



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención de enfermería durante la estancia hospitalaria.

AUTOR:

Lcdo. Zúñiga Cevallos Alexi Leonardo

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Licenciado en Enfermería, Alexi Leonardo Zuñiga Cevallos**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, PHD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Alexi Leonardo Zuñiga Cevallos**

DECLARO QUE:

El documento **Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención de enfermería durante la estancia hospitalaria**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2024

EL AUTOR



Alexi Leonardo Zuñiga Cevallos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Alexi Leonardo Zuñiga Cevallos

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención de enfermería durante la estancia hospitalaria**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2024

EL AUTOR

Alexi Leonardo Zuñiga Cevallos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

**DOCUMENTO DE TITULACION FINAL-
LCDO. ALEXI ZUÑIGA CEVALLOS**



Nombre del documento: DOCUMENTO DE TITULACION FINAL-LCDO.
ALEXI ZUÑIGA CEVALLOS.docx
ID del documento: c1ea79beedf07850f1c60b2520818c50ceb26dd2
Tamaño del documento original: 678,7 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 10/7/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 10/7/2024

Número de palabras: 5227
Número de caracteres: 35.654

Ubicación de las similitudes en el documento:



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme con la vida, por guiarme a lo largo de este proceso académico a culminar mi trabajo de grado, por ser el apoyo y la fortaleza en mi camino. A mis padres Dioga Zoraida Cevallos Zambrano y Pedro Leonardo Zuñiga Toscano, por su apoyo incondicional, por los principios y valores que me han inculcado, por ser los principales promotores de mis sueños, por la constante motivación y lucha día a día que me han permitido seguir adelante y lograr mis objetivos y metas.

Agradezco a los docentes que han sido parte del Sistema de Posgrado de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación profesional.

LCDO. ALEXI LEONARDO ZUÑIGA CEVALLOS

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el sustento, por darme inteligencia, sabiduría y fuerza para continuar en el proceso en la obtención de uno de los anhelos más deseados de mi vida profesional.

A mis padres Dioga Zoraida Cevallos Zambrano y Pedro Leonardo Zuñiga Toscano, por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas, por su amor incondicional, por ser el ejemplo de vida, y este trabajo es el resultado de sus enseñanzas y esfuerzos, a ustedes va dedicado este gran triunfo con mucho amor y dedicación. Me siento muy orgulloso y privilegiado de tenerlos, son los mejores padres del mundo y el regalo más hermoso que Dios me ha dado.

LCDO. ALEXI LEONARDO ZUÑIGA CEVALLOS

Índice

Introducción	1
Calidad de atención en salud.....	3
La calidad de atención en los servicios de salud.....	3
La calidad de atención y la enfermería.....	5
Satisfacción del paciente	6
Implicaciones Prácticas	8
Conclusiones	10
Referencias Bibliográficas	11

Introducción

Como bien es cierto, la enfermería es una profesión que tiene como propósito base el potenciamiento del conocimiento y la puesta del individuo y de su entorno en el centro de su labor, es decir, se centra en los conceptos fundamentales de cuidado y salud. Al brindar asistencia al paciente, la enfermería cumple con la función de proporcionar cuidado, siendo la calidad del servicio prestado una característica esencial de este cuidado.

En la actualidad, se considera que la calidad de atención en enfermería es una necesidad primordial tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud en las instituciones hospitalarias, enfrentando importantes desafíos derivados de las percepciones expresadas por los pacientes.

“A nivel mundial, los profesionales de enfermería representan el 70% del grupo ocupacional más grande de la fuerza de trabajo, entregando el mayor porcentaje de la atención del cuidado para la salud en todos los niveles de las instituciones hospitalarias” (Febré, et al., 2018, p. 28). Es por ello que, los retos que enfrentan los enfermeros en entornos de salud se centran en mejorar la calidad de la atención que brindan, destacando la importancia de aspectos como la seguridad y el bienestar del paciente, el objetivo es generar una influencia positiva en la percepción que los pacientes tienen sobre la atención recibida (Grajales & Mejías, 2019).

Según Fernández Silva et al. (2021) refiere que la calidad de la atención en salud debe reflejar una mejora continua en los cuidados ofrecidos por el personal de enfermería. No obstante, en ciertas circunstancias, no se aprecia este progreso a pesar de los avances tecnológicos y la capacitación integral de los profesionales. Como consecuencia, siguen ocurriendo incidentes adversos, como las infecciones asociadas a la atención médica, lo cual resulta en un incremento en las tasas de morbilidad, mortalidad y en la prolongación de la estancia hospitalaria; estos inconvenientes afectan considerablemente al paciente, a su familia y a la comunidad en general (Alcalde et al., 2021). Por ende, es elemental que el profesional de enfermería actúe como un referente destacado en su labor mediante una gestión organizada, una planificación efectiva, una adecuada priorización y un dominio claro en las intervenciones dirigidas al cuidado de los pacientes con riesgo mínimo; así como también en el uso eficiente de los recursos disponibles.

Tomando en cuenta lo mencionado, varios estudios respaldan que es importante conocer cómo los usuarios perciben el cuidado humanizado del profesional de enfermería en la estancia hospitalaria, ya que este repercute en el bienestar de los usuarios y en sus procesos de atención tales como la satisfacción durante su estancia y otros aspectos relacionados con la calidad de la atención (Silva et al., 2022). Sin embargo, durante la estancia en el hospital, los pacientes establecen una relación cercana con el personal de enfermería, ya que son quienes los cuidan de manera constante y directa en su día a día. La calidad del cuidado enfermero está vinculada a aspectos como la comunicación efectiva, la empatía, la competencia técnica, la capacidad de respuesta a las necesidades del paciente y la seguridad en la administración de medicamentos y procedimientos.

A pesar de ello, la pregunta de investigación de este estudio es indagar: ¿Cuál es la opinión que tienen los pacientes hospitalizados sobre la atención del personal de enfermería durante su internamiento? Esta pregunta es la base para el análisis acerca de cómo influye la percepción del paciente en relación con el nivel asistencial recibido, considerando los factores determinantes que impactan en dicha percepción y su incidencia en la satisfacción del paciente.

También es importante mencionar que por medio de este estudio se busca comprender la complicada naturaleza que tiene el paciente sobre los cuidados recibidos y, por otro lado, pretende reflexionar sobre las oportunidades para mejorar la práctica enfermera que puedan enriquecer la experiencia hospitalaria del paciente. En cuanto al documento se estructura de la siguiente manera; la primera sección se establece el propósito de investigar, así como la literatura sobre la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención de enfermería durante su estancia en el hospital. La segunda sección se investigan aspectos clave de la calidad de atención como la comunicación, empatía y competencia técnica en la atención, junto con la importancia del entorno físico y los protocolos de cuidado respaldados por teorías y estudios relevantes. La tercera sección analiza las implicaciones prácticas que más influyen en la atención de enfermería hacia los pacientes durante la estancia hospitalaria. Finalmente, la cuarta sección termina con las conclusiones dejan entrever la importancia de mejorar el entorno físico y considerar al paciente integralmente para proporcionar una atención de calidad y mejorar su experiencia durante la hospitalización.

Calidad de atención en salud

Acorde a lo expuesto por Organización Mundial de la Salud (2022) la calidad en el cuidado de la salud se refiere a la medida en que los servicios prestados a individuos y comunidades mejoran la probabilidad de resultados positivos en la salud, sustentados en prácticas que han demostrado ser efectivas a través de la investigación. Este concepto es clave para alcanzar la meta de cobertura de salud universal y se vuelve más relevante en un contexto global que busca garantizar el bienestar para todos. A medida que se avanza hacia este objetivo, es elemental enfocarse en la calidad de los servicios de salud ofrecidos, una atención de salud de alta calidad se identifica por varias características esenciales.

En primera instancia debe ser efectiva, asegurando que los servicios proporcionados se basen en la evidencia científica y se apliquen a quienes realmente los necesitan. En segundo lugar, la seguridad es primordial, ya que se debe evitar cualquier perjuicio a los pacientes que reciben tratamiento. Y tercero, la atención debe ser centrada en el paciente, lo que implica un servicio que se adapta y respeta las preferencias, necesidades y valores individuales de cada persona (Cerino et al., 2021).

Además, para que la atención médica de calidad ejerza un impacto óptimo, es necesario que los servicios de salud cumplan con varios criterios adicionales. Deben ser oportunos, es decir, minimizar las demoras que podrían llevar a resultados adversos en la salud. También deben ser equitativos, garantizando que la calidad de la atención no se vea afectada por factores como el género, la etnia, la ubicación o el estado socioeconómico del individuo (Andrade et al., 2024). La integración es otro factor trascendental, en el que se ofrece una atención coherente que abarca un sinnúmero de servicios a lo largo de la vida del individuo: por último, se debe buscar la eficiencia, que se traduce en el uso óptimo de los recursos disponibles, evitando el desperdicio en todas sus formas.

La calidad de atención en los servicios de salud

Acorde a lo citado por la Organización Panamericana de la Salud (2021) la excelencia en la provisión de servicios de salud se caracteriza por una atención profundamente enfocada en las necesidades y bienestar de individuos, familiares y comunidades, asegurando altos estándares de seguridad, eficacia, puntualidad, eficiencia y equidad en el acceso. La consecución de estos

elementos críticos está intrínsecamente ligada a la disponibilidad, organización y manejo eficaz de los servicios de salud.

Para lograr una atención de excelencia, es necesario que los proveedores de servicios de salud se enfoquen en las necesidades y expectativas de los individuos, las familias y las comunidades a las que sirven., esto implica asegurar altos estándares en términos de seguridad, eficacia, puntualidad, eficiencia y equidad en el acceso a los servicios (Gómez et al., 2020).

No basta con seguir protocolos establecidos, sino que se requiere una reforma significativa y un fortalecimiento integral de los sistemas de salud, lo que se traduce en el rediseño de las estructuras existentes para que puedan adaptarse de manera más efectiva a las necesidades cambiantes de los pacientes y a los requisitos de un sistema de atención de alta calidad.

Además, es esencial que esta transformación se realice dentro de un marco que promueva la accesibilidad y la sostenibilidad de los servicios de salud, esto implica garantizar que todas las personas, sin importar su origen socioeconómico o su ubicación geográfica, tengan igualdad de oportunidades para acceder a una atención de calidad. Asimismo, se debe buscar la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles, maximizando los resultados en salud obtenidos a partir de las inversiones realizadas. (Limachi et al., 2019, p. 68)

En la actualidad, existe un consenso en la comunidad científica sobre los elementos que definen la calidad de los servicios de salud, tal como lo describe la Organización Mundial de la Salud (OMS). Estos elementos son los siguientes:

1. Eficacia: Se refiere a suministrar servicios de salud que estén respaldados por evidencia científica y que sean apropiados para las personas que los necesiten.
2. Seguridad: Consiste en evitar causar daño a las personas que reciben atención médica, garantizando la seguridad en los procedimientos, medicamentos y tratamientos.
3. Centrados en la persona: Implica brindar atención que tenga en cuenta las preferencias, necesidades y valores personales de cada individuo. Los servicios de salud deben acoplarse a las características y circunstancias únicas de cada paciente.

4. Oportunos: Se refiere a reducir los tiempos de espera y las demoras en la atención, ya que estas pueden ser perjudiciales tanto para los pacientes como para los proveedores de servicios (Kancheff, 2022).
5. Equitativos: Significa que la calidad de la atención no debe variar en función de características como la edad, el sexo, el género, la raza, la etnia, el lugar geográfico, la religión, la situación socioeconómica, el idioma o la afiliación política, todas las personas deben recibir una atención justa y sin discriminación.
6. Integrados: Consiste en lograr una atención coordinada en todos los niveles y entre diferentes proveedores de servicios de salud. Esto permite brindar una amplia gama de servicios a lo largo de la vida de una persona, asegurando una continuidad y coherencia en la atención (Valderrama et al., 2019).
7. Eficientes: Se refiere a maximizar los beneficios de los recursos disponibles y evitar el desperdicio. Esto implica utilizar de manera efectiva los recursos limitados para obtener los mejores resultados posibles en términos de salud.

Por lo antes expuesto, se recalca que estos elementos son fundamentales para garantizar la calidad en los servicios de salud y proporcionar una atención óptima a las personas.

La calidad de atención y la enfermería

La calidad en enfermería se refiere a las acciones que se realizan para satisfacer las necesidades de los usuarios y alcanzar la excelencia en la prestación de servicios. Es el resultado obtenido a través de la gestión del cuidado y la satisfacción de las necesidades reales y percibidas de los usuarios, como individuos, familias y comunidades, en las que el personal de salud desempeña un papel fundamental (Ayón et al., 2023). La calidad del cuidado es una preocupación central para los profesionales de enfermería y debe ser el enfoque principal de todas las acciones, con el objetivo de mejorar el cuidado brindado a los usuarios.

El cuidado se define como un acto de vida que tiene como objetivo desarrollar las capacidades del ser humano en su vida diaria, en el proceso de vida-muerte y en el estado de salud-enfermedad, teniendo en cuenta las costumbres individuales, con el fin de compensar o suplir las alteraciones de sus funciones o enfrentar el proceso de muerte. El cuidado es el fundamento fundamental de la labor de los profesionales de enfermería, por lo tanto, su planificación debe ser individualizada y

orientada a satisfacer las necesidades de aquellos que demandan sus servicios (Mijangos et al., 2020).

El cuidado de enfermería establece una relación enfermero-paciente en la que se fomenta el crecimiento mutuo, respetando las creencias y costumbres del individuo, y trascendiendo del ámbito personal al espiritual. Sin embargo, los avances tecnológicos, las responsabilidades administrativas y las políticas institucionales han contribuido al abandono del cuidado de calidad, convirtiéndolo en una acción fría y distante, centrada en actividades orientadas solo a "curar" (Vilarelle, 2022).

El cuidado humano en enfermería no se limita a una mera emoción, actitud o deseo bondadoso. Es un ideal moral que busca proteger, enaltecer y preservar la vida humana. Debe ser holístico, basado en conocimientos y permitiendo la participación activa del receptor del cuidado. La calidad del cuidado de enfermería se considera como el logro de resultados deseados en la salud de los individuos y la población en general (Navarro, 2014).

Evaluar la calidad del cuidado de enfermería implica aproximarse desde la perspectiva de los usuarios, sus familias y las instituciones, con el objetivo de unificar las acciones de cuidado de acuerdo con las percepciones de los pacientes y mantenerse dentro de los parámetros técnicos y científicos establecidos para el manejo, con el fin de mejorar la calidad del cuidado.

Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un indicador clave en la medición de la calidad asistencial en el ámbito de la salud. Se define como una percepción subjetiva y multifacética que el paciente desarrolla a partir de su interacción con el sistema de salud. Este indicador no solo captura la respuesta a los resultados clínicos, sino que abarca toda la gama de experiencias y actitudes formadas durante el curso del cuidado médico. Su importancia radica en que provee una evaluación integral, que trasciende el mero acto médico y se adentra en la experiencia completa del paciente, poniendo en valor cada punto de contacto con el sistema sanitario (Ramo y Rey, 2020).

Las características inherentes a la satisfacción del paciente incluyen su naturaleza subjetiva, basada en las expectativas personales y la percepción de cada individuo, lo que significa que puede variar ampliamente de un paciente a otro. La satisfacción engloba desde la competencia técnica y la efectividad de los tratamientos hasta la calidad del trato interpersonal y la comunicación efectiva.

Además, está condicionada por factores demográficos y sociales que pueden influir en cómo los pacientes valoran su experiencia de atención médica (Ayón et al., 2023).

En cuanto a sus dimensiones, la satisfacción del paciente puede ser examinada a través de varias lentes: la calidad técnica y la habilidad percibida del proveedor de salud, la comunicación clara y empática, la consideración humana y la cortesía del personal, la diligencia en los tiempos de espera, el confort y la adecuación de las instalaciones, y la profundidad de la educación e información suministrada al paciente respecto a su atención (OPS, 2021).

Por último, los tipos de satisfacción pueden ser categorizados de la siguiente manera: satisfacción global, que refleja una valoración holística de la atención recibida; satisfacción específica, centrada en componentes individuales del servicio de salud; y satisfacción comparativa, que implica la evaluación basada en experiencias anteriores o en la comparación con otros sistemas de atención. Estas distinciones permiten a los proveedores de salud identificar áreas de fortaleza y de mejora, con el objetivo de optimizar continuamente la calidad del servicio y la experiencia del paciente (Poveda y Salgar, 2018).

En consonancia con lo descrito en líneas anteriores, es preciso destacar la existencia de teorías que se asocian a la satisfacción del paciente y estas son:

Teoría del Cuidado Transcultural de Madeleine Leininger, esta enfatiza la importancia de comprender y respetar las diferencias culturales de los pacientes, propone que los profesionales de enfermería deben brindar un cuidado culturalmente congruente, adaptado a los valores, creencias y prácticas de cada individuo, lo que contribuirá a una mayor satisfacción del paciente (Indio et al., 2023).

Mientras que la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, se fundamenta en la importancia de la relación terapéutica entre el enfermero y el paciente, Watson enfatiza que el cuidado humano se debe basar en la empatía, la compasión y la preocupación genuina por el bienestar del paciente ya que esto promueve la satisfacción del paciente y contribuye a su curación (García et al., 2022).

Sin embargo, el Modelo de Adaptación de Callista Roy, se basa en el concepto de que los individuos son seres adaptativos que buscan mantener un equilibrio en respuesta a estímulos internos y externos. La enfermería, según este modelo, busca promover la adaptación óptima del

paciente y su satisfacción a través de intervenciones que apoyen la autorregulación y el logro de metas de salud (Berríos et al., 2019).

Finalmente, la Teoría del Cuidado Centrado en la Persona de Kristen Swanson se enfoca en el cuidado de enfermería como una interacción interpersonal significativa entre el enfermero y el paciente, sustentada en que el cuidado centrado en la persona, que implica escuchar, comprender y responder a las necesidades únicas de cada paciente, contribuye a la satisfacción del paciente y a una experiencia positiva en el cuidado de la salud (García et al., 2022).

Implicaciones Prácticas

En la investigación de Valderrama, Duque, & Cardozo (2019), titulada "Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería", se encontraron implicaciones tales como fortalecer la comunicación con los pacientes, promover un trato amable y respetuoso, brindar información clara y oportuna, y mantener un ambiente limpio y confortable. Estas acciones son cruciales para mejorar la percepción del paciente sobre el cuidado recibido y aumentar su satisfacción, lo que contribuye a una experiencia hospitalaria más positiva y efectiva.

En el estudio de Kancheff (2022) titulado "La calidad de la comunicación enfermera-paciente: experiencias en el contexto de la ruralidad en la provincia de Chaco", las implicaciones prácticas incluyen implementar estrategias para mejorar la comunicación, fomentar la escucha activa y la empatía, brindar información completa y comprensible, y respetar las necesidades e inquietudes del paciente. Estas estrategias son claves para asegurar que los pacientes en áreas rurales reciban una atención de calidad y se sientan escuchados y comprendidos.

La investigación de Vilarelle (2022) sobre "Estudio de la satisfacción y humanización del cuidado como indicador de la calidad del cuidado en cuidados críticos vs atención primaria" resalta la importancia de promover un trato humano y compasivo, respetar la individualidad de cada paciente, brindar apoyo emocional y psicológico, y crear un ambiente de confianza y seguridad. Estas prácticas promueven la calidad del cuidado en contextos tanto críticos como de atención primaria, asegurando que todos los pacientes reciban una atención centrada en sus necesidades específicas.

En el estudio de Gómez, Sánchez, & Hinojosa (2020), titulado "Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional", las implicaciones prácticas encontradas fueron fortalecer la formación y capacitación del personal de enfermería, implementar programas de actualización continua, y fomentar la cultura de seguridad del paciente. Estas medidas son vitales para garantizar que el personal de enfermería esté bien preparado y actualizado, lo cual es esencial para suministrar una atención de alta calidad y segura.

La investigación de Navarro (2014) sobre "¿Cómo conciben los profesionales de enfermería el trabajo en equipo en las unidades de hospitalización?" enaltece la importancia de fomentar el trabajo en equipo y la colaboración interdisciplinaria, implementar estrategias para mejorar la comunicación y la coordinación, y promover un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Estas implicaciones son esenciales para mejorar la eficiencia y la cohesión del equipo de enfermería, lo que a su vez mejora la calidad de la atención al paciente.

En el estudio de Andrade, Andrade, Villaprado, & Delgado (2024), titulado "Liderazgo de Enfermería: Relación entre la Efectividad del Equipo y Calidad de Atención al Paciente", se identificaron implicaciones prácticas como fortalecer las habilidades de liderazgo del jefe de enfermería, crear un clima laboral positivo y motivador, y fomentar la participación del personal en la toma de decisiones. Estas acciones mejoran la efectividad del equipo de enfermería y la calidad de la atención al paciente, promoviendo un entorno de trabajo saludable y participativo.

Conclusiones

En instancias finales se identificó que la hospitalización constantemente genera estrés situación que incide en el bienestar de los pacientes, razón por la cual es importante proveer un buen ambiente físico y con ello brindar mayor comodidad y contribuir a reducir su ansiedad. Además, la percepción del paciente sobre el cuidado brindado por el personal de salud mejora cuando se realizan mejoras en el entorno hospitalario, lo que a su vez impulsa mejoras en la organización para crear un ambiente confortable e íntimo tanto para los pacientes como para sus familias.

En base al análisis realizado, se puede concluir que la percepción del paciente durante su estancia hospitalaria está determinada por una combinación de factores que incluyen la calidad de la atención médica, la interacción y comunicación con el personal, el ambiente físico, los aspectos psicológicos, la administración del tiempo y la participación del paciente en su propio cuidado. La competencia profesional del personal médico, la disponibilidad de recursos adecuados, la empatía, la cortesía, la claridad en la información, la comodidad y limpieza de las instalaciones, y la privacidad son esenciales para una experiencia hospitalaria positiva.

También se estableció que el cuidado durante la hospitalización implica satisfacer las necesidades físicas y de tratamiento de los pacientes, así como brindarles apoyo emocional, esperanza, comprensión y seguridad. Esto garantiza la calidad de la atención y contribuye a la tranquilidad necesaria para el mantenimiento y la recuperación de la salud. Es por ello que, una mejora en el ambiente físico y considerar la integralidad de los pacientes son aspectos esenciales para proveer una atención de calidad y promover experiencias positivas durante la estancia hospitalaria.

Las principales implicaciones prácticas provenientes de los estudios revisados se destaca la comunicación efectiva, un trato amable y respetuoso, la formación continua del personal de enfermería, la atención centrada en el paciente, y la colaboración mancomunada son el centro que generan una percepción positiva en el paciente, asegurando un entorno seguro y de confianza para todos los pacientes.

Referencias Bibliográficas

- Alcalde, F. B., Sánchez, D. A., Carrión, C. J., & Montero, C. C. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(7), 704-710. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
- Andrade, L. R., Andrade, J. M., Villaprado, K. E., & Delgado, M. E. (2024). Liderazgo de Enfermería: Relación entre la Efectividad del Equipo y Calidad de Atención al Paciente. *Ciencia Latina*. [https://doi.org/ https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9951](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9951)
- Ayón, L. M., Choez, G. S., & Mera, B. M. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Salud y Vida vol.7 no.13*. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
- Berríos, Z. D., Gómez, M. L., & Rivas, A. T. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Conecta Libertad ISSN 2661-6904*. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
- Cerino, J. M., López, M. M., & González, L. A. (2021). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus vol.5 no.14*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Febré, N., Mondaca Gómez, K., Méndez Celis, P., Badilla Morales, V., Soto Parada, P., Ivanovic, P., . . . Canales, M. (2018, Mayo-Junio). Calidad de atención en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008>
- García, I. B., Aguirre, A. Á., & Baltazar, M. I. (2022). Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus vol.7*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.212>
- Gómez, M. M., Sánchez, C. P., & Hinojosa, L. C. (2020). Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional. *Universidad Ciencia y Tecnología* . <https://doi.org/10.47460/uct.v24i105.383>

- Grajales, R. A., & Mejías, M. (2019). Cuidado perdido de enfermería. Estado del arte para la gestión de los servicios de salud. *Enfermería universitaria*, 16(4), 436-451. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.777>
- Indio, M. S., Malla, G. E., & Lino, R. E. (2023). Enfermería transcultural como método para la gestión del cuidado. *Salud y Vida vol.7 no.14*. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2563>
- Kancheff, I. N. (2022). La calidad de la comunicación enfermera-paciente: experiencias en el contexto de la ruralidad en la provincia de Chaco. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 36. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202246>
- Limachi, K. E., Guzmán, Y. R., & Castro, M. C. (2019). Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. *Enferm. univ vol.16 no.4*. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
- Mijangos, A. D., Zuñiga, E. A., Fonseca, M. P., & Martínez, A. H. (2020). La calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y Enfermería*. <https://doi.org/10.29393/CE26-19CCAS40019>
- Navarro, S. G. (2014). ¿Cómo conciben los profesionales de enfermería el trabajo en equipo en las unidades de hospitalización? *Revista de enfermería basada en la evidencia*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4767746#:~:text=El%20trabajo%20de%20equipo%20en,satisfechos%20con%20la%20atenci%C3%B3n%20recibida>.
- OMS. (2022). Calidad de la atención. *Organización Mundial de la Salud*. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OPS. (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. *Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Poveda, L. A., & Salgar, K. P. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev. salud pública vol.20*. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>

- Ramo, R. F., & Rey, M. M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum. vol.20 no.3*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Silva, C. A., Cordeiro, E. J., Flores, A. A., Mansilla, B. A., & Saavedra, M. I. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. <https://doi.org/https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- Valderrama, S. M., Duque, P. A., & Cardozo, V. H. (2019). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. *Univ. Salud vol.21 no.3*. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.192103.158>
- Vilarelle, M. Q. (2022). Estudio de la satisfacción y humanización del cuidado como indicador de la calidad del cuidado en cuidados críticos vs atención primaria. *Universidad de Santiago de Compostela. Programa de Doutoramento en Investigación Clínica en Medicina*. <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/29307#:~:text=La%20humanizaci%C3%B3n%20del%20cuidado%20reflejo,a%20trav%C3%A9s%20de%20escalas%20espec%C3%A9ficas%20>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Zuñiga Cevallos Alexi Leonardo con C.C: # 0929719284 autor del trabajo de titulación:
Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención de enfermería durante la estancia hospitalaria previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de septiembre del 2024

f. _____

Nombre: Alexi Leonardo Zuñiga Cevallos

C.C: 0929719284



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención de enfermería durante la estancia hospitalaria		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zuñiga Cevallos Alexi Leonardo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de septiembre de 2024	No. DE PÁGINAS:	10 paginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de atención de enfermería, satisfacción del paciente, salud.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Atención de enfermería, calidad de servicio		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Como bien es cierto, la enfermería es una profesión que tiene como propósito base el potenciamiento del conocimiento y la puesta del individuo y de su entorno en el centro de su labor, es decir, se centra en los conceptos fundamentales de cuidado y salud. Al brindar asistencia al paciente, la enfermería cumple con la función de proporcionar cuidado, siendo la calidad del servicio prestado una característica esencial de este cuidado.</p> <p>En la actualidad, se considera que la calidad de atención en enfermería es una necesidad primordial tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud en las instituciones hospitalarias, enfrentando importantes desafíos derivados de las percepciones expresadas por los pacientes.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0969234169 - 0984295906	E-mail: alexi.zuniga@cu.ucsg.edu.ec / alexisleonardozc@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			