



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Ciencias de la Salud  
Artículo de Investigación

*Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de  
pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador*

*Quality of care associated with the nursing process according to the perspective of  
patients and professionals in an Obstetric Hospital in Ecuador*

*Qualidade da assistência associada ao processo de enfermagem na perspectiva de  
pacientes e profissionais em um hospital obstétrico no Equador*

Marlene Chamba Tandazo <sup>I</sup>  
[mchamba@utmachala.edu.ec](mailto:mchamba@utmachala.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-6687-4569>

Irlandia Romero Encalada <sup>II</sup>  
[iromero@utmachala.edu.ec](mailto:iromero@utmachala.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-7938-733X>

Ruth Condoy Zosa <sup>III</sup>  
[rcondoy\\_est@utmachala.edu.ec](mailto:rcondoy_est@utmachala.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-2243-3723>

Ana Conde Sarango <sup>IV</sup>  
[anitacondesita@gmail.com](mailto:anitacondesita@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-0154-4937>

**Correspondencia:** [mchamba@utmachala.edu.ec](mailto:mchamba@utmachala.edu.ec)

\***Recibido:** 29 de mayo del 2022 \***Aceptado:** 02 de junio de 2022 \* **Publicado:** 15 de julio de 2022

- I. Magíster en Emergencias Médicas, Licenciado en Enfermería, Docente de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica de Machala, Machala, El Oro, Ecuador.
- II. Magíster en Gerencia Clínica en Salud Sexual y Reproductiva, Licenciada en Enfermería, Docente de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica de Machala, Machala, El Oro, Ecuador
- III. Licenciada en Enfermería, Técnico Docente para la Educación Superior 2, de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica de Machala, Machala, El Oro, Ecuador
- IV. Licenciada en Enfermería, Magíster en Gestión del Cuidado con Mención en Unidades de Emergencias y Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Machala, El Oro, Ecuador.

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un  
Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

## Resumen

**Introducción:** La seguridad del paciente adquiere una gran relevancia en los últimos años tanto para los pacientes y sus familias quienes desean sentirse seguros y confiados con los cuidados que brindan los profesionales de enfermería de manera oportuna, rápida, continua y permanente, orientada a resolver las posibles complicaciones que se presentan en la embarazada, parto y posparto. **Objetivo:** correlacionar la calidad de la atención percibida en las pacientes hospitalizadas con la satisfacción que brindan los profesionales de enfermería del Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague, **Metodología:** estudio descriptivo, transversal representada por 80 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Obstétrico en el área materno infantil y se tomó como muestra a 200 pacientes ingresadas en este hospital, y se aplicó dos instrumentos en tres momentos diseñados por los autores. El análisis se desarrolló a través de la estadística descriptiva e Inferencial, las pruebas de significancia estadística: se aplicó el chi cuadrado y la prueba T de student para muestras relacionadas donde se dio valor a la  $p < 0.05$  para definir si hubo, diferencias significativas, con un Intervalo de confianza del 95%. **Resultados:** el 93,8% representa a las mujeres y masculino 6,2%, Se encontró que el 64% de los profesionales afirmaron tener conocimiento sobre el proceso de atención de enfermería y el 36% desconocían tal proceso. En relación a la calidad de atención por parte de enfermería, el 78% de las pacientes manifestaron su satisfacción, mientras que el 22% tuvo una perspectiva negativa, lo cual puede deberse al desconocimiento que tenían de tal proceso luego se realizó la correlación de Pearson entre la calidad de atención de los 200 pacientes atendidos y constituido por 80 Enfermeros y se obtuvo una correlación fuerte y positiva entre las dos variables en estudio  $p=0,000$ . **Conclusiones:** la investigación demostró la necesidad de la Intervención educativa al personal de Enfermería para poder brindar una atención de calidad a los pacientes que son atendidas en el hospital Obstétrico.

**Palabras Claves:** Cuidado de Enfermería; Paciente; Calidad de Atención.

## Abstract

**Introduction:** Patient safety has acquired great relevance in recent years for both patients and their families who want to feel safe and confident with the care provided by nursing professionals in a timely, rapid, continuous and permanent manner, aimed at solving the possible complications that occur in pregnancy, childbirth and postpartum. **Objective:** to correlate the quality of care perceived in hospitalized patients with the satisfaction provided by the nursing professionals of the Obstetric Hospital Ángela Loayza de Ollague, **Methodology:** descriptive, cross-sectional study represented by

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

80 nursing professionals who work in the Obstetric Hospital in the maternal and child area and 200 patients admitted to this hospital were taken as a sample, and two instruments were applied in three moments designed by the authors. The analysis was developed through descriptive and inferential statistics, the tests of statistical significance: the chi-square and the Student's T-test were applied for related samples where a value of  $p < 0.05$  was given to define if there were significant differences, with a confidence interval of 95%. Results: 93.8% represented women and 6.2% male. It was found that 64% of the professionals claimed to have knowledge about the nursing care process and 36% were unaware of such process. In relation to the quality of nursing care, 78% of the patients expressed their satisfaction, while 22% had a negative perspective, which may be due to their lack of knowledge of such a process, after which the Pearson correlation was performed between the quality of care of the 200 patients attended and constituted by 80 nurses and a strong and positive correlation was obtained between the two variables under study  $p=0.000$ . Conclusions: the research demonstrated the need for educational intervention for nursing staff in order to provide quality care to patients who are treated at the Obstetric Hospital.

**Keywords:** Nursing Care; Patient; Attention quality.

### Resumo

Introdução: A segurança do paciente adquiriu grande relevância nos últimos anos tanto para os pacientes quanto para seus familiares que desejam se sentir seguros e confiantes com os cuidados prestados pelos profissionais de enfermagem de forma oportuna, rápida, contínua e permanente, visando solucionar as possíveis complicações que ocorrem na gravidez, parto e puerpério. Objetivo: correlacionar a qualidade da assistência percebida em pacientes hospitalizados com a satisfação proporcionada pelos profissionais de enfermagem do Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague, Metodologia: estudo descritivo, transversal representado por 80 profissionais de enfermagem que atuam no Hospital Obstétrico do A área materno-infantil e 200 pacientes internados neste hospital foram tomados como amostra, e dois instrumentos foram aplicados em três momentos desenhados pelos autores. A análise foi desenvolvida por meio de estatística descritiva e inferencial, os testes de significância estatística: o qui-quadrado e o teste T de Student foram aplicados para amostras relacionadas onde foi dado um valor de  $p < 0,05$  para definir se havia diferenças significativas, com intervalo de confiança de 95%. Resultados: 93,8% representavam mulheres e 6,2% homens, verificou-se que 64% dos profissionais afirmaram ter conhecimento sobre o processo de cuidar de

## Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

enfermagem e 36% desconheciam tal processo. Em relação à qualidade da assistência de enfermagem, 78% dos pacientes expressaram sua satisfação, enquanto 22% tiveram uma perspectiva negativa, o que pode ser devido ao desconhecimento de tal processo, após o que foi realizada a correlação de Pearson entre a qualidade de cuidados dos 200 pacientes atendidos e constituídos por 80 enfermeiros e obteve-se uma correlação forte e positiva entre as duas variáveis em estudo  $p=0,000$  Conclusões: a pesquisa demonstrou a necessidade de intervenção educativa para a equipe de enfermagem a fim de prestar uma assistência de qualidade aos pacientes atendidas no Hospital Obstétrico.

**Palavras-chave:** Cuidados de enfermagem; Paciente; Qualidade da atenção.

### Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad de atención como el grado de compromiso que tienen los profesionales de la salud para maximizar los resultados esperados, al complementar los requerimientos de los pacientes, familiares y comunidades y a su vez, tiene la ventaja de ser medida y mejorarse constantemente (1).

En ese sentido, Donabedian demostró que la calidad de atención en salud puede evaluarse en materia de tres componentes fundamentales: estructura, proceso y resultados (Sánchez-Jacas, 2016; Santolalla, 2016; Gutiérrez-Berrios, Lorenzo-Gómez, & Barrios-Rivas, 2019). Siendo este último, el que está relacionado con la satisfacción del paciente durante la estancia hospitalaria, tratándose de un indicador de calidad importante para determinar la excelencia en los servicios que ofrecen los profesionales sanitarios.

La enfermería considerada como una ciencia y arte, basándose en el conocimiento científico con el pasar del tiempo, ha logrado penetrar en la conciencia de los estudiantes en formación, permitiéndoles afrontar positivamente los desafíos que se presentan a largo del proceso de aprendizaje como futuros profesionales (5).

Por otra parte, una de las teóricas más destacadas en la historia de enfermería es Ida Jean Orlando, quien, en 1961, fundó la teoría del Proceso de Atención de Enfermería (PAE) creada a partir de su propia investigación, sin duda representó un aporte significativo en aquella época y que en la actualidad continúa guiando el cuidado (6), promoviendo la erudición enfermera en la práctica asistencial. En ese sentido, el PAE representa una guía sistemática que conlleva a una atención centrada en el paciente a través de cinco pasos secuenciales: valoración, diagnóstico, la planificación,

## Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

la implementación y la evaluación (7), lo cual permiten al estudiante y al profesional plantear y organizar sus acciones de enfermería.

Orlando en su teoría, destaca la participación activa del paciente durante el PAE, así como también el análisis de las percepciones, sentimientos y pensamientos por parte del profesional de enfermería. Además, afirma que el propósito fundamental del PAE se centra en asistir inmediatamente al paciente de manera organizada, basado en tres elementos claves: a) conducta del paciente b) la reacción del profesional de enfermería, y c) las actividades encaminadas a lograr resultados favorables en el paciente (8).

Por tanto, resulta insoslayable enfatizar que, en la práctica de enfermería, el cuidado profesional debe ser trascendental, es decir, no solo conseguir el alivio del dolor causada por alguna patología, sino que además se brinde desde un enfoque holístico durante la interacción enfermera-paciente, tal y como lo describe Watson en su publicación (9), basado en el conocimiento, las teorías, la experiencia, la intuición y la creatividad del profesional de enfermería, es por ello que la evaluación del cuidado del paciente considerado como un todo, es intrínseco del PAE.

No obstante, cabe mencionar que, desde el pregrado, los estudiantes de enfermería tienen conocimiento sobre el PAE, pero su uso en el ámbito laboral puede dificultarse debido a factores como la falta de tiempo y sobrecarga de trabajo durante el turno principalmente (10). En este contexto, algunas investigaciones deben orientar al diseño de planes educativos, asegurando que se establezcan guías y protocolos de cuidados específicos con el apoyo de un equipo multidisciplinario. Por tanto, resulta lógico pensar que es importante que los enfermeros conozcan y apliquen oportunamente el PAE como un componente clave para brindar un cuidado profesional de calidad.

Si bien, en las últimas décadas se han llevado a cabo una gama de investigaciones sobre el cuidado recibido según la percepción de los pacientes hospitalizados (11,12,13,14,15), han sido pocos los estudios que ponen en evidencia la satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención de enfermería en el servicio de Gineco-Obstetricia. Por lo anterior, este estudio tuvo como objetivo: correlacionar la calidad de la atención percibida en las pacientes hospitalizadas con la satisfacción que brindan los profesionales de enfermería del Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague.

### Metodología

Estudio descriptivo, transversal representada por 80 profesionales de enfermería que laboran en el hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague, en el área Materno Infantil (Ginecología, Centro

## Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

Obstétrico, Neonatología y Emergencia Obstétrica). También se tomó como muestra a 200 pacientes ingresados en este hospital, ubicado en el cantón Santa Rosa, provincia de El Oro, país Ecuador. Se analizaron los datos recolectados de tres momentos con dos instrumentos documentales diseñados por los autores. El primer momento se determinaron las Características Sociodemográficas y el conocimiento de los profesionales de enfermería del Hospital Obstétrico sobre el PAE. En el segundo momento, se utilizó una encuesta como primer instrumento de recolección mediante la cual se evaluó la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes. Finalmente, en el tercer momento se evaluó el conocimiento del personal de enfermería posterior a la aplicación del programa educativo. El análisis se desarrolló a través de la estadística descriptiva e Inferencial, las pruebas de significancia estadística: se aplicó el Chicuadrado y la prueba T de student para muestras relacionadas donde se dio valor a la  $p < 0.05$  para definir si hubo diferencias significativas, con un Intervalo de confianza del 95% esto como medio eficaz y seguro de interpretar los hallazgos y poder cuantificar los resultados.

### Resultados

**Tabla 1.** Observamos: Género femenino fue el más frecuente con 93,8%, masculino 6,2%; el nivel Académico de los profesionales con tercer nivel fue 93,8% y el 6,2% cuentan con un cuarto nivel de Maestría; la edad media de la población en estudio fue de 34,31 con una desviación estándar de  $+/- 7,4$  años, por lo tanto, el rango de edad estuvo comprendido entre los 27 a 41 años de edad; en relación a los años de experiencia en el personal tuvo una media de 7,48 con una desviación estándar de  $+/- 4,6$  años que significa que la mayoría de la población estudiada tenía una experiencia de 7 años y más con rango comprendido entre los 3 a 11 años de experiencia laboral en el Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague.

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

**Tabla 1.**

**Características Sociodemográficas del Personal de Enfermería**

<b>Variab</b> les	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Genero</b>				
Femenino	75	87,2	93,8	93,8
Masculino	5	5,8	6,2	6,2
<b>Nivel Académico</b>				
Tercer Nivel	75	87,2	3,8	93,8
Maestría	5	5,8	6,2	6,2
Edad (Años M/D)	34,31+/-7.4			
Años de Experiencia	7,48+/-4,6			
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,%</b>		

**Fuente:** Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague

La Tabla 2. La edad de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en el Hospital Obstétrico fue el 34,0% de 25 a 34 años; el 31,5% correspondió a la edad de 15 a 24 años; el 26,5% de 35 a 44 años; 6,5% de 45 a 54 años y el 1,5% mayores de 55 años.

**Tabla 2.**

**Edad de las pacientes ingresadas en el Hospital**

<b>Variab</b> les	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
	Fr	%	%
15 a 24 años	63	31,5	31,5
25 a 34 años	68	34,0	65,5
35 a 44	53	26,5	92,0

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

45 a 54	13	6,5	98,5
Mayor a 55	3	1,5	
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>

Fuente: Fuente: Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague

Tabla 3. Se comprobó la relacionar entre el conocimiento del Proceso de Atención de Enfermería y en el personal que labora en el Hospital Obstétrico con la calidad de atención que les brindan a las pacientes, para este estudio se aplicó la prueba de Pearson ( $p=0,002$ ), donde se demostró una asociación positiva entre las dos variables. Se encontró que el 64% de los profesionales afirmaron tener conocimiento sobre el Proceso de Atención de Enfermería y el 36% desconocían tal proceso. En relación a la calidad de atención por parte de enfermería, el 78% de las pacientes manifestaron su satisfacción, mientras que el 22% tuvo una perspectiva negativa, lo cual puede deberse al desconocimiento que tenían de tal proceso.

**Tabla 3.** Relación entre el Conocimiento del personal de enfermería sobre el PAE con la Calidad de atención a las pacientes antes de la intervención educativa

Alternativas	Conocimiento		Calidad de Atención		p. valor
	Fr	%	Fr	%	
SI	51	64	156	78	0.0002*
NO	29	36	44	22	
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>	<b>200</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague

**Valores Expresados en Frecuencias y Porcentajes. \*=  $p<0,05$**

Tabla 4. Se realizó la correlación de Pearson entre la calidad de atención de los 200 pacientes atendidos en el Hospital Obstétrico y el personal de enfermería constituido por 80 Enfermeras y se obtuvo una correlación fuerte y positiva entre las dos variables en estudio  $p=0,000$ . La investigación demostró la necesidad de la Intervención educativa al personal de enfermería para poder brindar una atención de calidad y calidez a los pacientes que son atendidos en la Institución.

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

**Tabla 4.** Relación del Conocimiento del PAE por el personal de enfermería con la calidad de atención de las pacientes después de la intervención educativa en el Hospital

Alternativas	Conocimiento del Personal de Enfermería		Calidad de Atención Del Paciente		p.valor
	Fr	%	Fr	%	
	SI	73	91,2	180	
NO	7	8,8	20	10,0	0,000*
Total	80	100,0	200	100,0%	

Fuente: Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague

### Discusión

La presente investigación tuvo como propósito correlacionar la calidad de atención de enfermería a través de la percepción de las pacientes con la satisfacción de los profesionales al aplicar el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en un hospital especializado de tercer nivel de atención, según el Modelo de Atención Integral de Salud (16). En el Ecuador, se ha implementado un manual dirigido a todos los profesionales de la salud del Ecuador, como una herramienta eficaz para mejorar la seguridad del paciente - usuario y la calidad de la atención en salud, que son esenciales para el cambio de cultura organizacional (17).

En la actualidad, las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales han implementado una nueva red para mejorar la calidad de atención a la madre, el recién nacido y el niño en los centros de salud donde son atendidos por el equipo de profesionales (18). En este sentido, la satisfacción asociada a la atención del parto y puerperio hospitalario constituye uno de los más relevantes indicadores de calidad asistencial obstétricos (19).

Por lo anterior, resulta lógico pensar que, como parte de la política del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, se propone la atención integral de salud tanto a la madre como el recién nacido para garantizar la calidad de atención, vista no solo en términos generales, sino más bien enfocado a una atención humanizada, a través de un parto respetuoso con pertinencia intercultural y en libre posición (20).

Borges (21) destacó la calidad de atención de enfermería durante el parto, desde un enfoque humanístico, el cual implica brindar un cuidado que va más allá de brindar únicamente información

## Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

sobre la estancia hospitalaria, sino más bien entender las preocupaciones y sentimientos de las pacientes, demostrando empatía con cada una de ellas.

En Estados Unidos, a través de una encuesta realizada a 7938 pacientes, se encontró que las calificaciones de satisfacción asociadas con la actitud afectiva y amigable fueron más altas para los obstetras y ginecólogos (n= 1903) en comparación con otros especialistas (n=6035), aun cuando el tamaño de la muestra entre ambos era significativo (22).

En el contexto de enfermería, la mayoría de los usuarios (99.1%), percibieron una atención satisfactoria brindada por los estudiantes de enfermería (23). Borré y otros autores, reportaron que casi la mitad de las gestantes encuestadas en su estudio (45%), percibieron una buena atención durante el control prenatal (24). En contraste con el estudio actual, el nivel de satisfacción es relativamente alto (78%), durante la atención en el servicio de Ginecología Obstetricia del HOALO, lo cual es coherente con estudios previos (4,11,19,25,26) De este modo, enfermeras investigadoras (27), argumentaron que la cuidado brindado fue valorado como “bueno a excelente”, al expresar una atención con calidez y amabilidad, apoyo emocional y una correcta ejecución de procedimientos por los profesionales de enfermería. Contrario al estudio anterior, según una investigación realizada en dos instituciones de salud de Colombia, se estima que la calidad de atención es regular (62%) (28). Similares hallazgos fueron encontrados por Collantes y Clavo (29).

En Cuba se aplicó un instrumento evaluativo a las enfermeras (n=40) y encuesta de satisfacción a las madres de los neonatos (n=754), para lo cual elaboraron indicaciones de calidad (estructura, proceso y resultados), de los cuales los dos últimos indicadores, fueron aceptables, con un buen grado de satisfacción de la totalidad de las madres (30). Sin embargo, a pesar de las experiencias positivas manifestadas por los pacientes, también es fundamental centrarse en aquellas opiniones negativas sobre la atención recibida, de tal manera que sea vista como una oportunidad de mejora en la calidad de atención (31).

Entre los principales factores que influyen en proporcionar cuidado de enfermería adecuado, se incluyen la capacitación (92.96 %), seguido de la asignación enfermera paciente (76.06 %) y el conocimiento respectivamente (25.35 %) (32). Mientras que, algunos factores negativos en el cuidado se encuentran: la inconformidad por la demora en la atención y la falta de información pacientes (27), la falta de orientación al acompañante acerca del tratamiento y los cuidados al egreso del hospital (Morando, Pérez, Pantoja, Corcho, & Hernández, 2013). Según los resultados obtenidos por Amed,

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

Villarreal y Alvis (28), casi la mitad (42%) respondieron no haber sido atendidos y no reconocen al profesional de enfermería del servicio.

De allí, que debe prevalecer el compromiso por parte de los profesionales en reducir la frecuencia del cuidado perdido, considerado como omisiones en el cuidado de enfermería ya sea de manera parcial o en su totalidad, o el retraso significativo del mismo. En Etiopía, un estudio determinó que el 74.6% de los pacientes perdían al menos una atención de enfermería en el área perinatal, asociado principalmente a la falta de recursos laborales (96,3%), el trabajo en equipo (91%), los recursos materiales (90%) y la comunicación (85,3%) (34).

Desde tiempos remotos, los modelos y teorías de enfermería representan un pilar fundamental en la práctica clínica, pues guía al estudiante y profesional para intervenir con sustento científico. Por lo tanto, resulta lógico pensar que la falta de conocimiento y utilización estos postulados teóricos, han influido para que la enfermera sea considerada como una “asistente del médico”, sin independencia al momento de emitir un criterio o tomar una decisión (35).

Es así que, en un artículo publicado con enfoque fenomenológico publicado en Costa Rica, uno de los entrevistados dijo: *“Muchas veces nuestro PAE como estudiantes queda meramente en la parte académica, sería importante buscar estrategias para trabajar en conjunto con el personal del centro hospitalario con el fin de dar secuencia a estos planes de atención”* (36).

Entre las diversas teorías existentes en la disciplina de enfermería, está el PAE, el cual representa una herramienta eficaz en el reconocimiento de las acciones que llevan a cabo los estudiantes de enfermería con los pacientes durante su pasantía en las diferentes unidades de salud (37), además de otras áreas de actuación en el contexto laboral, tales como: preventiva, asistencial, docente e investigadora, administrativa y gestora (González-Sánchez, 2011).

Entre los factores que permiten la aplicación del PAE incluyen: la experiencia, la plataforma Sistema de Atención al Paciente, el interés por brindar un cuidado integral y el conocimiento del método (10). Desde este punto de vista, los hallazgos encontrados en un metaanálisis, mostraron que aquellos profesionales con conocimientos óptimos sobre el tema, tenían 8 veces más probabilidades de implementar el mismo (39).

Son múltiples los factores que limitan la aplicabilidad del PAE, tales como: la ausencia de un comité encargado del PAE (100%), la falta de registro propios de enfermería relacionados con el PAE (50%), escasa capacitación intrahospitalarias (91.15%), personal insuficiente (78.1%) (40), la carga laboral

## Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

en exceso (41), menos de probabilidades de aplicar el PAE frente a un entorno laboral estresante (81%) (39), la falta de supervisión, retroalimentación y evaluación respectivamente (15.9 %) (42).

En Ecuador, una investigación realizada en el Hospital General Latacunga concluyó que el factor principal para la no aplicación del PAE es el tiempo insuficiente en el turno (43). Otro estudio corrobora tal afirmación, pues algunos profesionales destinan gran parte de su tiempo en revisar y actualizar la historia clínica del paciente y kárdex, administrar únicamente medicamentos prescritos y el hecho de laborar en otras instituciones de salud (44).

En resumen, la implementación del PAE, es un complemento sustancial para mejorar la autonomía del profesional en la práctica clínica, además de priorizar las necesidades de los usuarios, familias y comunidades; y, disminuir en gran medida los riesgos y complicaciones para mejorar la calidad de atención de enfermería.

En Chile, un evento interesante que se suscitó fue que, ante la necesidad de evaluar la gestión del cuidado en diferentes unidades de salud de dicho país, se propuso un modelo de gestión de calidad de enfermería con el propósito de lograr la satisfacción de los pacientes y de otros individuos, esenciales en el PAE, a través de la estructuración de indicadores inherentes a la enfermería con base en evidencia científica de alta calidad (45).

Para finalizar, en Ecuador no se cuenta protocolizado de manera oficial la aplicación del PAE, ya que en su mayoría se observan en el portal web una serie de Guías de Práctica Clínica desde el año 2013 al 2019 (46), enfocándose más en el manejo médico sobre la patología y no desde un enfoque enfermero, por lo que se sugiere al Ministerio de Salud Pública y la Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros como representantes a nivel nacional, implementar un manual sobre el PAE, que sirva de guía para los profesionales que se dedican al arte de cuidar a los más vulnerables, como son los pacientes.

### Conclusiones

Sin duda alguna, un aspecto clave para evaluar la calidad de atención, es explorar la percepción de los principales receptores del cuidado de pacientes, lo cual permitirá elaborar una planificación de manera oportuna, lógica y sistemática para mejorar la calidad y seguridad en la atención de enfermería.

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

En este sentido, la investigación permitió conocer las experiencias vividas y manifestadas por las pacientes de la atención brindada en las áreas de cuidados maternos y neonatales, siendo el enfermero una herramienta clave para ayudar a afrontar situaciones que para ellas fueron difíciles.

Además, la investigación también demostró la necesidad de la Intervención educativa al personal de Enfermería por el desconocimiento de algunos profesionales que tuvieron acerca del proceso de atención de enfermería y a través de estos talleres actualizar sus conocimientos para que logren brindar una atención de calidad a las pacientes que son atendidas en el Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague.

## Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. ¿Qué es la calidad? [Online].; 2020 [cited 2021 25 septiembre]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Sánchez-Jacas I. El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad de salud. MEDISAN. 2016; 20(4): p. 546-555.
3. Santolalla P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - Scientia. 2016; 8(2): p. 119-123.
4. Gutiérrez-Berrios Z, Lorenzo-Gómez M, Barrios-Rivas A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”. 2019 Marzo; 3(1).
5. Álvarez-Yañez D. Enfermería en América Latina: una mirada al horizonte. Avances en Enfermería. 2016; 33(2).
6. Raile-Allgood M. Modelos y Teorías de Enfermería. In Pokorny M. Teorías en enfermería de importancia histórica. Octava Edición ed.: Elsevier; 2015. p. 54-55.
7. Toney-Butler T, JM T. Nursing Process. [Online]. In: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; 2021 [cited 2021 Septiembre 22].
8. Naranjo-Hernández Y, Rodríguez-Larrinaga M, Concepción-Pacheco J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Revista Cubana de Enfermería. 2016; 32(4).

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

9. Nurseslabs. Jean Watson: Theory of Human Caring. [Online].; 2021 [cited 2021 24 septiembre. Available from: <https://nurseslabs.com/jean-watsons-philosophy-theory-transpersonal-caring/>.
10. Duque P. Factores relacionados con la aplicabilidad del Proceso Atención de Enfermería en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de Medellín, Colombia. *Universidad y Salud*. 2014 January-June; 16(1).
11. Freitas J, Silva A, Minamisava R, Bezerra ASM. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino-Americana Enfermagem*. 2014 Mayo-Junio; 22(3).
12. Desborough J, Phillips C, Banfield M, Bagheri N, Mills J. Impact of nursing care in Australian general practice on the quality of care: A pilot of the Patient Enablement and Satisfaction Survey (PESS). *Collegian*. 2015; 22(2): p. 207-214.
13. Aiken LH SD, Ball J, Bruynee L, Rafferty A, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*. 2018; e019189: p. 1-8.
14. Pazmiño-Garzón D, Rodríguez-Cotilla Z, Carrión-Torres M, Moncayo-Sánchez Y. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. *Ciencia Digital*. 2019; 3(3.3): p. 134-143.
15. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care†. *Nursing Open*. 2019; 6(2): p. 535–545.
16. Ministerio de Salud Pública. Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud Familiar Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI). Ecuador. ; 2012.
17. Ministerio de Salud Pública. Seguridad del Paciente-Usuario. Manual. Primera edición. Quito, Ecuador: Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, Dirección Nacional de Normatización; 2016.
18. Organización Mundial de la Salud. 10 formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud. [Online].; 2017 [cited 2021 Octubre 5. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/10-ways-to-improve-the-quality-of-care-in-health-facilities>.
19. Carrillo R, Magaña M, Rivas V, Sánchez L, Cruz A, Morales F. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. *Revista CONAMED*. 2016 Enero-Marzo; 21(1): p. 15-20.

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

20. Ministerio de Salud Pública. Parto respetuoso, en libre posición y con pertinencia intercultural. [Online].; 2021. Available from: <https://www.salud.gob.ec/parto-respetuoso-en-libre-posicion-y-con-pertinencia-intercultural/>.
21. Borges-Damas L, Sixto-Pérez A, Sánchez-Machado R. Influencia del desempeño de los profesionales de enfermería en la atención humanizada al parto. *Revista Cubana de Enfermería*. 2018; 34(2).
22. Patel I, Chang J, Srivastava J, Feldman S, Levender M, Balkrishnan R. Patient satisfaction with obstetricians and gynecologists compared with other specialties: analysis of US self-reported survey data. *Patient Relat Outcome Meas*. 2011 Jul; 2: p. 21-26.
23. Ulloa-Sagoval I, Valbuena-Durán L, Camargo-Figueroa F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*. 2021 Enero-Abril; 12(1).
24. Borré-Ortiz Y, Sánchez-Padilla D, Márquez-Caballero Y, Lobo-Rojos L, Polo-Granados M, Rodríguez-Martínez V. EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR GESTANTES QUE ASISTEN A UN PROGRAMA DE CONTROL PRENATAL DE MALAMBO-ATLÁNTICO (COLOMBIA). *Horizonte de Enfermería*. 2020; 30(1): p. 36-48.
25. Zamora-Chávez S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*. 2016 Enero-Marzo; 16(1).
26. Ruydiaz-Gomez K, Saldarriaga-Genes G, Fernández-Aragón S. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*. 2018; 10(1).
27. Balseiro-Almario L, Martínez-Aguilera P, Otero R, Cortes-Galicia A, de la Rosa-García M, Flores-Badillo A, et al. La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un Hospital Regional del ISSSTE, en México D.F.: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. *Enfermería Universitaria*. 2007 Enero-Abril; 4(1): p. 9-13.
28. Amed-Salazar E, Villarreal-Amaris G, Alvis-Tous C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*. 2019; 16(2): p. 108-119.
29. Collantes-Delgado D, Clavo-Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*. 2020; 4(7): p. 11-22.

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

30. Rodríguez-García G, Castellanos-Rodríguez R. Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología. *Revista Cubana de Enfermería*. 2017; 33(4).
31. Blazquez-Morales M, Muñoz-Aguilar K, Gutiérrez-Alba G, Siliceo-Murrieta J. SATISFACCIÓN DEL TRATO RECIBIDO DURANTE EL EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO, EN UN HOSPITAL PÚBLICO. *Revista de Salud Pública*. 2018; XXII(1): p. 8-19.
32. Flores-Alpízar C, Ponce-Moreno R, Ruíz-Jalomo M, Corral-Quiroz R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro*. 2015; 23(3): p. 143-8.
33. Morando D, Pérez M, Pantoja Y, Corcho O, Hernández R. Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Ginecológica. *MEDISAN*. 2013 Abril; 17(4).
34. Haftu M, Girmay A, Gebremeskel M, Aregawi G, Gebregziabher D, Robles C. Commonly missed nursing cares in the obstetrics and gynecologic wards of Tigray general hospitals; Northern Ethiopia. *Plos One*. 2019; 14(12).
35. Gallardo A. Evolución del conocimiento en enfermería. *Medwave*. 2011 Abril.
36. Jara-Sanabria F, Lizano-Pérez A. Aplicación del proceso de atención de enfermería por estudiantes, un estudio desde la experiencia vivida. *Enfermería Universitaria*. 2016 Oct-Dic; 13(4).
37. Naranjo-Hernández Y, González-Hernández L, Sánchez-Carmenate M. Proceso Atención de Enfermería desde la perspectiva docente. *Revista Archivo Médico de Camagüey*. 2018 Nov-Dic; 22(6).
38. González-Sánchez J. Aplicación del proceso de atención de enfermería a la salud laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2011 Enero-Marzo; 57(222).
39. Shiferaw W, Akalu T, Wubetu A, Aynalem Y. Implementation of Nursing Process and Its Association with Working Environment and Knowledge in Ethiopia: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Nursing Research and Practice*. 2020.
40. Villanueva M, Escalier J. Factores que dificultan la aplicación del proceso enfermero en el Hospital Universitario de Sucre. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación*. 2018 Diciembre; 16(18).

Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador

---

41. Ponti L, Castillo-Benites R, Vignatti R, Monado M, Nuñez J. Conocimientos y dificultades del proceso de atención de enfermería en la práctica. *Educación Médica Superior*. 2017; 32(4).
42. Batista-Sánchez M, Alvarado-Gallegos E. Factores relacionados con la práctica del proceso de enfermería en servicios de hospitalización. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro*. 2015; 23(2): p. 83-90.
43. Moya-Quingaluisa M. Factores que influyen en la no aplicación del Proceso de Atención de Enfermería en el ámbito hospitalario. Informe de Investigación. Requisito previo para optar por el Título de Licenciada de Enfermería. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de Enfermería; 2018.
44. Gutiérrez-Lesmes O. Factores que determinan la aplicación del proceso de enfermería en instituciones hospitalarias de Villavicencio, Colombia, 2008. *Avances en Enfermería*. 2009; 27(1): p. 60-68.
45. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2018 Mayo-Junio; 29(3).
46. Ministerio de Salud Pública. Guías de práctica clínica. [Online].; 2021. Available from: <https://www.salud.gob.ec/guias-de-practica-clinica/>.