



Enfermería Universitaria

ISSN: 1665-7063

rev.enfermeriauniversitaria@gmail.com

Universidad Nacional Autónoma de

México

México

Silva-Fhon, J.; Ramón-Cordova, S.; Vergaray-Villanueva, S.; Palacios-Fhon, V.; Partezani  
-Rodrigues, R.

Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital  
público

Enfermería Universitaria, vol. 12, núm. 2, abril-junio, 2015, pp. 80-87

Universidad Nacional Autónoma de México

Distrito Federal, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741843005>

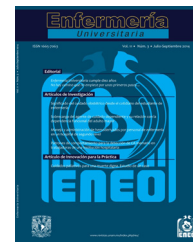
- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



## ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

# Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público



J. Silva-Fhon<sup>a,b,\*</sup>, S. Ramón-Cordova<sup>b</sup>, S. Vergaray-Villanueva<sup>b</sup>,  
V. Palacios-Fhon<sup>c</sup> y R. Partezani-Rodrigues<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Escuela de Enfermería de Ribeirão Preto, Universidad de São Paulo, Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil

<sup>b</sup> Escuela Académico Profesional de Enfermería, Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú

<sup>c</sup> Facultad de Administración en Hotelería y Turismo, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú

Recibido el 4 de diciembre de 2014; aceptado el 7 de abril de 2015

Disponible en Internet el 23 de mayo de 2015

### PALABRAS CLAVE

Percepción;  
Enfermería;  
Atención de enfermería;  
Calidad de la atención de salud;  
Hospitales públicos;  
Perú

### Resumen

**Objetivo:** Determinar y asociar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería con las variables sociodemográficas y estancia hospitalaria en el servicio de medicina de un hospital público.

**Método:** Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 50 pacientes de ambos sexos mayores de 18 años atendidos en un servicio de medicina. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de perfil social y el cuestionario de percepción del paciente de la atención de enfermería.

**Resultados:** Se observó predominio del sexo femenino, edad entre 40 y 49 años, solteros, con secundaria completa y con menos de 5 días de estancia hospitalaria. La atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable. Los componentes Técnico e Interpersonal fueron categorizados como medianamente favorables y el componente Confort desfavorable. Se observó que la mujer percibe mejor la atención de enfermería.

**Conclusión:** Los resultados apuntaron la necesidad de un proceso reflexivo por parte del personal de enfermería para mejorar la atención, la percepción del paciente y brindar un cuidado de calidad.

Derechos Reservados © 2015 Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [betto.fhon@hotmail.com](mailto:betto.fhon@hotmail.com) (J. Silva-Fhon).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de México.

**KEYWORDS**

Perception;  
Nursing;  
Nursing care;  
Quality of health  
care;  
Public hospitals;  
Peru

**PALAVRAS-CHAVE**

Percepção;  
Enfermagem;  
Cuidados de  
enfermagem;  
Qualidade da  
assistência à Saúde;  
Hospitais públicos;  
Peru

**The hospitalized patient's perception of the nursing attention in a public hospital****Abstract**

*Objective:* To determine and associate the perception of the hospitalized patient regarding the nursing attention, using social and demographical variables and hospital stay in the medical service of a public hospital.

*Method:* Quantitative, descriptive and transversal study with 50 patients of both sexes over 18 being treated by a medical service. Data were collected through a social profile questionnaire and a patient questionnaire on their perception of nursing attention.

*Results:* There was a prevalence of females, aged between 40 and 49 years old, single, with high-school education and admitted to the hospital for less than 5 days. Nursing attention was categorized as broadly favorable. The Technical and Interpersonal components were categorized as fairly favorable, while Comfort was unfavorable. It was observed that women perceive the nursing attention better than men.

*Conclusion:* The results pointed towards the need for a reflexive process for the nursing staff to improve attention and the patient's perception of this, as well as to offer better quality care. All Rights Reserved © 2015 Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. This is an open access item distributed under the Creative Commons CC License BY-NC-ND 4.0

**Percepção do paciente hospitalizado referente à atenção de enfermagem num hospital público****Resumo**

*Objetivo:* Determinar e associar a percepção do paciente hospitalizado referente à atenção de enfermagem com as variáveis sócio-demográficas e 'a permanência hospitalar no serviço de medicina de um hospital público.

*Método:* Estudo quantitativo, descritivo e transversal com 50 pacientes de ambos os sexos com mais de 18 anos atendidos num serviço de medicina. Para a recolha de dados utilizouse o questionário de perfil social e o questionário de percepção do paciente na atenção de enfermagem.

*Resultados:* Observou-se o predomínio do sexo feminino, idade entre 40 e 49 anos, solteiros, com estudos secundários completos e com menos de 5 dias de permanência hospitalar. A atenção de enfermagem foi categorizada como medianamente favorável. Os componentes técnico e interpessoal foram categorizados como medianamente favoráveis e o componente conforto desfavorável. Na associação observou-se que a mulher percebe melhor a atenção de enfermagem.

*Conclusão:* Os resultados dirigiram-se à necessidade de um processo reflexivo por parte do enfermagem para melhorar a atenção, à percepção do paciente e oferecer um cuidado de qualidade.

Direitos Reservados © 2015 Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia. Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob a licença de Creative Commons CC License BY-NC-ND 4.0

**Introducción**

La enfermería como profesión busca consolidar el conocimiento y ubica al individuo y su entorno como el centro de su actividad, enfocándose en los conceptos de cuidado y salud<sup>1</sup>.

La enfermería al brindar asistencia al paciente es proveedora de cuidado, y como característica de este se contempla la calidad en el servicio que se otorga. La Organización Mundial de la Salud define calidad como «el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima; se deberá tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr un resultado con el

mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente»<sup>2</sup>.

Investigar la percepción de los pacientes hospitalizados es un proceso complejo ya que depende de las características específicas de este (su cultura, expectativas, factores personales), así como de experiencias previas y de la propia enfermedad<sup>3</sup>.

La percepción puede ser definida como un proceso simple. Gibson explica que en el estímulo se encuentra la información y no necesita de ningún procesamiento mental interno posterior a este<sup>4</sup>. Neisser la conceptualiza como un proceso activo-constructivo donde la persona antes de procesar una nueva información y con las experiencias vividas construye un esquema informativo anticipatorio, lo

que permite aceptar o rechazar el estímulo<sup>5</sup>. La psicología moderna la denomina como el conjunto de procesos y actividades relacionados con el estímulo que alcanza los sentidos, del cual se obtiene la información de lo que nos rodea, acciones propias y de los demás, y de nuestra conciencia<sup>6</sup>.

Con fines metodológicos, la percepción del paciente hospitalizado fue evaluada mediante 3 componentes: a) Técnico, conjunto de elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta, los avances científicos y la capacidad de los profesionales; b) Interpersonal, entre el profesional y el paciente con respeto a sus derechos, información completa con amabilidad y ética; c) Confort, condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, conjunto de aspectos y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto<sup>7</sup>.

Basado en esos componentes, la atención de enfermería debe ser personalizada, humanizada, continua y eficiente de acuerdo a estándares de una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr una percepción positiva en el paciente<sup>5</sup>, que es una medida de opinión con relación al cuidado de enfermería brindado durante su estancia hospitalaria<sup>8</sup>.

De este modo, el cuidado de enfermería es definido por el Colegio de Enfermeros del Perú como «*el conjunto de funciones que desarrolla la enfermera en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientadas a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, y se interviene en la prevención, curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud enfermedad*»<sup>9</sup>.

Evaluar la percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería es imprescindible para el planeamiento, organización, coordinación/dirección y evaluación/control de las actividades desarrolladas por el personal de enfermería<sup>10</sup>.

Se entiende que, por más que se piense en las diferentes estrategias de intervención sobre el proceso de cuidado, es importante considerar que la atención de enfermería debe comprender a los individuos en su totalidad y no reducirse únicamente a la ejecución de procedimientos. Esta atención diferenciada se verá reflejada en la percepción positiva que tendrá el paciente sobre el equipo de enfermería.

Por tal motivo, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería y su asociación con las variables sociodemográficas y estancia hospitalaria en un servicio de medicina de un hospital público.

## Metodología

El estudio fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal, realizado en el servicio de Medicina de un hospital público ubicado en la ciudad del Callao (Perú). El área de estudio cuenta con 64 camas hospitalarias; 32 para mujeres y hombres respectivamente.

Para la obtención de la muestra fue empleado el muestreo no probabilístico por conveniencia y quedó conformada por 50 pacientes; la recolección de la información fue realizada entre los meses de setiembre a noviembre de 2012 por

estudiantes de enfermería, previamente capacitadas para el abordaje del paciente.

Los criterios de inclusión fueron ser mayor de 18 años, de ambos sexos, con *Glasgow Coma Score* de 15 puntos para responder las preguntas y tener como mínimo 72 h de estancia hospitalaria.

Fue utilizado un instrumento estructurado para conocer las variables sociodemográficas del paciente como: sexo (masculino y femenino), edad en años, estado civil (soltero, casado, conviviente, viudo y divorciado), escolaridad en años y número de días de estancia hospitalaria.

Para determinar la percepción del paciente hospitalizado fue elaborado un instrumento de escala tipo Likert modificada, que cuenta con 30 ítems con 3 alternativas de respuesta: siempre, a veces y nunca con una puntuación de 0 a 60 puntos; la mayor puntuación indica una mejor percepción del paciente respecto al cuidado de enfermería. Asimismo fue dividido en 3 componentes: Técnico (9 preguntas), Interpersonal (13 preguntas) y Confort (8 preguntas).

El instrumento fue sometido a validación por 5 profesionales especialistas en el área de salud, quienes proporcionaron sugerencias, y posteriormente sometido a la tabla de concordancia y prueba binomial; las preguntas 5, 17, 20 y 27 fueron modificadas de acuerdo a las observaciones. Posteriormente se realizó una prueba piloto con 30 pacientes que no formaron parte de los resultados finales, en un servicio con características similares al área de estudio y mediante la prueba de  $\alpha$  de Cronbach; en esta se obtuvo una confiabilidad de 0.91<sup>11</sup>.

Para categorizar la percepción del paciente fue utilizada la escala de Estanones<sup>12</sup>, obteniéndose un valor final para favorable  $\geq 57$ ; medianamente favorable entre 45 y 56, y desfavorable  $\leq 44$  puntos. También fueron caracterizados los componentes: Técnico, el valor para favorable fue  $\geq 15$ , medianamente favorable entre 12 y 14, y desfavorable  $\leq 11$ ; Interpersonal, el valor para favorable fue  $\geq 19$ , medianamente favorable entre 15 y 18, y desfavorable  $\leq 14$ ; Confort, el valor para favorable fue  $\geq 14$ , medianamente favorable entre 12 y 13, y desfavorable  $\leq 11$  puntos.

El proyecto de investigación fue aprobado por el comité de investigación de la Universidad privada Norbert Wiener; además se cumplió con los principios éticos de la Declaración de Helsinki.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa informático *Microsoft Excel*<sup>®</sup> donde fue realizada una doble digitación de las informaciones, para posteriormente validar el banco de errores e importar los datos al programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) v. 22.0.

Para el análisis de los datos fue utilizada la estadística descriptiva mediante el uso de frecuencias y porcentajes, medida de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar). Además, para el análisis de correlación se consideró la puntuación total del instrumento conjuntamente con edad, escolaridad y días de estancia hospitalaria como variables numéricas empleándose la prueba de correlación de Pearson.

Para el análisis de asociación fueron utilizadas las categorías percepción (favorable, medianamente favorable y desfavorable) y las variables sociodemográficas como sexo (masculino y femenino) y estado civil agrupado en sin compañero (soltero, viudo y divorciado) y con compañero (casado y conviviente) ejecutándose la prueba de

**Tabla 1** Perfil demográfico del usuario externo atendido en el servicio de Medicina. Lima, 2013

Variables	Media (DE)	Variación observada	n	(%)
<b>Sexo</b>				
Masculino			21	42
Femenino			29	58
<b>Edad (años)</b>				
	41.48 (12.45)	[19-69]		
18-29			12	24
30-39			11	22
40-49			13	26
50-59			8	16
≥ 60			6	12
<b>Estado civil</b>				
Soltero			16	32
Casado			14	28
Conviviente			15	30
Viudo			3	6
Divorciado			2	4
<b>Grado de instrucción (años)</b>				
	11.74 (4.25)	[0-16]		
Analfabeto			3	6
Primaria			4	8
Secundaria			25	50
Superior			18	36
<b>Estancia hospitalaria</b>				
	4.7 (1.82)	[3-10]		
Hasta 5 días			38	76
Mayor de 5 días			12	24

Chi-cuadrado. Para ambas pruebas estadísticas se tuvo como nivel de significación  $p < 0.05$ .

## Resultados

Con relación a los datos sociodemográficos, se observa predominio del sexo femenino, con edad entre 40 y 49 años, solteros, con secundaria y hasta 5 días de estancia hospitalaria (tabla 1).

Se verificó que el 60% de los pacientes tuvieron una percepción medianamente favorable con relación al cuidado realizado por enfermería; en la puntuación total se obtuvo un promedio de 41.14 (= 3.83) puntos. Respecto a

los componentes, la percepción en los componentes Técnico e Interpersonal fue medianamente favorable (el 52% y el 46% respectivamente) y en el componente Confort fue desfavorable (80%) (tabla 2).

En la distribución de respuestas según cada componente, se observó que en el componente Técnico los entrevistados apuntaron que enfermería a veces presenta organización durante su atención (56%). En el componente Interpersonal, enfermería no se identifica por su nombre (38%) y no es amable (10%). En el componente Confort, los pacientes refieren que a veces el ruido del ambiente hospitalario no les facilita el descanso (52%) (tabla 3).

En la correlación entre la puntuación total del instrumento con las variables edad, escolaridad y días de estancia hospitalaria, no se encontró ninguna asociación (tabla 4).

En la asociación entre las categorías del instrumento con variables sexo y estado civil, en estas se observó que las mujeres perciben mejor la atención de enfermería en comparación con los hombres ( $p = 0.04$ ) (tabla 5).

## Discusión

La percepción del usuario sobre la atención de enfermería es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa y clara en el interior de sí mismo, para poder tener conciencia de lo que lo rodea en la relación enfermera-paciente.

En la actualidad, la atención de enfermería se centra en el paciente por medio de un cuidado individualizado; de esta forma, deja de ser objeto y pasa a ser un sujeto activo del mismo<sup>13</sup> centrándose en el usuario y en las expectativas reales del mismo<sup>14</sup>.

Con relación a la percepción del paciente sobre el cuidado realizado por enfermería, los resultados apuntaron el predominio de la categoría medianamente favorable. Investigaciones sobre el tema realizado en el Perú con 30 pacientes entrevistados en un hospital de urgencia, se encontró que la percepción sobre el cuidado de enfermería era muy favorable<sup>15</sup>; similar resultado fue encontrado en un hospital de México por medio del análisis de discurso<sup>16</sup>. Sin embargo, en un estudio realizado con 60 pacientes en un hospital de Perú fueron encontrados datos contradictorios ya que el 31.67% percibieron que la atención realizada por el profesional de enfermería era medianamente desfavorable<sup>17</sup>. Una de las limitaciones al realizar esta comparación es que en todos estos estudios fueron utilizadas diferentes estrategias para evaluar la percepción, pero demuestra la preocupación de

**Tabla 2** Caracterización, media del valor total y dimensiones de la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería. Lima, 2013

	Favorable n (%)	Medianamente favorable n (%)	Desfavorable n (%)	Media (DE) [Variación]
<b>Total percepción</b>	10 (20)	30 (60)	10 (20)	41.14 (3.83) [32-48]
<b>Componentes</b>				
Técnico	10 (20)	26 (52)	14 (28)	12.84 (1.87) [8-17]
Interpersonal	19 (38)	23 (46)	8 (16)	17.78 (2.98) [12-25]
Confort	1 (2)	9 (18)	40 (80)	10.52 (1.37) [5-14]

**Tabla 3** Distribución de los componentes de percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería. Porcentajes (n = 50)

	Siempre	A veces	Nunca
<i>Componente Técnico</i>			
Presenta habilidad en realizar los procedimientos	68	32	0
Observa que emplea conocimientos durante los cuidados	48	52	0
Le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados	52	48	0
Le explica cómo mejorar su autocuidado	44	56	0
Presenta organización durante el horario a cargo de su cuidado	44	56	0
Realiza el lavado de manos antes de realizarle un procedimiento	26	68	6
Me examinaron varias veces durante el turno	38	62	0
Observa seguridad al momento de brindarle el tratamiento indicado	56	44	0
Le cambiaron de posición durante el turno	38	38	24
<i>Componente Interpersonal</i>			
La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente	50	32	18
La enfermera(o) se identifica con su nombre	26	36	38
La enfermera(o) lo llama por su nombre	14	44	42
Piensa usted que la enfermera(o) se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada	30	60	10
La enfermera(o) se muestra amable al momento de atenderlo	38	56	6
La enfermera(o) permite que exprese sus preocupaciones y temores	34	56	10
La enfermera(o) lo orientó al ingreso de su hospitalización	64	32	4
Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado	28	60	12
Al momento de realizarle preguntas a la enfermera(o), le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento	46	52	2
Cuando la enfermera(o) se dirige a usted lo mira directamente y realiza gestos amables	32	64	4
La enfermera(o) pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular	48	48	4
Las enfermeras(os) solicitan su colaboración cuando van a realizarle un procedimiento	40	58	2
Cuando presenta dolor y pide la atención de la enfermera(o), acude de manera inmediata	32	48	20
<i>Componente Confort</i>			
La enfermera(o) le mostró el ambiente que iba a ocupar cuando ingreso a este servicio	70	28	2
El ambiente donde está hospitalizado, lo observa limpio	58	42	0
El ambiente donde se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación	80	20	0
El ambiente donde está hospitalizado cuenta con una buena ventilación	58	42	0
Observa que el ambiente donde se encuentra hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad	58	36	6
Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera(o) se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso	40	52	8
La enfermera ha preservado su intimidad durante su aseo personal o durante curación o colocación de sondas	42	54	4
Observa que la enfermera(o) se preocupa de que su velador y ropa de cama se mantengan organizados y limpios	38	58	4

los investigadores por conocer la satisfacción del paciente para la mejora del servicio.

La satisfacción del paciente es considerada como un indicador fundamental de la calidad para la mejora del cuidado<sup>18</sup>, por lo tanto, es necesario invertir en la capacitación del personal de enfermería con el objetivo de que su atención sea estandarizada.

Cuando se realizó la puntuación total del instrumento, la media que se obtuvo fue 41.14 de 60 puntos. En un estudio brasileño, llevado a cabo por entrevista telefónica con el fin de conocer la percepción del paciente sobre la atención de enfermería en 2 hospitales, los investigadores encontraron que el índice de satisfacción fue 4.95 de 5 puntos, de los cuales corresponden al 99.1% de pacientes satisfechos<sup>19</sup>.

Asimismo, un estudio español con 133 pacientes que utilizó una escala tipo Likert con una puntuación de 1 a 10, la percepción a la atención de enfermería fue de 9.24 (desviación estándar = 0.84) puntos<sup>18</sup>.

El uso continuo del indicador de la calidad evaluado por instrumentos adecuados puede traer mejora, innovación y por ende un planeamiento adecuado en la organización de los servicios de salud<sup>20</sup>.

Del mismo modo, la satisfacción es una actitud que está relacionada con el estado emocional e influida por la información que el paciente recibe por parte del profesional de la salud. Se propone que los componentes que influyen para una percepción positiva en el paciente sobre la atención de enfermería son los componentes Técnico e Interpersonal<sup>21</sup>.

**Tabla 4** Correlación entre el valor total de la percepción del paciente a la atención de enfermería con las variables edad, escolaridad y días hospitalizados. Lima, 2013

	r <sup>a</sup>	Valor de p <sup>*</sup>
Edad	0.05	0.68
Escolaridad	-0.16	0.26
Estancia hospitalaria	0.07	0.58

<sup>a</sup> Correlación de Pearson.

<sup>\*</sup> p < 0.05.

De acuerdo con estos componentes, se observó que predominó la categoría medianamente favorable para el componente Técnico y el Interpersonal, y desfavorable para el componente Confort. En el componente Técnico, los entrevistados destacaron que enfermería a veces presenta organización en el horario para la administración de los medicamentos. Un estudio que valoró este componente encontró que el tiempo de espera en la administración de medicamentos tuvo un impacto muy negativo, por lo que la mayoría de los usuarios participantes de dicha investigación manifestaron tener una satisfacción desfavorable<sup>22</sup>.

Para los pacientes es de alta importancia el comportamiento del personal de enfermería en el momento de la administración de los diferentes tratamientos y medicamentos en el horario indicado, además de que demuestran sus conocimientos y destrezas que favorecen el cuidado<sup>23</sup>.

En el componente Interpersonal, los pacientes refirieron que enfermería a veces no se dirige hacia él por su nombre y no demuestra amabilidad durante la atención. La necesidad que presenta el paciente es una sensación de carencia que debe ser satisfecha por el profesional, debido que ha de confiar en éste como una persona que le brindará el mejor cuidado; para ello, el profesional de enfermería debe conocer y comprender la conducta del paciente en un medio extraño para él<sup>24</sup>, y por lo anterior debe compartir experiencias humanas mediante la relación de respeto entre el profesional y el paciente<sup>25</sup>.

En el componente Confort, los participantes destacaron que el ambiente hospitalario presenta ruidos, lo que no facilita el descanso. Hay estudios que apuntan la importancia de la comodidad que el paciente necesita para su descanso, por lo cual se deben buscar medidas básicas de bienestar como

iluminación adecuada, control de ruidos, sábanas limpias y de tejido suave, así como limpieza del ambiente<sup>23-26</sup>.

La hospitalización causa estrés en la persona, y genera alteraciones en el bienestar que pueden estar relacionadas directa e indirectamente con la enfermedad diagnosticada, y por eso es necesario aumentar la comodidad del ambiente físico para el paciente y familiar; con esto se contribuirá a disminuir su ansiedad<sup>27</sup>.

La mejora en el ambiente hospitalario influye adecuadamente en la percepción del paciente con respecto al cuidado brindado por el profesional de salud<sup>28</sup>, lo que llevará a plantear mejoras en la organización, con lo que se logrará un ambiente confortable e íntimo para los pacientes y familiares<sup>29</sup>.

La persona hospitalizada apunta que el profesional debe contemplar los aspectos biológicos, psicoemocionales y espirituales, mirándolo como un ser holístico; esta combinación con los aspectos científicos y técnicos hacen que ellos perciban mejor la atención brindada por enfermería<sup>14</sup>.

El cuidado significa ayuda dirigida a la satisfacción de necesidades físicas y de tratamiento, además de brindar un soporte de compañía, esperanza, comprensión y seguridad lo que garantiza la calidad de la atención y tranquilidad para el mantenimiento y recuperación de su salud<sup>30</sup>.

Respecto a la correlación de la variable estancia hospitalaria con la percepción del paciente, no se observó significación estadística; similares resultados se encontraron en un estudio colombiano (p=0.940)<sup>31</sup> y en otro español (p=0.910)<sup>18</sup>. Sin embargo, la estancia hospitalaria puede influir en la percepción de la atención realizada por el personal de enfermería; así, un estudio encontró que cuando mayor fue el número de días de hospitalización, mejor fue la percepción en el paciente sobre el cuidado realizado por enfermería, debido que se fortalecen los lazos de amistad entre ambos<sup>24</sup>.

A la asociación se evidenció que, de los participantes entrevistados, la mujer percibió mejor la atención de enfermería. Un resultado contrario fue encontrado en España, donde no se observó significación estadística entre las variables sociodemográficas<sup>29</sup>. Por otro lado, un estudio realizado por medio de metaanálisis encontró que los adultos mayores y los hombres perciben mejor la atención de enfermería, además de presentar diferentes niveles de satisfacción durante su estancia hospitalaria en comparación con las mujeres<sup>32</sup>.

**Tabla 5** Percepción del paciente respecto a la atención de enfermería de acuerdo con las variables sexo y estado civil. Lima, 2013

VARIABLES	Desfavorable n (%)	Medianamente favorable n (%)	Favorable n (%)	Valor de p
<b>Sexo</b>				
Masculino	6 (28.6)	14 (66.7)	1 (4.8)	0.04*
Femenino	4 (13.8)	16 (55.2)	9 (31.0)	
<b>Estado civil</b>				
Sin compañero	3 (14.3)	16 (76.2)	2 (9.5)	0.12
Con compañero	7 (24.1)	14 (48.3)	8 (27.6)	

\* Prueba Chi-cuadrado, p < 0.05.

El cuidado brindado responde a una necesidad con metas específicas apoyándose en un contexto epistemológico, lo que se formaliza y desarrolla a través de diferentes técnicas aprendidas durante la formación profesional<sup>33</sup>.

El estudio presenta limitaciones: el planteamiento transversal no permite establecer relaciones de causalidad, por conveniencia los resultados se limitan a los participantes del estudio, la opinión de los pacientes se recogió durante su estancia hospitalaria y no estuvo al tanto de si hubo experiencias previas de hospitalización.

## Conclusión

Se concluye que los pacientes entrevistados tuvieron una percepción medianamente favorable respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería. Igualmente, los componentes Técnico e Interpersonal presentaron una percepción medianamente favorable y el componente Confort fue desfavorable. Por otro lado, se observó que el sexo femenino percibe mejor el cuidado brindado por enfermería.

A pesar de no observarse asociación con las variables sociodemográficas no puede descartarse que estas puedan estar asociadas, por lo cual es necesario realizar estudios para profundizar en este hecho.

Mantener una comunicación efectiva favorece un ambiente de confianza donde el paciente pueda expresar dudas, temores, sentimientos y emociones, mediante un trato holístico por parte de enfermería, el cual se debe propiciar en todo momento.

Conocer la percepción del paciente permite la creación de un programa de mejora y un proceso reflexivo a partir de la propia experiencia para el desarrollo del profesional, llevándolo a mejorar la calidad de atención.

## Financiamiento

Estudio autofinanciado por los investigadores.

## Conflicto de intereses

No existe conflicto de interés entre los autores con relación al tema de estudio.

## Agradecimientos

A la Universidad privada Norbert Wiener y a la Universidad de São Paulo por el apoyo logístico, y al Hospital Público por la accesibilidad para el desarrollo del estudio.

## Referencias

- Hernández Vergel LL, Zequeira Betancout DM, Miranda Guerra AJ. La percepción del cuidado en profesionales de enfermería. *Rev Cubana Enfermer*. 2010;26:30–41.
- World Health Organization. Regional Office for Europe. The principles of quality assurance. Copenhagen: WHO; 1985.
- Akin S, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle satisfaction with nursing care scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs*. 2007;16:646–53.
- Gibson JJ. A theory of direct perception. En: Noë A, Thomson E, editores. *Vision and mind*. Cambridge MA: MIT Press; 2002.
- Neisser U. Five kinds of self-knowledge. *Philos Psychol*. 1988;1:35–59.
- Gondra JM. *La psicología moderna*. Bilbao: Desclée Brouwer; 1996.
- Donabedian A. Calidad de atención a la salud. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Rev ITAES*. 1995;1:19–24.
- Savitz LA, Jones CB, Bernard S. Quality indicators sensitive to nurse staffing in acute care settings. En: Henriksen K, Battles JB, Marks ES, editores. *Advances in patient safety: From research to implementation Volume 4: Programs, tools and products*. Rockville, MD: Agency for healthcare research and quality; 2005.
- Colegio de enfermeras(os) del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Lima: Colegio de enfermeras(os) del Perú; 2008.
- Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 1990.
- Hora HRM, Monteiro GTR, Arica J. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o coeficiente alfa de Cronbach. *P&P*. 2010;11:85–103.
- Aiken LR. Análisis de reactivos y estandarización de pruebas. En: Aiken LR, editor. *Test psicológicos y evaluación*. 11.ª ed. México: Pearson educación; 2003. p. 544.
- Calvete Oliva A. Estrategia de salud de la unión europea: salud pública para las personas europeas. *Rev Esp Salud Pública*. 2008;82:273–81.
- Romero-García M, de la Cueva-Ariza L, Jover-Sancho C, et al. La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción. *Enferm Intensiva*. 2013;24:51–62.
- Espinoza-Medalla L, Huerta-Barrenechea K, Pantoja-Quiche J, et al. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el hospital EsSalud Huacho. Octubre de 2010. *Ciencia y Desarrollo*. 2011; 13: 53-62[consultado 2 Oct 2014]. Disponible en: <http://bit.ly/1GQHj1>
- Segura-Granados KI, Miranda-García CM, Guillén-Cadena DM. Percepción del cuidado de enfermería en el paciente adulto. *CuidArte*. 2014;3:26–36.
- Romero-Ameri LC. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis]. Lima: Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
- Ibarrola Izura S, Beortegui E, Oroviogicochea C, et al. Evaluación de la satisfacción con los cuidados de enfermería en el área de hospitalización de cardiología. *Enferm Cardiol*. 2011;53:27–33.
- Lopes JL, Cardoso MLAP, Alves VLS, et al. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. *Acta Paul Enferm*. 2009;22:136–41.
- Kurcgant P, Tronchin DMR, Melleiro MM. A construção de indicadores de qualidade para avaliação de recursos humanos nos serviços de enfermagem: pressupostos teóricos. *Acta Paul Enferm*. 2006;19:88–91.
- Schmidt LA. Patients' perception of nursing care in the hospital setting. *J Adv Nur*. 2003;44:393–9.
- Huiza Guardia GA. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval del Callao. Octubre-diciembre 2003 [Tesis]. Lima: Facultad de Medicina de la Universidad Mayor de San Marcos; 2006.
- Bautista LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. *Aquichan*. 2008;8:74–84.
- Alvarado Zuñiga CR, Oyola Canto MS, Aguilar Panduro C. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina. *Revista de Portales Médicos*. Com 2011. [consultado 12 Oct 2014]. Disponible en: <http://bit.ly/1NLwDJH>



25. Báez-Hernández FJ, Nava-Navarro V, Ramos-Cedeño L, et al. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. *Aquichan*. 2009;9:127-34.
26. Carrillo-Martínez M, Martínez-Conrado LE, Mendoza-López JR, et al. Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2009;17:139-42.
27. Uribe Meneses A, Torrado Acevedo IC, Acevedo Durán YJ. Confort de los pacientes hospitalizados en el servicio de neurocirugía. *Rev Cien Cuidad*. 2012;9:17-25.
28. Cuñado Barrio A, Rial Careijo C, Lanero González B, et al. Influencia de la reforma de las instalaciones en la satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias hospitalarias. *Emergencias*. 1999;11:352-60.
29. Blanco-Abril S, Sánchez-Vicario F, Chinchilla-Nevado MA, et al. Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros. *Enferm Clin*. 2010;20:23-31.
30. Quintero MT, Gómez M. El cuidado de enfermería significa ayuda. *Aquichan*. 2010;10:8-18.
31. Torres Contreras CC. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *av enferm*. 2010;28:98-110.
32. Hall JA, Dornan MC. Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: A meta-analysis. *Soc Sci Med*. 1990;30:811-8.
33. Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Cienc enferm*. 2011;17:11-22.