### *Tipo de estudio y contexto*

Para esta investigación el diseño que se utilizó fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, ya que permitió recolectar los datos en un solo momento y en un tiempo determinado, con el propósito de correlacionar datos (Padilla et al., 2021), que permitieron describir cómo se comportan las variables de la calidad de atención de Enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes que han sido atendidos en el servicio de traumatología del Hospital General Docente Ambato y el Hospital IESS Latacunga. De acuerdo con Manterola et al. (2019), la investigación de tipo cuantitativo y descriptiva es una metodología de investigación que tiene como objetivo describir y medir fenómenos o variables a través de la recopilación y análisis de datos numéricos. Esta metodología se enfoca en la recolección de datos objetivos y verificables que se pueden analizar mediante técnicas estadísticas.

### *Muestra*

El muestreo fue por conveniencia ya que se incluyó a todos los pacientes que han sido hospitalizados en el servicio de traumatología de los hospitales anteriormente mencionados. La población objeto de estudio fueron 50 pacientes que han sido internados en el servicio de traumatología (Cifuentes, 2019).

El criterio de inclusión que se consideró son pacientes mayores de 18 años que han hospitalizados por más de 5 días que están en la capacidad de comprender y resolver la encuesta planteada. Por lo tanto, al seleccionar la muestra se considera que esta población es la adecuada para cumplir con los objetivos planteados en la investigación. Además, cabe mencionar que los pacientes que han sido internados en el servicio son de ayuda para conocer la calidad de atención de acuerdo al Servicio, por lo tanto, se trabajó con el total del universo.

#### *Instrumentos de recolección de información*

Para la recolección y análisis de datos del presente artículo se aplicó instrumentos de investigación denominada SERVQUAL (Zeithaml y Parasuraman, 1990), consta de 23 ítems que tiene una escala Likert o de satisfacción con 4 opciones de respuesta que son las siguientes: “Muy satisfecho”, “satisfecho”, “poco satisfecho” y “nada satisfecho”. También es importante indicar que el instrumento de recolección de datos presentado un valor de .89 dentro del coeficiente del alfa de Cronbach por lo que su confiabilidad es muy alta. El coeficiente de confiabilidad de Cronbach, denotado como alfa de Cronbach, es una medida de la consistencia interna o confiabilidad de un cuestionario o escala de medición. Se utiliza para evaluar la fiabilidad de un cuestionario en términos de qué tan bien los ítems o preguntas del cuestionario miden la misma construcción o concepto. El valor de alfa de Cronbach varía de 0 a 1, donde un valor más cercano a 1 indica una mayor confiabilidad (Limaymanta, 2019). Los datos estadísticos fueron procesados a través del programa SPSS (paquete estadístico para las ciencias sociales) del cual se obtuvo estadística descriptiva como: frecuencia y porcentaje de los datos obtenido de las encuestas.

## **Resultados**

**Tabla 1** Lugar de hospitalización (Universo)

<b>lugar de hospitalización Universo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hospital IESS Latacunga	24	48.000
Hospital General Docente Ambato	26	52.000
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL



Para elaborar este trabajo se tomó 24 pacientes que representan al 48% de la muestra Hospital IESS Latacunga; mientras el 52% que representan 26 pacientes pertenecen al Hospital General Docente Ambato (Tabla 1).

Los resultados analizados se dividirán en tres categorías: Instalaciones, atención y calidad socio afectiva. En primer lugar, se analizará las preguntas que rodean las respuestas de Instalaciones para indagar de qué manera afecta en la calidad de atención las instalaciones hospitalarias del lugar en donde se realizó el cuestionario

**Tabla 2** La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido

<b>La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Peor de lo que esperaba	1	2.041
Como me lo esperaba	12	24.490
Mejor de lo que me esperaba	32	63.265
Mucho mejor de lo que esperaba	5	10.204
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

En la tabla 2 que trata sobre la tecnología utilizada por el personal profesional de enfermería, se puede mirar que prevalece la respuesta mejor de lo que me esperaba con un 63.2%; mientras que tan solo el 2.04% manifiestan que es peor de lo que se esperaban.

**Tabla 3** La información que las enfermeras proporcionan ha sido.

<b>La información que las enfermeras proporcionan ha sido.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho peor de lo que me esperaba	3	6.122
Peor de lo que esperaba	5	8.163
Como me lo esperaba	19	38.776
Mejor de lo que me esperaba	19	38.776
Mucho mejor de lo que esperaba	4	8.163
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

En la tabla 3 los encuestados indican que, la información proporcionada por profesionales de enfermería fue: como lo esperaban y mejor de lo que esperaban con un porcentaje igual correspondiente al 38,776% y un pequeño grupo que pertenece al 6,122% indican que es mucho peor de lo que me esperaba.

**Tabla 4** El tiempo de espera para ser atendidos por la enfermera cuando usted lo requiere algo ha sido.

<b>El tiempo de espera para ser atendidos por la enfermera cuando usted lo requiere algo ha sido.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho peor de lo que me esperaba	1	2.041
Peor de lo que esperaba	23	46.939
Como me lo esperaba	11	22.449
Mejor de lo que me esperaba	11	22.449
Mucho mejor de lo que esperaba	4	8.163
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

Con respecto a la interrogante que mide el tiempo de espera para ser atendido, en la tabla 4 se puede observar que el rango mayor es el criterio que indica peor de lo que esperaba con un 46,93%, mientras que el rango menor es mucho peor de lo que esperaba con un 2,01%.

**Tabla 5** El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido.

<b>El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho peor de lo que me esperaba	2	2.041
Peor de lo que esperaba	17	34.694
Como me lo esperaba	20	40.816
Mejor de lo que me esperaba	8	16.327
Mucho mejor de lo que esperaba	3	6.122
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

En la tabla 5, se puede observar que el interés de las enfermeras por solucionar problemas ha sido: como me lo esperaba con mayor aceptación con un porcentaje del 40,816 % y en menor aceptación tenemos la pregunta mucho peor de lo que me esperaba con un 2,041%.

**Tabla 6** La puntualidad de la enfermera en atenderle ha sido.

<b>La puntualidad de la enfermera en atenderle ha sido.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho peor de lo que me esperaba	1	2.041
Peor de lo que esperaba	25	48.980
Como me lo esperaba	10	20.408
Mejor de lo que me esperaba	8	16.327
Mucho mejor de lo que esperaba	6	12.245
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

En la tabla 6 que indaga sobre la puntualidad de la enfermera en cuanto a su atención, el 48,98% indica que fue peor de lo que esperaba; mientras que con apenas del 2,04% indica que fue mucho peor de lo que me esperaba.

**Tabla 7** La rapidez con la que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido.

<b>La rapidez con la que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Peor de lo que esperaba	19	38.776
Como me lo esperaba	13	26.531
Mejor de lo que me esperaba	13	26.531
Mucho mejor de lo que esperaba	5	8.163
Total	50	100.0%

**Fuente:** SERVQUAL

Por otro lado, en la tabla 7 el rango mayor es de 38,77% con el criterio peor de lo que esperaba y con un rango menor el criterio mucho mejor de lo que esperaba con un 8,16%. Estos porcentajes hacen referencia a la pregunta que indaga sobre con la que pide o se entrega algo al personal de enfermería.

**Tabla 8** La disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesita ha sido.

<b>La disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesita ha sido.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho peor de lo que me esperaba	1	2.041
Peor de lo que esperaba	14	28.571
Como me lo esperaba	15	30.612
Mejor de lo que me esperaba	10	20.408
Mucho mejor de lo que esperaba	10	20.408
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

En la tabla 8 el rango mayor con un 30,61% en el criterio como me lo esperaba; mientras que el rango menor con un 2,04% en el criterio mucho peor de lo que me esperaba son los que analizan la disposición de las enfermeras para ayudar al paciente.

**Tabla 9** La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido.

<b>La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho peor de lo que me esperaba	1	2.041
Peor de lo que esperaba	4	8.163
Como me lo esperaba	18	36.735
Mejor de lo que me esperaba	16	32.653
Mucho mejor de lo que esperaba	11	20.408
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

En la tabla 9, el valor máximo equivalente a 36,73% en el criterio como me lo esperaba y el valor mínimo es de 2,04% en el criterio mucho peor de lo que me esperaba, esto en la pregunta que aborda sobre la confianza que transmiten las enfermeras.

**Tabla 10**

El trato personal que las enfermeras dan a los pacientes ha sido

<b>El trato personal que las enfermeras dan a los pacientes ha sido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Peor de lo que esperaba	8	13.245
Como me lo esperaba	17	34.694
Mejor de lo que me esperaba	20	40.816
Mucho mejor de lo que esperaba	6	12.245
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

En cambio, en la pregunta que indaga sobre el trato del personal de enfermería el rango mayor es de 40,81% en el criterio mejor de lo que me esperaba y el rango menor es de 12,24% en el criterio mucho mejor de lo que me esperaba (Tabla 10).

**Tabla 11** La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido

<b>La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Peor de lo que esperaba	6	12.245
Como me lo esperaba	20	40.816
Mejor de lo que me esperaba	20	40.816
Mucho mejor de lo que esperaba	4	6.122
Total	50	100%

**Fuente:** SERVQUAL

Finalmente, en la tabla 11 los valores que sobresalen en el rango mayor con igual valor 40,81% pero en criterios distintos; el primero indica como me lo esperaba y el otro mejor de lo que me esperaba. Esto contrasta con el rango inferior que tiene un valor 6,12% en el criterio mucho mejor de lo que me esperaba.

**Tabla 12** Indique su nivel de satisfacción global con la atención de enfermería que ha recibido durante su estancia en el Hospital

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Muy satisfecho</b>	6	12,0
<b>Satisfecho</b>	24	48,0
<b>Poco satisfecho</b>	17	34,0

<b>Nada satisfecho</b>	3	6,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** SERVQUAL

La satisfacción de la atención que a brindando el personal de enfermería el 48 % se encuentra satisfecho mientras que el 6 % no está nada satisfecho con la atención brindada (Tabla 12).

**Tabla 13** Tabla múltiple

<b>¿Le han practicado las enfermeras pruebas o procedimientos sin su permiso?</b>			<b>¿Conoce el nombre de la enfermera que lo atendía en cada turno?</b>		
	<b>f</b>	<b>%</b>		<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	5	10,0%	<b>Sí</b>	17	34,0
<b>No</b>	45	90,0%	<b>No</b>	33	66,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** SERVQUAL

Los pacientes afirman que el 90 % de las enfermeras realizan sus procedimientos con permiso del paciente y el 10% manifiesta que no le han pedido autorización para realizar procesos acordes a su tratamiento. Cabe mencionar que el 66% de las enfermeras según la encuesta no se presentan con sus pacientes antes de empezar su turno y el 34 % manifiesta que desconoce el nombre de la enfermera que los atiende. (Tabla13).

## **DISCUSIÓN**

Se puede indicar que la percepción de la calidad de la atención de enfermería es un proceso mental que se manifiesta en el imaginario del paciente referente a la relación paciente – enfermero (Trujillo et al., 2020). Para que se de esta idea y a su vez esta resulte positiva, esta tiene varios factores que permiten percibir esta calidad para poder tener conciencia de la situación dentro del hospital (Milian, 2020). Actualmente, la atención de enfermería se centra

en el paciente por medio de un cuidado individualizado con lo que el paciente deja de ser objeto y pasa a ser un individuo.

En este estudio que se realizó con un universo de 50 pacientes que están divididos en 24 internados que pertenecen al Hospital IESS Latacunga y 26 que pertenecen al Hospital General Docente Ambato. El cuestionario que se les aplicó es el SERVQUAL, mismo que consta de 23 ítems que tiene una escala Likert o de satisfacción con 4 opciones de respuesta. Los resultados que se evidencio con la aplicación del cuestionario y su posterior análisis han permitido establecer tres categorías que permiten tener una percepción de la calidad del trato del enfermero.

Estas categorías son instalaciones, atención y trato afectivo. En la primera categoría, las instalaciones y todo aquello que se refiere al uso tangible de mobiliario, tecnología e información que proporciona el personal de enfermería de estos hospitales tienen ponderaciones medias y altas, es decir, los pacientes tienen una visión positiva del lugar a donde asisten y asocian calidad con equipos e instalaciones de alto nivel. En este sentido, la calidad es percibida de acuerdo con la innovación y al equipamiento de punta en cuanto a tecnología que puedan poseer para que los usuarios sean tratados con calidad, bienestar y prontitud (Mesquita Araujo et al., 2017).

Los pacientes sienten esta percepción de calidad cuando la implementación de tecnologías responde a nuevas estrategias de atención (Achagua y Alexander, 2022). Con ello la seguridad a la hora de la atención se ve intensificada y sienten que han llegado a un lugar correcto para el tratamiento de su enfermedad. Esta clase de tecnología se retrata en la forma en la que es atendido, el paciente, misma que contribuye a la innovación y perfeccionamiento de la práctica de la enfermería (Mesquita Araujo et al., 2017). También, es percibido cómo calidad de atención, la cantidad y la forma en que se brinda el cuidado. En los datos obtenidos de los cuestionarios se puede ver que hay un gran índice de aceptación que tienen los pacientes frente a la indagación sobre si se brindan una información de calidad. Se tienen que recordar que la primera información frente a sus tratamientos o su ingreso a las casas de salud es dada por personal de enfermería (Molina et al., 2023). Esta información debe ser brindada con responsabilidad y con calidez para que tenga un efecto positivo en las personas.

La información debe girar en torno a ser asertiva, tener el componente de buen trato que su tiempo sea oportuno para que pueda ser percibida como un elemento importante en las personas que desempeñan como receptores del mensaje en los hospitales (Jacobo et al., 2017). Una información que es tardía o que llega luego de que ha pasado su tiempo de validez ya no es necesaria. En este sentido, el tiempo de espera es un factor que no ha mejorado en ninguno de los dos hospitales, pues sigue siendo un punto para mejorar en las encuestas realizadas (Vilar et al., 2021). Por ello, la incomodidad del paciente se ve en la demora de la información, sin importar si esta es importante o no. El factor tiempo es un elemento muy preciado para los usuarios, que para la mayoría de los usuarios de servicios hospitalarios demuestra seriedad en su atención.

Ahora bien, el interés que demuestra el personal de enfermería es un componente igual de importante como los anteriores, pero este está encaminado a la personalización del servicio por parte del o la enfermera. El interés se define como aquello que otra persona demuestra sobre el cuidado y atención sobre una persona que necesita ayuda. Este interés debe ser personalizado, eficiente y continuo para que pueda ser percibido como una práctica de calidad por parte del cuerpo de enfermeros con el propósito de lograr la satisfacción del usuario (Morales et al., 2020). En estos dos hospitales que se ha realizado las encuestas, el nivel de interés que muestran el personal de enfermería es medio, es decir, que no ha existido una satisfacción que cambie la opinión del paciente. El interés ha sido el mismo en todos con lo que no se llega al propósito de personalización y continuo que debe tener para que se convierta en un punto a favor de la calidad de la atención.

Por otro lado, de acuerdo con algunos autores la inmediatez del servicio es algo necesario e importante dentro de los servicios de enfermería, ya que, al ser el primer contacto con el hospital, los usuarios miden la calidad de atención con este factor, es decir, la puntualidad y asertividad con la que se desarrolle las diligencias dan un nivel de calidad (Pantajo y Mariel, 2019). En este mismo sentido, el usuario tiende a percibir una buena atención cuando hay inmediatez de sus peticiones y a su vez corresponde con la predisposición que tengan las mismas para que estas puedan intermediar por los usuarios frente a otros departamentos (Morales Castillejos et al., 2020).



En el tercer nivel de análisis de esta encuesta esta lo que hace referencia con el ámbito personal y afectivo que provoca el personal de enfermería con los usuarios. De acuerdo con Muñoz (2022), la calidad de la atención de la atención de la enfermería contempla las dimensiones físicas, sociales, espirituales, cognitivas, afectivas; lo que hoy se conoce como el cuidado holístico, centrado en la necesidad de una atención humanizada en donde se considera sus necesidades como seres humanos, a partir de establecer una relación con enfermeras/os con base en la comunicación asertiva, la empatía y la confianza, incluyendo valores en la práctica. Por esta razón, es importante tener en cuenta las teorías del cuidado humano que propone Watson, donde se establece diez factores del cuidado que es importante que pueda tener en cuenta las enfermeras a la hora de llevar a cabo los cuidados necesarios de los usuarios para evitar una suerte de deshumanización en la atención primaria en los hospitales.

## **CONCLUSIONES**

En base a los objetivos planteados se concluye:

Principalmente se determina que la calidad de atención de enfermería en el servicio de traumatología es positiva en ciertos aspectos ya que los pacientes encuestados lo perciben así, mostrando en los resultados de la encuesta aplicada entre un 48 % a 60 % de aceptación en las actividades que el personal profesional de enfermería lo realiza, cabe mencionar que las actividades ejecutadas por el personal son muy importante para la satisfacción de los pacientes al momento de su hospitalización ya que los usuarios son los encargados de evaluar de mejor manera el trabajo del personal que los atiende.

El nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la atención que reciben va encaminado a los tratos y atenciones que brindan las enfermeras al momento de su recuperación. Por otro lado, la percepción de los pacientes sobre la atención de enfermería en el servicio de traumatología fue positiva, al momento de enfatizar aspectos como la empatía, la comunicación y el trato digno que mediante las encuesta se observa el 68% al 89% de aceptividad dentro de las actitudes que presentan los profesionales al momento de realizar su trabajo. De igual forma se analiza la percepción que tiene el paciente con respecto a la rapidez con la que se ejecuta las necesidades que manifiestan al personal de enfermería en las cuales se percibe 12% al 36% de aceptación analizando así un 50% de pacientes que no están de acuerdo con la rapidez en al momento de la atención, debido a, la demanda alta de pacientes y

al poco personal profesional de enfermería dentro del área ,debido a esta situación enfermeras no asisten inmediatamente al llamado del paciente, lo cual ha generado una percepción baja en los pacientes al momento de ayudar y brindar un eficiente servicio con respecto a la puntualidad en su atención.

De tal forma que los resultados del estudio indican que la calidad percibida de la atención de enfermería en el servicio de traumatología es evaluada positivamente en ciertos aspectos por los pacientes, quienes se muestran satisfechos con la atención recibida y perciben un buen nivel de calidad en la atención brindada por el personal de enfermería. Estos hallazgos resaltan la importancia de mantener y mejorar continuamente la calidad de la atención de enfermería en el servicio de traumatología, con el objetivo de garantizar una atención de alta calidad y satisfacción del paciente.

## Referencias Bibliográficas

- Achagua, P., y Alexander, J. (2022). *Cuidado de enfermería al egreso del servicio de urgencias: revisión de alcance*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Colombia.
- Agudelo-Cuéllar, L. M., y Lancheros-López, F. N. (2021). Entorno familiar, social y estado de salud de los adultos mayores: una revisión sistemática desde el cuidado de enfermería. *Boletín Semillero de Investigación en Familia*, 3(1). <https://doi.org/10.22579/27448592.807>
- Amed, E., Villareal, G., y Alvis, C. (2019). Vista de Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y cuidado*, 16(2), 108–119. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
- Berríos, Z. D. G., Gómez, M. L. L., y Rivas, A. T. B. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Científica “Conecta Libertad”* ISSN 2661 - 6904, 3(1), 1–11. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
- Blanco-Nistal, M. M., Tortajada Soler, M., Rodríguez-Puente, Z., Puente-Martínez, M. T., Méndez-Martínez, C., y Fernández-Fernández, J. A. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería global*, 20(4), 26–60. <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>

- Carvajal, T. R., Bascur, Z. V., Vivanco, C. A., & Saavedra, A. F. B. (2022). Percepción de pacientes diabéticos sobre la atención recibida por el profesional de enfermería: una revisión sistemática. *Cuidados de Enfermería y Educación en Salud*, 7(1), 11-29.
- Cifuentes-Muñoz, A. (2019). Tendencias en metodología de investigación en Psicoterapia: Una aproximación epistemométrica. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(2), 201-210.
- Limaymanta-Álvarez, C. H. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 107-129.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista médica clínica las condes*, 30(1), 36-49.
- Miranda-Limachi, K. E., Rodríguez-Núñez, Y., y Cajachagua-Castro, M. (2019). Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. *Enfermería universitaria*, 16(4). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
- Milian Jimenez, F. A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería según percepción de la madre del neonato hospitalizado en el servicio de neonatología del hospital la caleta, Chimbote 2018.
- Morales Castillejos, L., Gracia Verónica, Y., y Landeros Olvera, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista CUIDARTE*, 11(3). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.989>
- Morales-Matute, M. G., Mesa-Cano, I. C., Ramírez-Coronel, A. A., y Pesántez-Calle, M. F. (2021). Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado: Revisión sistemática. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 40(3), 264-273.
- Molina Jhojana, V., Gregoriana, M., Martínez Santander, C., Parra Pérez, C., y Carballo Santander, C. (2023). La tecnología en el proceso de atención de enfermería taxonomía nanda, nic y noc. Artículo de revisión. *Enfermería Investiga Investigación Vinculación Docencia y Gestión*, 8(1), 63–68. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v8i1.1886.2023>
- Muñoz, C. (2022). *La humanización en los cuidados de enfermería en los servicios de emergencias y urgencias*. [Tesis de pregrado]. Jaén: Universidad de Jaén.

- Noriega Campos, E. (2022). Artículo de revisión-gestión del cuidado de enfermería en atención al paciente con síndrome de disfunción multiorgánica. *NPUNTO*, 137(137), 1-137.
- Padilla-Palma, M. M., Mesa-Cano, I. C., Peña-Cordero, S. J., y Ramírez-Coronel, A. A. (2021). Características demográficas y clínicas de los pacientes con hipertensión arterial y diabetes mellitus: revisión sistemática. *Pro Sciences*, 5(41), 302–315. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss41.2021pp302-315>
- Padilla-Avalos, C. A., y Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista estomatologica herediana*, 31(4), 338-340.
- Pantoja, T., y Mariel, M. (2019). *Relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería: una revisión bibliográfica*. [tesis de pregrado] Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rocío-Menendez, D., Anzules-Guerra, A., Veliz-Zevallos, J. B., y Da, D.-J. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 6, 1304–1311.
- Ruales, V., y Milena, C. (2019). Relación entre la calidad percibida de la atención de enfermería y el bienestar psicológico de pacientes en el servicio de hospitalización del HUSJ de Popayán. [Maestría en Salud Mental Comunitaria]. Universidad el Bosque.
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., y Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 14, 1–9. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Santiago Mijangos, A. D., Jiménez Zúñiga, E. A., Pérez Fonseca, M., & Hernández Martínez, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería (Impresa)*, 26. <https://doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
- Salguero, R., y Ruby, G. (2021). *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*. [Tesis de pregrado]. UTN.
- Sánchez, A. D. R. L., Fiallos, C. M. S., Córdova, S. B. G., Vacacela, B. P. D., Velastegui, R. D. L. Á. T., y Núñez, C. M. R. (2022). Liderazgo de enfermería en tiempos de covid-19:

una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4620–4637.

Salamanca, R., Alonso-Fernández, I., Planas Campmany, S., Benito-Aracil, C., Romero García, L., y Martínez Momblán, M. (2022). Modelos de evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el ámbito hospitalario: revisión de la literatura. *ROL. Revista Española de Enfermería*, 45, 497–508.

Torres-Buenfil, R. G., Aguilar-Erosa, J. A., & Bolado-García, P. B. (2020). Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE - Mérida. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 28(1), 5–14.

Trujillo Narváez, Y, Ríos Baldovino, S y Vallejo Bravo, J. (2020). *Revisión de la literatura sobre la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios de salud en instituciones hospitalarias 2015-2019*. Fundación Universitaria del Área Andina.

Vilar Pont, M., Salgado Rodríguez, M. C., Paradell Blanc, N., & Pínsach Bosch, L. (2021). Impacto de la implementación de las nuevas tecnologías para innovar y transformar la atención primaria: la enfermera tecnológica. *Atención Primaria Práctica*, 3(100116), 100116. <https://doi.org/10.1016/j.appr.2021.100116>

Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). *Brindar un servicio de calidad: Equilibrar las percepciones y expectativas del cliente*. Simón y Schuster.