

Artículo de Investigación

Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida de los usuarios de un hospital general en el Ecuador

Quality of nursing care and perceived satisfaction of users of a general hospital in Ecuador

Qualidade do cuidado de enfermagem e satisfação percebida dos usuários de um hospital geral no Equador



Yadira Maribel Freire Heredia¹  , Iván Marcelo Delgado Mosquera¹  

¹ Universidad Técnica de Machala, Km.5 1/2 Vía Machala Pasaje, Machala, Ecuador

Recibido: 2026-01-15 / **Aceptado:** 2026-02-20 / **Publicado:** 2026-03-10

RESUMEN

La calidad del cuidado y su impacto en la satisfacción del usuario constituye un desafío para la gestión sanitaria, especialmente en contextos de alta demanda asistencial. Este estudio analizó la calidad de atención de enfermería y la satisfacción percibida por usuarios hospitalizados en las áreas de cirugía, ginecología, medicina interna y traumatología de un hospital general del Ecuador. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 340 pacientes seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Participaron de la encuesta principalmente mujeres con un 60,60% y predominó a nivel educativo bachillerato con un 42,40%. Se aplicó una encuesta estructurada de 21 ítems mediante la escala de Likert, validada por expertos y con una confiabilidad alta del 0,85. Los resultados mostraron que los aspectos positivos en la calidad de atención como son siempre y casi siempre alcanzaron un promedio del 94,54%, mientras que, en satisfacción del usuario se promedió con el 95,46%. La experiencia global se calificó como buena con un 46,80% y excelente con 43,20%, con un 90,10% de valoración positiva. Los porcentajes negativos oscilaron entre el 4,60% y el 9,77%, asociados principalmente a comunicación y privacidad. Se concluye que la atención de enfermería presenta altos estándares de calidad y genera elevada satisfacción en los usuarios, aunque se requiere fortalecer estrategias de mejora continua en comunicación interpersonal y condiciones institucionales para consolidar la excelencia del cuidado.

Palabras clave: calidad, enfermería, hospital, satisfacción

ABSTRACT

The quality of care and its impact on patient satisfaction presents a challenge for healthcare management, especially in high-demand setting. This study analyzed the quality of nursing care and the satisfaction perceived by hospitalized patients in the surgery, gynecology, internal medicine, and traumatology departments of a general hospital in Ecuador. A quantitative, descriptive, and cross-sectional study was conducted with 340 patients selected using non-probability convenience sampling. Participant were primarily woman (60.60%), and the predominant educational level was high school (42.40%). A structured 21-item survey using a Likert scale, validated by experts and with a high reliability of 0.85, was administered. The result showed that positive aspects of quality of care, such as “always” and “almost always”, reached an average of 94.54%, while patient satisfaction averaged 95.46%. The overall experience was rated as good by 46.80% and excellent by 43.20%, with 90.10% of respondents giving positive feedback. Negative percentages ranged from 4.60% to 9.77%, primarily related to communication and privacy. It is concluded that nursing care presents high standards of quality and generates high user satisfaction, although strategies for continuous improvement in interpersonal communication and institutional conditions need to be strengthened to consolidate excellence in care.

Keywords: quality, nursing, hospital, satisfaction

RESUMO

A qualidade da assistência e seu impacto na satisfação do paciente representam um desafio para a gestão em saúde, especialmente em contextos de alta demanda. Este estudo analisou a qualidade do cuidado de enfermagem e a satisfação percebida por pacientes hospitalizados nos serviços de cirurgia, ginecologia, clínica médica e traumatologia de um hospital geral no Equador. Realizou-se um estudo quantitativo, descritivo e transversal com 340 pacientes selecionados por meio de amostragem não probabilística por conveniência. Os participantes eram predominantemente mulheres (60,60%) e o nível educacional predominante foi o ensino médio (42,40%). Foi aplicada uma pesquisa estruturada com 21 itens em escala Likert, validada por especialistas e com alta confiabilidade de 0,85. Os resultados mostraram que os aspectos positivos da qualidade da assistência, como “sempre” e “quase sempre”, alcançaram uma média de 94,54%, enquanto a satisfação dos pacientes apresentou uma média de 95,46%. A experiência geral foi classificada como boa por 46,80% e excelente por 43,20%, com 90,10% dos entrevistados oferecendo avaliações positivas. As porcentagens negativas variaram entre 4,60% e 9,77%, principalmente relacionadas à comunicação e à privacidade. Conclui-se que o cuidado de enfermagem apresenta altos padrões de qualidade e gera elevada satisfação dos usuários; no entanto, estratégias de melhoria contínua na comunicação interpessoal e nas condições institucionais precisam ser fortalecidas para consolidar a excelência na assistência.

Palavras-chave: qualidade, enfermagem, hospital, satisfação

Forma sugerida de citar (APA):

Freire Heredia, Y. M., & Delgado Mosquera, I. M. (2026). Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida de los usuarios de un hospital general en el Ecuador. Una revisión narrativa. *Revista Científica Multidisciplinar SAGA*, 3(1), 361-389. <https://doi.org/10.63415/saga.v3i1.353>



Esta obra está bajo una licencia internacional
Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0

INTRODUCCIÓN

Según la OMS calidad de atención de salud se refiere al cuidado que los profesionales sanitarios brindan a los pacientes a través de asistencia humanística y de servicios de salud, cuya satisfacción se ve influenciada por sus percepciones y expectativas de los usuarios frente al servicio recibido. (Federico Guadalupe Rivera, 2019) (Marlene Chamba Tandazo, 2021). Por otra parte, la satisfacción mide el desempeño de los profesionales del área de la salud y a la vez ayuda a mejorar y garantizar la calidad de los servicios sanitarios tanto del personal como de la institución de forma efectiva y eficiente. (Federico Guadalupe Rivera, 2019) (Lcda. Carmen Elizabeth Vargas Pozo, 2021)

La calidad de atención de enfermería constituye un componente esencial en la experiencia hospitalaria, sin embargo, persisten brechas entre la atención brindada y la satisfacción percibida por los usuarios. A pesar de los esfuerzos a fortalecer el sistema sanitario, se evidencian desafíos relacionados con tiempos de espera, comunicación terapéutica, trato humanizado, continuidad del cuidado y suficiencia del personal de

enfermería, factores que influyen directamente en la percepción de calidad. (Briones Bermeo, 2024) (Vera Winter, 2021)

La falta de evaluación sistemática continua y de retroalimentación sobre la experiencia del paciente limita la implementación de estrategias de mejora continua, lo que puede impactar negativamente en la confianza hacia el sistema público de salud y en la eficiencia de los servicios hospitalarios. Por ello, resulta imprescindible analizar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida, a fin de generar evidencia científica que oriente decisiones gerenciales y políticas en el ámbito hospitalario ecuatoriano. (Gamarra Vásquez, 2025)

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública analizó los resultados de las áreas de servicios de todas las instituciones a nivel nacional, por lo que dio como resultado altos estándares de calidad frente a la atención al usuario en los servicios administrativos y asistenciales brindados por las instituciones sanitarias, evidenciaron que, dentro de la cartera de salud, en el área de emergencia cuenta con un 85%, consulta externa 89%, hospitalización 84%

respecto a la satisfacción de los usuarios. Por lo que se deduce que existe una adecuada atención del personal hacia los pacientes por lo que es importante que las instituciones de salud mantengan altos estándares de calidad. (Ministerio de Salud Pública, 2023) (Xiao Chen, 2021). Los servicios en enfermería como pilar principal de las intervenciones seguras que valoran el desempeño del hospital, en este contexto la percepción del usuario tiene un papel importante en los procesos de evaluación dentro de las instituciones sanitarias. (Tania del Rocío Menendez, 2020) (Rocío Maritza Rodríguez López, 2023)

Los estándares de calidad integran dimensiones esenciales como la calidad asistencial, la accesibilidad, la satisfacción del usuario y la eficiencia en la gestión de los recursos. Estos estándares, alineados con los principios establecidos por la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, promueven una atención segura, oportuna, centrada en el paciente y basada en evidencia científica. (Almeida, 2022)

La competencia técnica, continuidad del cuidado y seguridad del paciente, implica la disponibilidad equitativa y la oportunidad en la prestación de los servicios de calidad, la satisfacción del usuario evalúa la percepción sobre el trato humanizado, la comunicación y la respuesta a sus necesidades y la eficiencia se vincula con el uso racional de los recursos para alcanzar resultados óptimos. (Kai Svane Blume, 2021). En conjunto, estas dimensiones permiten evaluar de manera integral el desempeño del personal de enfermería y constituyen un marco fundamental para la mejora continua en los servicios hospitalarios ecuatorianos. (Alí Obaidi, 2025) (Vera Winter una, 2020)

Por lo tanto, la enfermería es una disciplina de carácter humanista, centrada en el individuo, donde los cuidados deben orientarse en alcanzar la máxima satisfacción al paciente, sin embargo, la alta demanda de pacientes ha generado que la atención de enfermería se vuelva indiferente, perdiendo la calidad y continuidad de los servicios. (Rosa Del Rocío

Pinargote Chancay Petita Michelle Villafuerte Zorrilla Mónica Patricia Mastarreno Cedeño, 2024) (Pin y otros, 2024). Por tal motivo, se ha considerado que el cuidado de enfermería se potencia en aspectos como el confort, la anticipación de necesidades, la confianza y seguimientos adecuados, con el fin de responder a las expectativas del usuario, por tanto, favorecer su satisfacción. (Arcentales Lema y otros, 2021) (Palomeque y otros, 2024)

La presente investigación se evaluará por medio de encuestas la calidad y satisfacción del usuario que tienen sobre el personal de enfermería en las áreas de cirugía, ginecología, medicina interna y traumatología en un Hospital General del Ecuador, el mismo que recogerá información directa y confiable sobre aspectos críticos como la comunicación, seguridad del paciente, oportunidad en la atención y el trato humanizado, ya que son elementos fundamentales en la gestión sanitaria. La complejidad de los cuidados, el riesgo de complicaciones, la necesidad de una comunicación eficaz, persisten brechas sobre la calidad de atención, esta problemática justifica la necesidad de investigar y aplicar encuestas dentro de estas áreas antes mencionadas, ya que permite identificar los factores que afectan la calidad y satisfacción del usuario, de manera que mejoren la seguridad, humanización y efectividad del cuidado de enfermería en un entorno hospitalario. (Xiaochen, 2022)

Este estudio tiene como objetivo analizar la calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida de los usuarios en un Hospital General en el Ecuador.

METODOLOGÍA

El presente artículo tuvo un enfoque cuantitativo - descriptivo de tipo transversal. La aplicación de estudio se realizó en un Hospital General del Ecuador, la población seleccionada fueron los pacientes hospitalizados de las áreas de cirugía, ginecología, medicina interna y traumatología, se aplicó una encuesta estructurada con la escala de Likert (Lic. Ángela Guadalupe Canto de Gante, 2020), cuyo propósito fue medir la calidad y satisfacción que el personal de

enfermería les brindo durante su estadía en aquello establecimiento de salud.

Se realizo un muestreo no probabilístico por conveniencia (Ginger Elizabeth Salazar Pin, 2025) en las especialidades de cirugía, medicina interna, ginecología y traumatología debido a la accesibilidad, disponibilidad y cumplimiento de criterios previamente establecidos (demanda asistencial, pacientes hospitalizados y en condiciones clínicas estables). La muestra estuvo conformada por 340 pacientes encuestados, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Para la recopilación de información se desarrolló un instrumento en la plataforma Google forms, consto con el consentimiento informado garantizando la confidencialidad y el anonimato con un total de 21 preguntas divididas en tres secciones: 1. Datos sociodemográficos, 2. Calidad de atención, 3. Satisfacción del paciente.

El instrumento cuenta con opciones múltiples que se evalúa de acuerdo a la escala de Likert (Matas, 2018), dividida en cuatro secciones: (a) Siempre, Casi siempre, Casi nunca, Nunca, (b) Excelente, Buena, Regular, Mala, (c) Muy respetuoso y Cordial, Muy respetuoso, Poco respetuoso, Inadecuado (d) Si, completamente clara, Parcialmente clara, Poco clara, No fue clara en absoluto, que evalúa la calidad y satisfacción del usuario durante su estancia hospitalaria hacia el personal de enfermería.

Se elaboro una base de datos en Excel con las preguntas y escalas, con la cual se realizó la tabulación y se diseñaron tablas y gráficos.

El cuestionario fue revisado y validado con anticipación por tres expertos en el área médica, enfermería, y gerencia hospitalaria. El cuestionario se aplicó durante un mes de acuerdo a la disponibilidad de horarios para entrevistas de los pacientes. Para garantizar el nivel de confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach (Ronald Toro, 2022); indica una consistencia de 0,85 que califica muy buena.

Los participantes aceptaron voluntariamente, al momento de responder se encontraron conscientes, y en los casos en que el paciente estuvo con imposibilidad de responder la encuesta fue contestada por un familiar o cuidador principal. Por otra parte, también se realizó una petición formal al gerente de salud del hospital general para proceder con la aplicación de la encuesta en cada una de las áreas a investigar.

RESULTADOS

Se tomó en cuenta los registros proporcionados por la Unidad Administrativa del Hospital de estudio, resumidos en la Tabla 1, indica las especialidades clínicas y las especialidades de cirugía sumando un total de 69858 durante el período de enero - agosto de 2025, las especialidades seleccionadas de las áreas de clínica y cirugía concentraron un total de 23.259 con un 33,29% de pacientes egresados, evidenciando un flujo constante de usuarios y un elevado volumen de atención hospitalaria.

Tabla 1
Especialidades clínicas y quirúrgicas

	Total de atenciones en hospitalización	Especialidades seleccionadas	Porcentaje en el Total
Especialidades Clínicas	43420	1563	2,24%
Especialidades Cirugía	26438	21696	31,06%
	69858	23259	33,29%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

En la tabla 2, para determinar el número de pacientes a encuestar se calculó el promedio mensual de pacientes egresados por cada área desde el mes de enero - agosto 2025, datos obtenidos de la Unidad Administrativa del Hospital y se calculó una muestra con el 95% de confianza y 5% de margen de error y corresponde a un muestreo probabilístico por conveniencia considerando las especialidades cirugía, medicina interna, ginecología y traumatología, se las selecciono por mejor accesibilidad geográfica, apertura de los profesionales responsables de las mismas y la

predisposición de los pacientes en condiciones estables.

Un total de 340 participantes completaron la encuesta digital sobre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital general. Como resultado, se incluyeron 181 (53,24 %) pacientes de cirugía, 117 (34,41 %) de ginecología, 23 (6,76 %) de medicina interna y 19 (5,59 %) de traumatología, garantizando una distribución proporcional y representativa, lo que fortalece la validez del estudio.

Tabla 2
Calculó de la muestra proporcional

Especialidades	Atenciones - Pacientes – hospitalización - periodo enero – agosto 2025	Promedio mensual de pacientes hospitalizados	Muestra proporcional	Porcentaje – muestra proporcional
Cirugía	12373	1547	181	53,24 %
Ginecología	8017	1002	117	34,41 %
Medicina interna	1563	195	23	6,76 %
Traumatología	1306	163	19	5,59 %
Total	23.259	2907	340	100 %

Fuente: Freire y Delgado (2026)

1.- Datos demográficos

La tabla 3, que se refiere a los datos sociodemográficos estuvo conformada por edad en la que se estableció los rangos desde los 18 hasta ≥ 55 años; predominando entre las edades de 35-44 años (26,50%) y el más bajo ≥ 55 años (16,80%), en la tabla 4 que corresponde al género que pertenecen hubo un mayor nivel de acogida en el grupo femenino

60,60% mientras que masculino fue de 39,40%, por lo que denota un mayor número de pacientes mujeres que de hombres hospitalizados, en la tabla 5, el estado civil predomino solteros 46,20% y de menor proporción fue viudo con un 4,40%, mientras que en la tabla 6, a nivel educativo prevalecieron los participantes de bachillerato con el 42,40 % y ninguno el 3,80%.

Tabla 3
Edad

	Frecuencia	Porcentaje
18-24	62	18,20%
25-34	72	21,20%
35-44	90	26,50%
45-54	59	17,40%
≥ 55	57	16,80%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 1
Edad

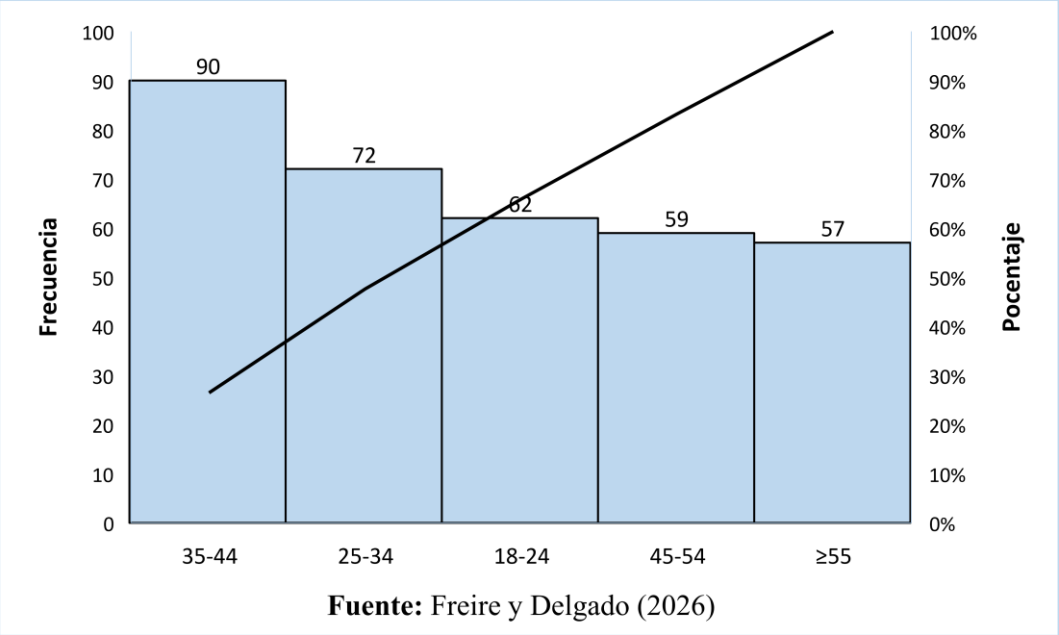


Tabla 4
Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	206	60,60%
Masculino	134	39,40%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 2
Sexo

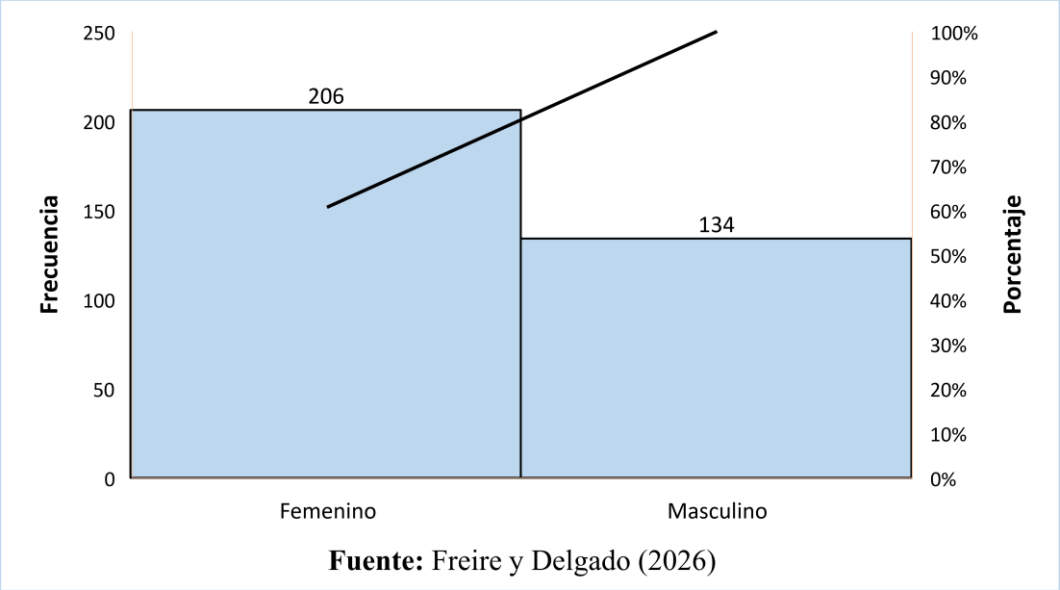


Tabla 5
Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	157	46,20%
Casado/a	84	24,70%
Divorciado/a	25	7,40%
Viudo/a	15	4,40%
Unión de hecho	59	17,40%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 3
Estado civil

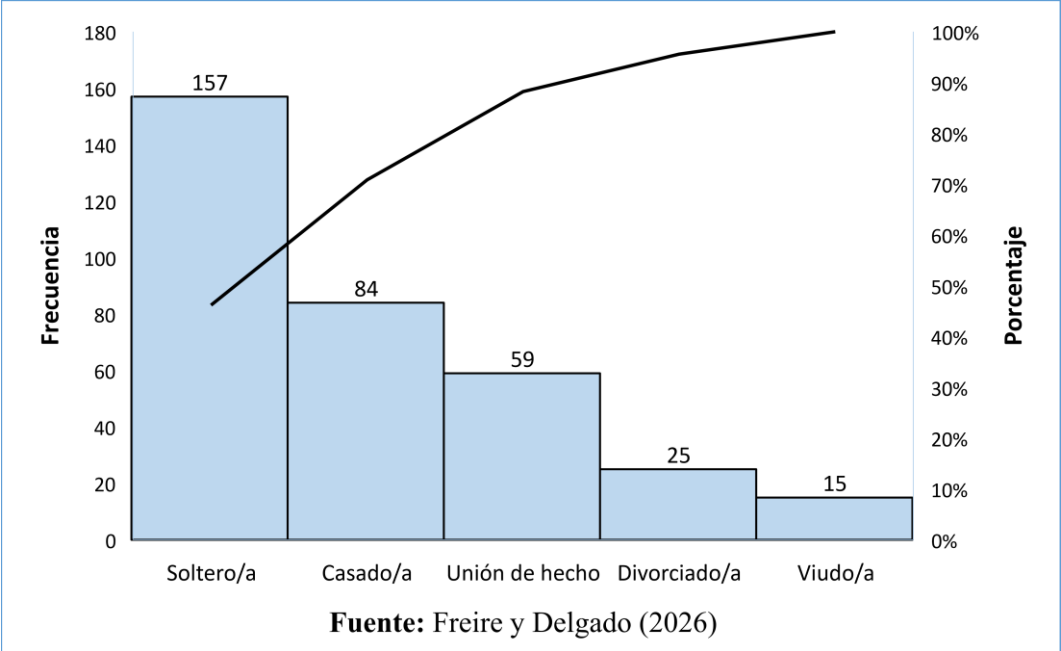
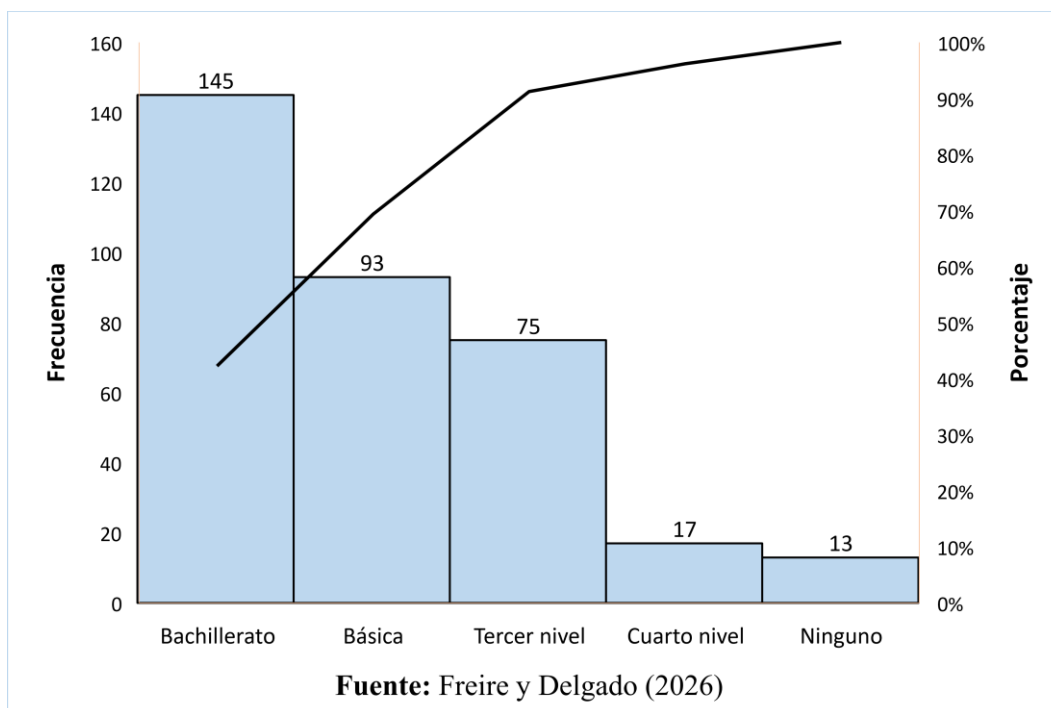


Tabla 6
Nivel Educativo

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	13	3,80%
Básica	93	27,10%
Bachillerato	145	42,40%
Tercer nivel	75	22%
Cuarto nivel	17	5%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 4
Nivel Educativo



2.- Calidad de atención de enfermería

En la tabla 7, muestra la presentación del personal el 72,60% de los usuarios refirió que el personal de enfermería siempre se identifica y se presenta adecuadamente y el ítem casi siempre indico el 20,90%, esta conducta profesional fortalece la confianza de los pacientes, asimismo en la tabla 8 acerca de la seguridad e identificación del paciente presento resultados favorables con un 75% en el ítem siempre. En la tabla 9, la claridad de la información brindada, el mayor porcentaje se obtuvo en la opción siempre con un 65,60% evidenciando que el personal de salud esta predispuesto a facilitar información sobre el estado de salud del paciente. En la tabla 10, reflejo un mayor resultado en siempre con el 71,20%, es decir, que el personal de enfermería está pendiente de las necesidades del usuario, así mismo en la tabla 11, se evidencia que la calidad del cuidado de enfermería representa un 65,30%. En la tabla 12 y 13 sobre la organización del personal de enfermería con el

71,20% y los procedimientos en la hora establecida el 72, 60% demostrando resultados positivos. La tabla 14, que trata sobre la administración de medicamentos según las indicaciones del medico muestra el 74,70% señalando que el personal de enfermería se adhiere al juicio del especialista y un adecuado manejo terapéutico. En la tabla 15, el monitoreo de equipos biomédicos también fue bien evaluada con un 75,30% lo que indica competencia técnica constante. En la tabla 16, sobre el uso de EPP, mostro un 73,50 % en la opción siempre demostrando cumplimiento con protocolos de bioseguridad en el paciente. Además, en la tabla 17, el personal siempre identifica oportunamente la necesidad de llamar al médico con un 76,50%, lo cual refuerza la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo. Según el análisis de los resultados de la sección de calidad de atención, se puede evidenciar que el servicio de enfermería fue sólidamente estructurado con adecuados estándares de calidad y adherencia a normas asistenciales.

Tabla 7

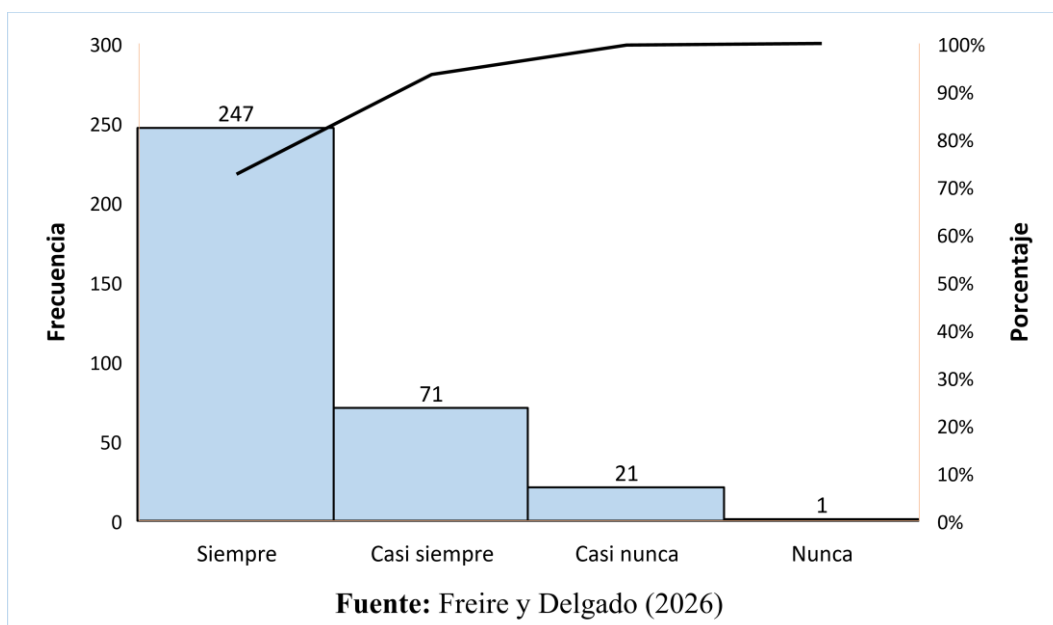
Pregunta 1. ¿El personal de enfermería se identifica y se presenta ante usted?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	247	72,60%
Casi siempre	71	20,90%
Casi nunca	21	6,20%
Nunca	1	0,30%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 5

Pregunta 1. ¿El personal de enfermería se identifica y se presenta ante usted?

**Tabla 8**

Pregunta 2. ¿El personal de enfermería se asegura que el paciente tenga el brazalete de identificación correcto y lo verifica previo a la realización del procedimiento?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	255	75%
Casi siempre	66	19,40%
Casi nunca	17	5%
Nunca	2	0,60%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 6

Pregunta 2. ¿El personal de enfermería se asegura que el paciente tenga el brazalete de identificación correcto y lo verifica previo a la realización del procedimiento?

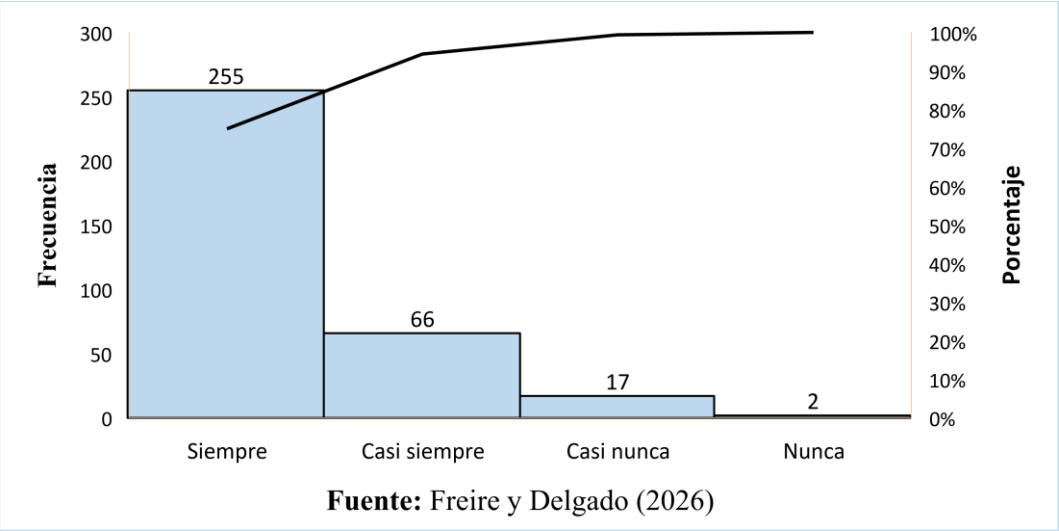


Tabla 9

Pregunta 3. ¿El personal de enfermería le brinda información clara y precisa sobre su situación de salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	223	65,60%
Casi siempre	86	25,30%
Casi nunca	29	8,50%
Nunca	2	0,60%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 7

Pregunta 3. ¿El personal de enfermería le brinda información clara y precisa sobre su situación de salud?

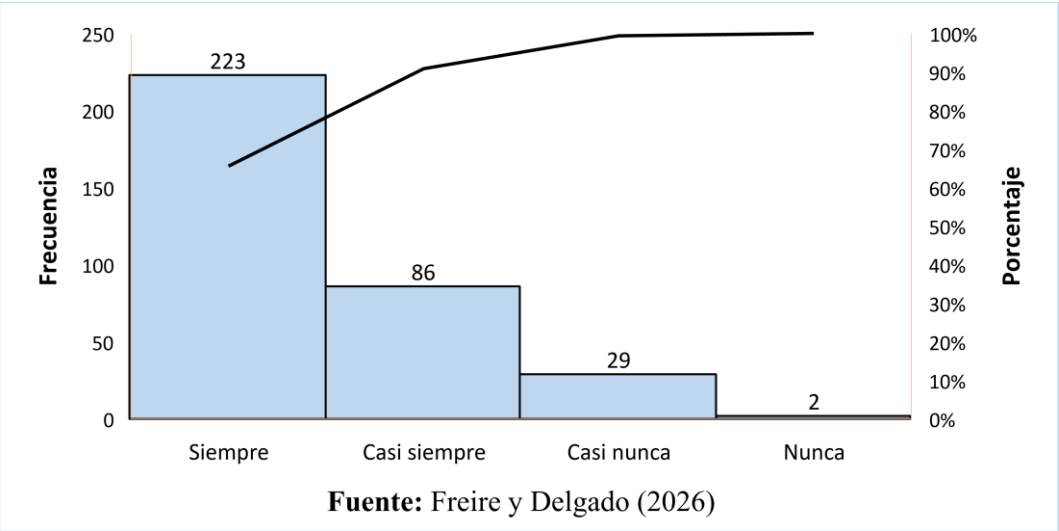


Tabla 10

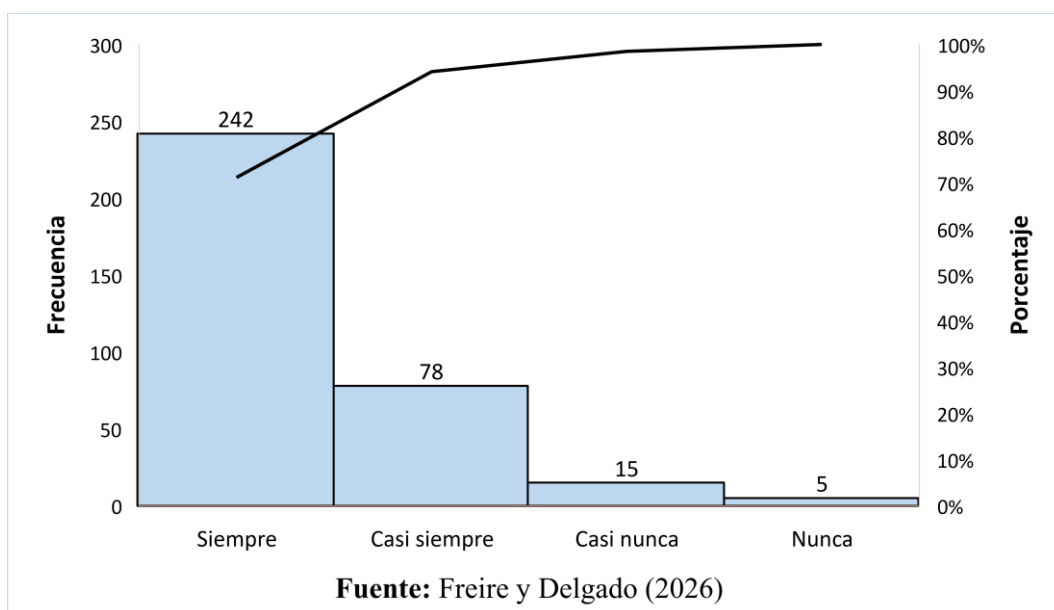
Pregunta 4. ¿El personal de enfermería está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	242	71,20%
Casi siempre	78	22,90%
Casi nunca	15	4,40%
Nunca	5	1,50%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 8

Pregunta 4. ¿El personal de enfermería está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?

**Tabla 11**

Pregunta 5. ¿Considera que la calidad del cuidado de enfermería que recibe es adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	222	65,30%
Casi siempre	95	27,90%
Casi nunca	17	5%
Nunca	6	1,80%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 9

Pregunta 5. ¿Considera que la calidad del cuidado de enfermería que recibe es adecuada?

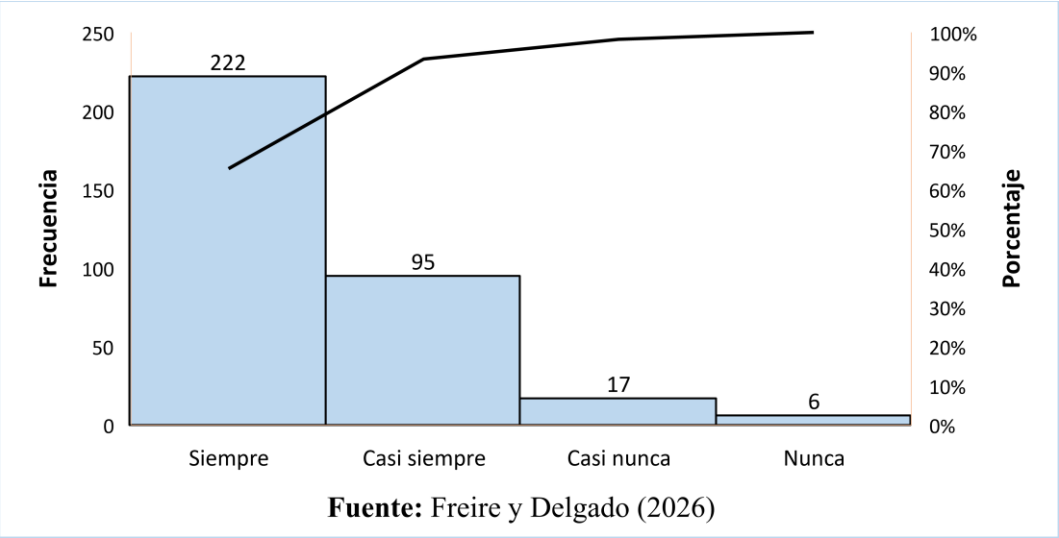


Tabla 12

Pregunta 6. ¿El personal de enfermería es organizado en la realización de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	242	71,20%
Casi siempre	83	24,40%
Casi nunca	13	4%
Nunca	2	0,60%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 10

Pregunta 6. ¿El personal de enfermería es organizado en la realización de su trabajo?

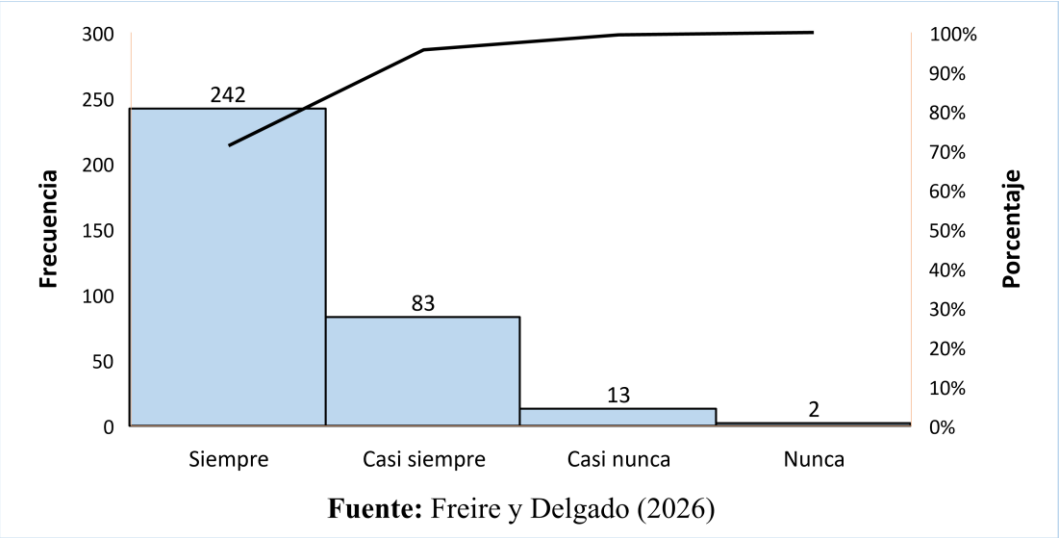


Tabla 13

Pregunta 7. ¿El personal de enfermería se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	247	72,60%
Casi siempre	82	24,10%
Casi nunca	10	3%
Nunca	1	0,40%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 11

Pregunta 7. ¿El personal de enfermería se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento?

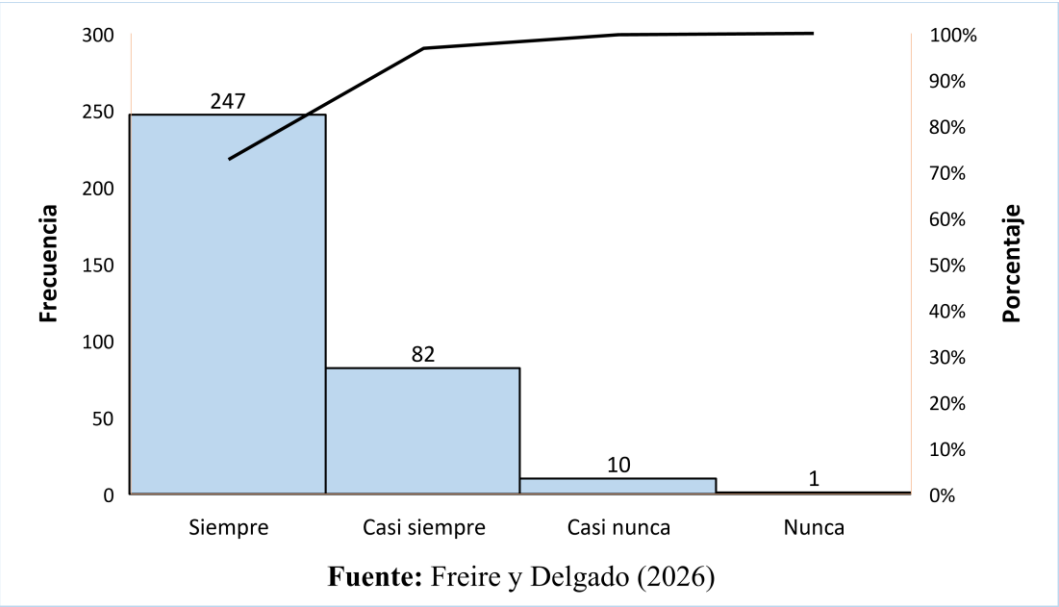


Tabla 14

Pregunta 8. ¿El personal de enfermería le administra su tratamiento según las indicaciones del médico?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	254	74,70%
Casi siempre	73	21,50%
Casi nunca	12	4%
Nunca	1	0,30%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 12

Pregunta 8. ¿El personal de enfermería le administra su tratamiento según las indicaciones del médico?

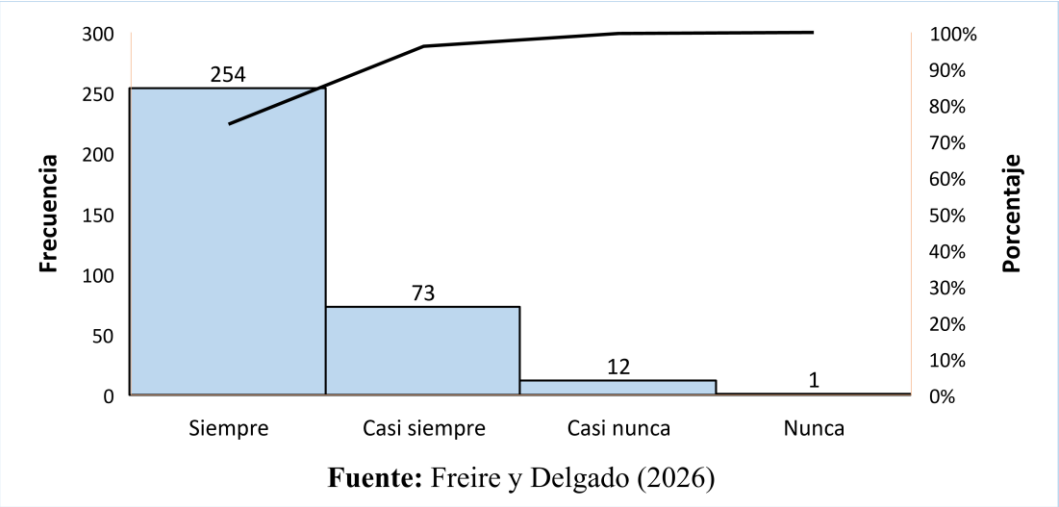


Tabla 15

Pregunta 9. ¿El personal de enfermería monitorea constantemente los equipos biomédicos (suero, bomba de infusión, monitor de signos vitales, oxígeno) conectados a usted?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	256	75,30%
Casi siempre	69	20,30%
Casi nunca	12	4%
Nunca	3	0,90%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 13

Pregunta 9. ¿El personal de enfermería monitorea constantemente los equipos biomédicos (suero, bomba de infusión, monitor de signos vitales, oxígeno) conectados a usted?

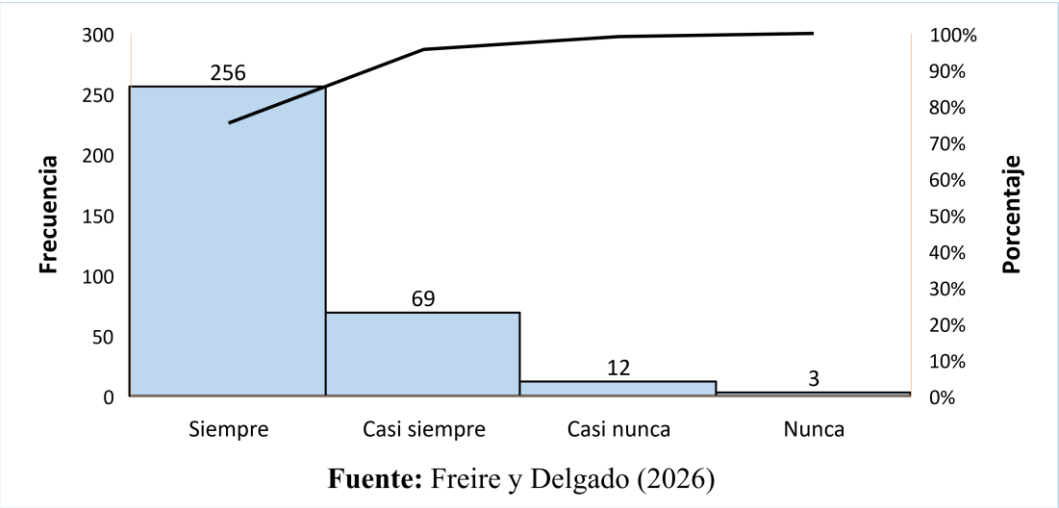


Tabla 16
Pregunta 10. ¿El personal de enfermería realiza los procedimientos utilizando equipos de protección personal EPP (guantes, bata, gorro quirúrgico)?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	250	73,50%
Casi siempre	73	21,50%
Casi nunca	16	5%
Nunca	1	0,30%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 14
Pregunta 10. ¿El personal de enfermería realiza los procedimientos utilizando equipos de protección personal EPP (guantes, bata, gorro quirúrgico)?

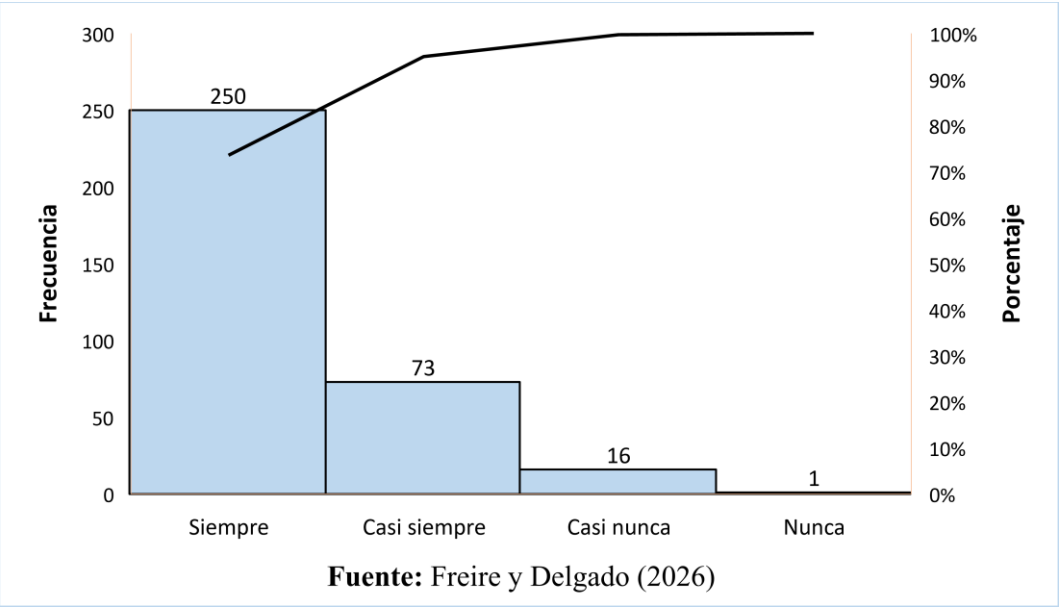


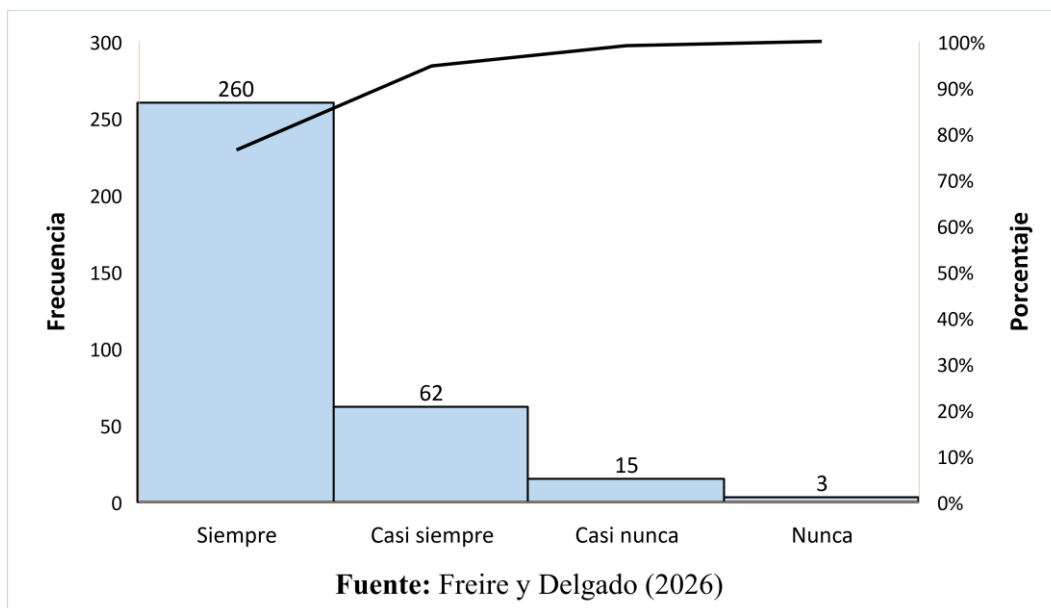
Tabla 17
Pregunta 11. ¿El personal de enfermería identifica cuándo es necesario llamar al médico?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	260	76,50%
Casi siempre	62	18,20%
Casi nunca	15	4%
Nunca	3	0,90%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 15

Pregunta 11. ¿El personal de enfermería identifica cuándo es necesario llamar al médico?



3.- Satisfacción del paciente

En la tabla 18 y 19, la empatía, respeto y comunicación de parte del personal de enfermería hacia los pacientes, indica que la satisfacción fue mayoritariamente favorable con el 73,50%, estos resultados evidencian una atención centrada en el paciente, marcada por un trato humanizado. La tabla 20, que se trata de la comunicación previa a procedimientos, también fue valorada positivamente con un 75,90% en el ítem siempre, esto refleja un adecuado proceso de información que contribuye a la atención adecuada. La tabla 21, sobre las recomendaciones educativas para mejorar la condición de salud, fueron bien valoradas, con un 71,50 % en el ítem siempre, lo que refleja el aporte del personal de enfermería en la promoción de salud. La tabla 22, que trata sobre el trato institucional durante la instancia hospitalaria, fue igualmente positivo dando como resultado un 72,40%; es decir se refleja de manera favorable la interacción con el personal de salud. La tabla 23 y 24, se refiere tanto a la privacidad como

la higiene del área; es decir las condiciones del entorno se obtuvieron valoraciones mayoritariamente positivas, la privacidad obtuvo el 43,80% que se puntuó como excelente, mientras que la opción buena fue más alta con un 46,50%, es decir que se debería reforzar en este aspecto. La tabla 25, que evalúa el trato recibido por parte del personal de salud, indica que los profesionales fueron respetuosos al momento de dirigirse hacia los pacientes con un 47,10% y muy respetuoso y cordial fue de 45,90%. La tabla 26, que se refiere a la información que los profesionales brindan sobre la situación de salud dio como resultado un 73,80%, lo que indica que el personal está en constante comunicación con los usuarios. Por último, la tabla 27, que trata sobre experiencia global que recibieron en la institución, indico que el 46,80% fue buena, mientras que el 43,20% fue excelente, este indica que, en términos generales, la población encuestada siente un nivel elevado de satisfacción con los servicios recibidos en cada una de las áreas donde se aplicó la encuesta.

Tabla 18
Pregunta 1. ¿El personal de enfermería es amable o empático con usted a pesar de tener situaciones difíciles?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	250	73,50%
Casi Siempre	82	24,10%
Casi nunca	7	2,10%
Nunca	1	0,30%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 16
Pregunta 1. ¿El personal de enfermería es amable o empático con usted a pesar de tener situaciones difíciles?

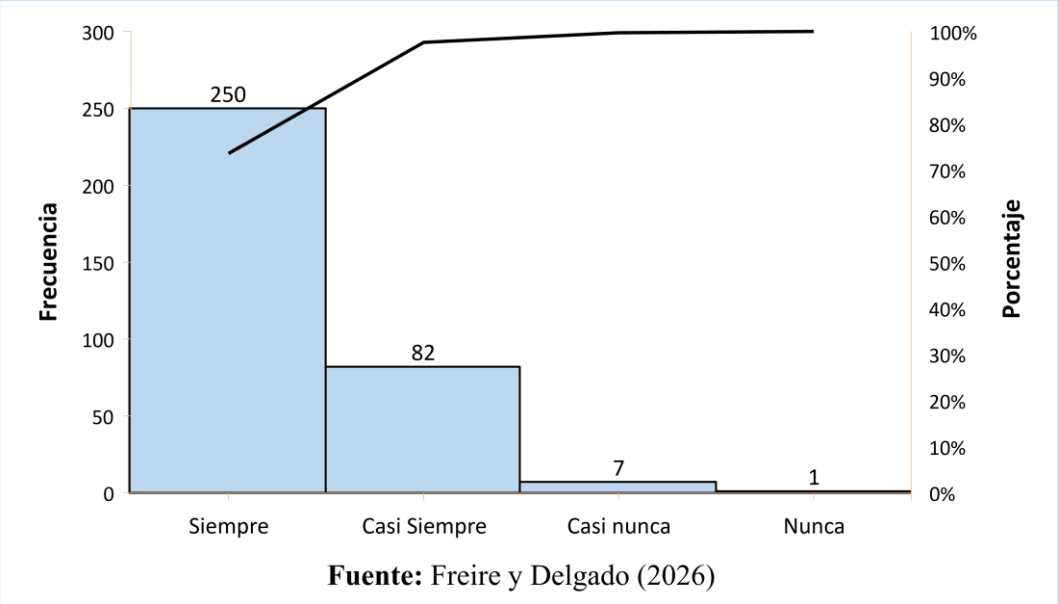


Tabla 19
Pregunta 2. ¿El personal de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	249	73,50%
Casi Siempre	75	22,10%
Casi nunca	14	4,10%
Nunca	2	0,60%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 17
Pregunta 2. ¿El personal de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted?

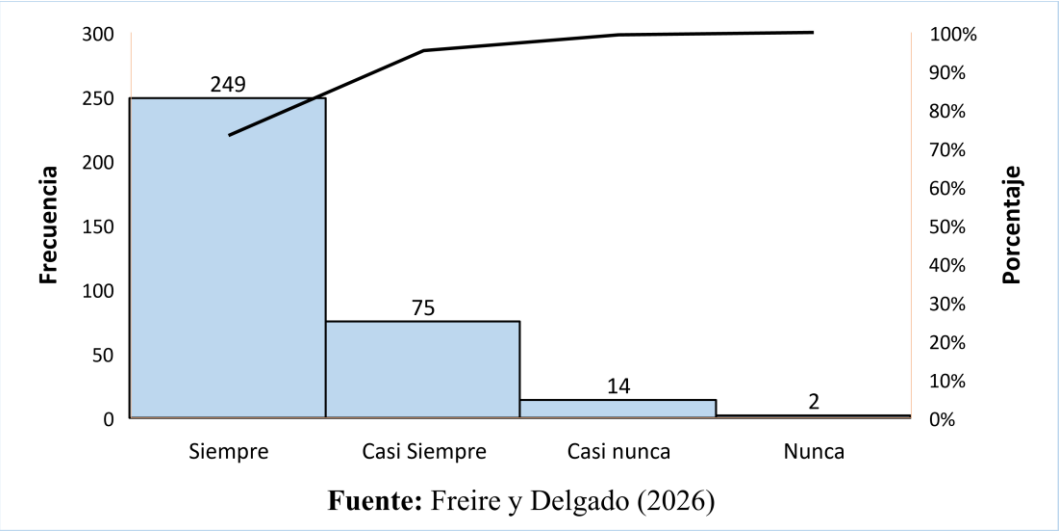


Tabla 20
Pregunta 3. ¿El personal de enfermería se comunica con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	258	75,90%
Casi Siempre	63	18,50%
Casi nunca	18	5,30%
Nunca	1	0,30%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 18
Pregunta 3. ¿El personal de enfermería se comunica con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención?

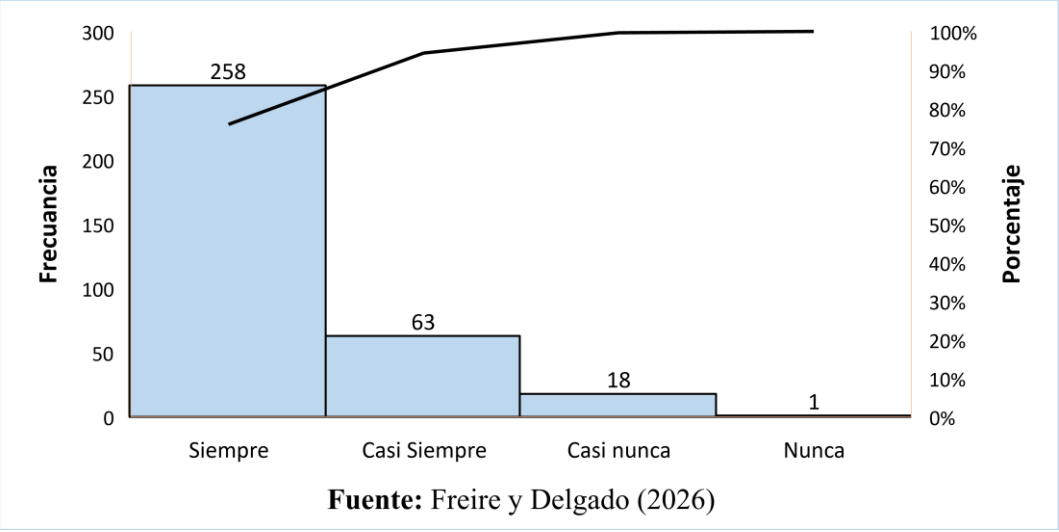


Tabla 21

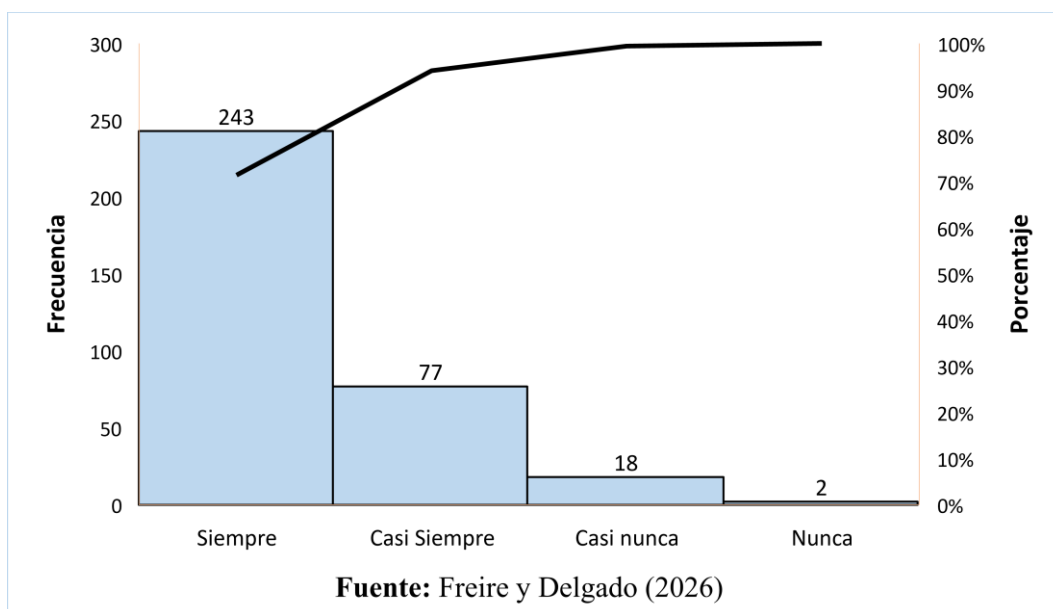
Pregunta 4. ¿El personal de enfermería le da recomendaciones para mejorar su condición de salud durante su estadía hospitalaria?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	243	71,50%
Casi Siempre	77	22,60%
Casi nunca	18	5,30%
Nunca	2	0,60%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 19

Pregunta 4. ¿El personal de enfermería le da recomendaciones para mejorar su condición de salud durante su estadía hospitalaria?

**Tabla 22**

Pregunta 5. ¿Considera que el personal de salud procuró atenderlo(a) de manera adecuada durante su estancia o procedimiento?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	246	72,40%
Casi Siempre	79	23,20%
Casi nunca	13	3,80%
Nunca	2	0,60%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 20

Pregunta 5. ¿Considera que el personal de salud procuró atenderlo(a) de manera adecuada durante su estancia o procedimiento?

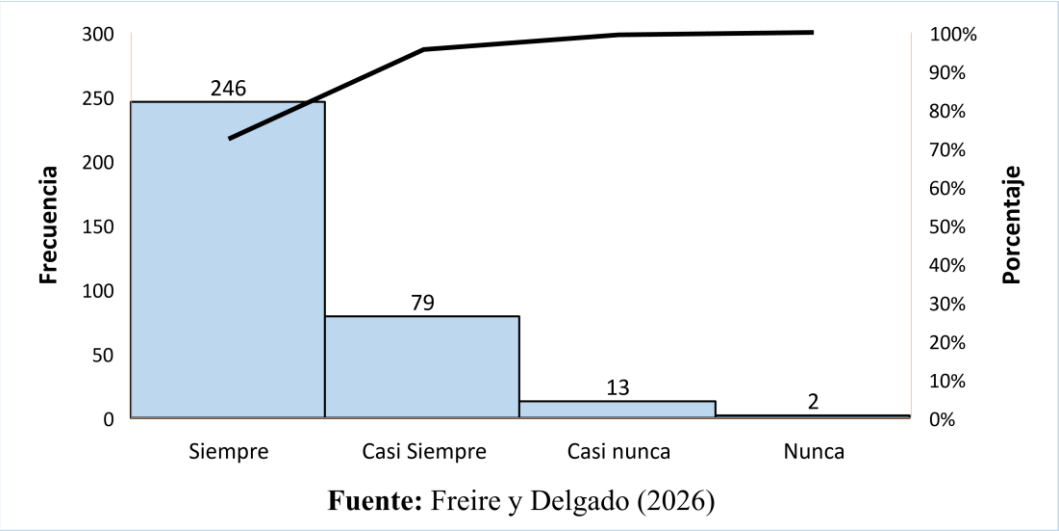


Tabla 23

Pregunta 6. ¿Cómo califica la privacidad donde es atendido(a)?

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	149	43,80%
Buena	158	46,50%
Regular	30	8,80%
Mala	3	0,90%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 21

Pregunta 6. ¿Cómo califica la privacidad donde es atendido(a)?

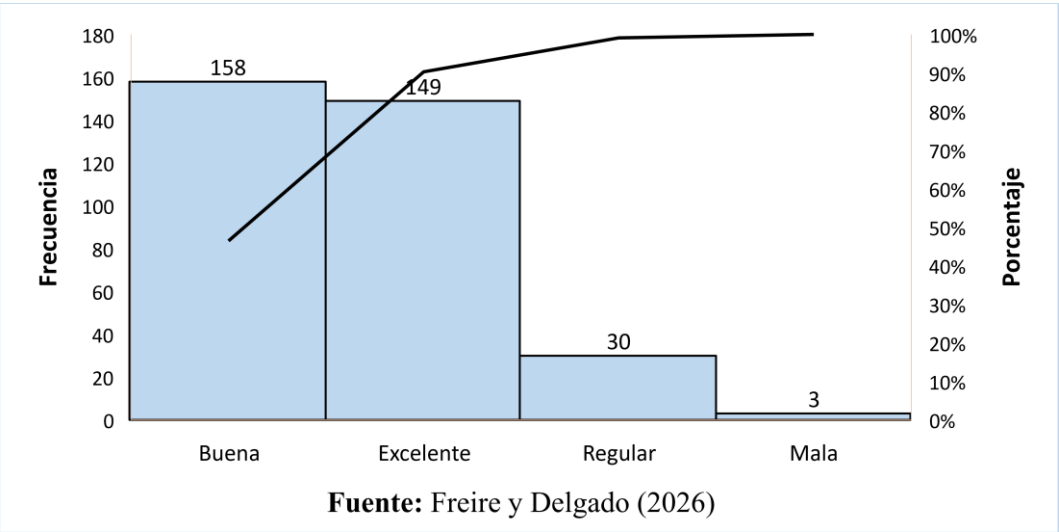


Tabla 24
Pregunta 7. ¿Cómo califica la higiene del área donde fue atendido(a)?

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	148	43,50%
Buena	158	46,50%
Regular	31	8,70%
Mala	3	0,90%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 22
Pregunta 7. ¿Cómo califica la higiene del área donde fue atendido(a)?

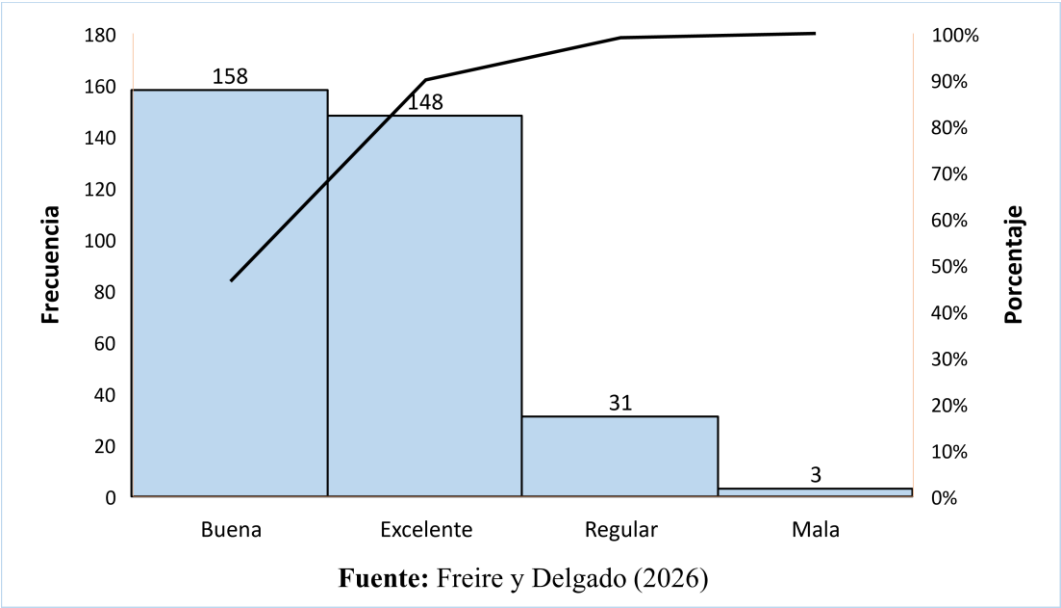


Tabla 25
Pregunta 8. ¿Cómo evalúa el trato recibido por parte del personal de salud que lo(a) atendió?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy respetuoso y cordial	156	45,90%
Respetuoso	160	47,10%
Poco respetuoso	22	6,50%
Inadecuado	2	0,60%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 23

Pregunta 8. ¿Cómo evalúa el trato recibido por parte del personal de salud que lo(a) atendió?

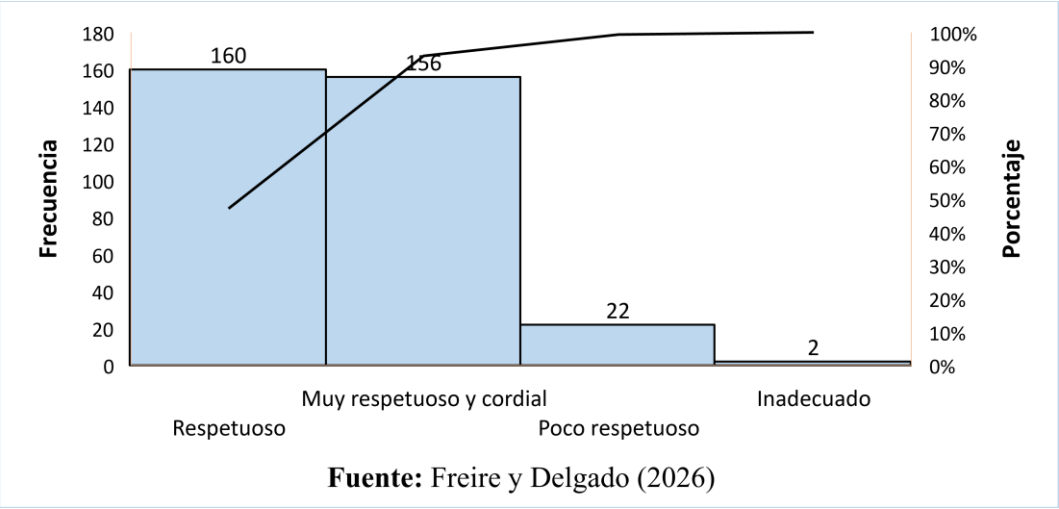


Tabla 26

Pregunta 9. ¿La información brindada por el profesional sobre su diagnóstico y estado de salud fue clara y comprensible para usted?

	Frecuencia	Porcentaje
Si, completamente clara	251	73,80%
Parcialmente clara	65	19,10%
Poco clara	21	6,20%
No fue clara	3	0,90%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 24

Pregunta 9. ¿La información brindada por el profesional sobre su diagnóstico y estado de salud fue clara y comprensible para usted?

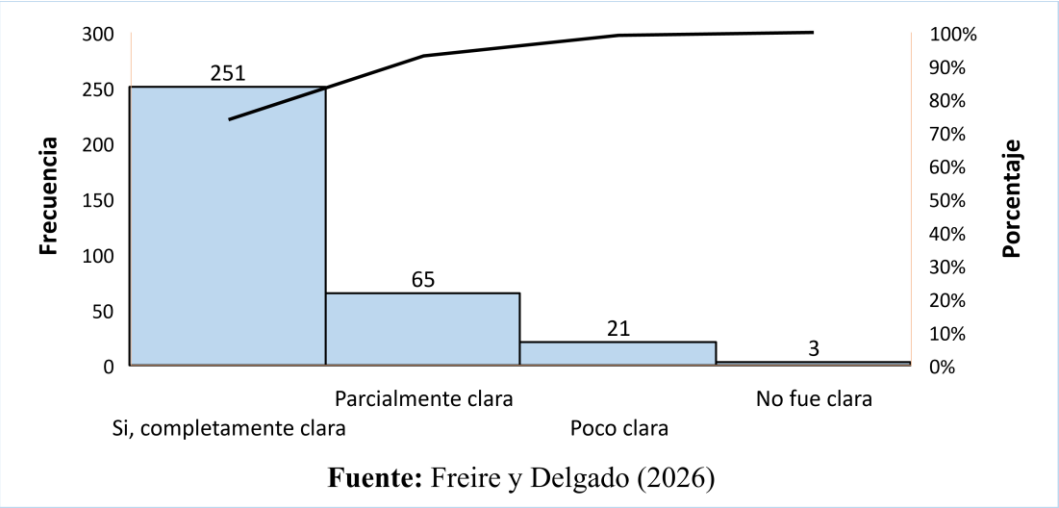


Tabla 27
Pregunta 10. ¿Cómo calificaría su experiencia con el servicio de salud recibido en esta institución?

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	147	43,20%
Buena	159	46,80%
Regular	29	8,50%
Mala	5	1,50%
Total	340	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Gráfico 25
Pregunta 10. ¿Cómo calificaría su experiencia con el servicio de salud recibido en esta institución?

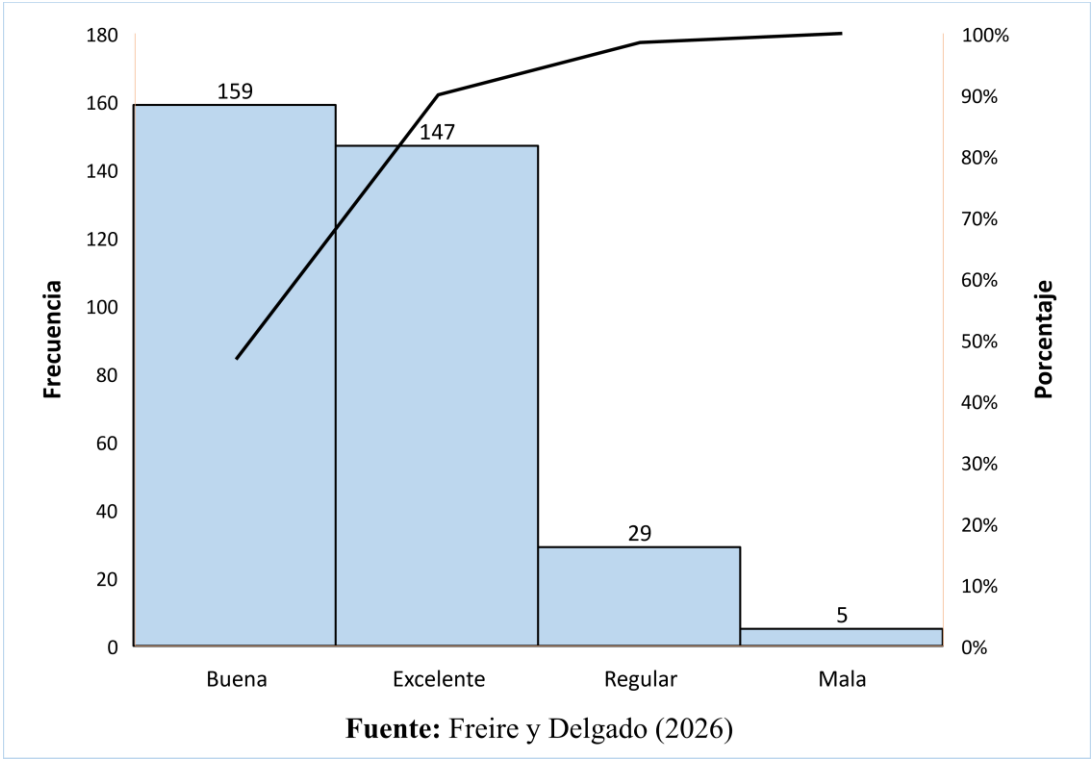


Tabla 28*Comparación de aspectos positivos y negativos en la calidad de atención de enfermería*

Calidad	Aspectos positivos		Total	Aspectos negativos		Total	
	Siempre	Casi siempre	Aspectos positivos	Casi nunca	Nunca	Aspectos negativos	
¿El personal de enfermería se identifica y se presenta ante usted?	72,60%	20,90%	93,50%	6,20%	0,30%	6,50%	100%
¿El personal de enfermería se asegura que el paciente tenga el brazalete de identificación correcto y lo verifica previo a la realización del procedimiento?	75%	19,40%	94%	5%	0,60%	6%	100%
¿El personal de enfermería le brinda información clara y precisa sobre su situación de salud?	65,60%	25,30%	90,90%	8,50%	0,60%	9,10%	100%
¿El personal de enfermería está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud?	71,20%	22,90%	94,10%	4,40%	1,50%	5,90%	100%
¿Considera que la calidad del cuidado de enfermería que recibe es adecuada?	65,30%	27,90%	93,20%	5%	1,80%	7%	100%
¿El personal de enfermería es organizado en la realización de su trabajo?	71,20%	24,40%	95,60%	4%	0,60%	4%	100%
¿El personal de enfermería se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento?	72,60%	24,10%	96,70%	3%	0,40%	3%	100%
¿El personal de enfermería le administra su tratamiento según las indicaciones del médico?	74,70%	21,50%	96,20%	4%	0,30%	4%	100%
¿El personal de enfermería monitorea constantemente los equipos biomédicos (suero, bomba de infusión, monitor de signos vitales, oxígeno) conectados a usted?	75,30%	20,30%	95,60%	4%	0,90%	4%	100%
¿El personal de enfermería realiza los procedimientos utilizando equipos de protección personal EPP (guantes, bata, gorro quirúrgico)?	73,50%	21,50%	95,00%	5%	0,30%	5%	100%
¿El personal de enfermería identifica cuándo es necesario llamar al médico?	76,50%	18,20%	94,70%	4%	0,90%	5%	100%
Promedio	72,14%	22,40%	94,54%	4,72%	0,75%	5,46%	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

Tabla 29

Comparación de aspectos positivos y negativos en la satisfacción del usuario

Satisfacción	Aspectos positivos		Total	Aspectos negativos		Total	
	Siempre	Casi siempre	Aspectos positivos	Casi nunca	Nunca	Aspectos negativos	
¿El personal de enfermería es amable o empático con usted a pesar de tener situaciones difíciles?	73,50%	24,10%	97,60%	2,10%	0,30%	2,40%	100%
¿El personal de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted?	73,50%	22,10%	95,60%	4,10%	0,60%	4,70%	100%
¿El personal de enfermería se comunica con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención?	75,90%	18,50%	94,40%	5,30%	0,30%	5,60%	100%
¿El personal de enfermería le da recomendaciones para mejorar su condición de salud durante su estadía hospitalaria?	71,50%	22,60%	94,10%	5,30%	0,60%	5,90%	100%
¿Considera que el personal de salud procuró atenderlo(a) de manera adecuada durante su estancia o procedimiento?	72,40%	23,20%	95,60%	3,80%	0,60%	4,40%	100%
Promedio	73,36%	22,10%	95,46%	4,12%	0,48%	4,60%	100%
Satisfacción	Aspectos positivos		Total	Aspectos negativos		Total	
	Excelente	Buena	Aspectos positivos	Regular	Mala	Aspectos negativos	
¿Cómo califica la privacidad donde es atendido(a)?	43,80%	46,50%	90,30%	8,80%	0,90%	9,70%	100%
¿Cómo califica la higiene del área donde fue atendido(a)?	43,50%	46,50%	90,00%	8,70%	0,90%	9,60%	100%
¿Cómo calificaría su experiencia con el servicio de salud recibido en esta institución?	43,20%	46,80%	90,00%	8,50%	1,50%	10,00%	100%
Promedio	43,50%	46,60%	90,10%	8,67%	1,10%	9,77%	100%

Satisfacción	Aspectos positivos		Total	Aspectos negativos		Total	
	Muy respetuoso y cordial	Respetuoso		Poco respetuoso	Inadecuado		
¿Cómo evalúa el trato recibido por parte del personal de salud que lo(a) atendió?	45,90%	47,10%	93,00%	6,50%	0,60%	7,10%	100%

Satisfacción	Aspectos positivos		Total	Aspectos negativos		Total	
	Si, completamente clara	Parcialmente clara		Poco clara	No fue clara		
¿La información brindada por el profesional sobre su diagnóstico y estado de salud fue clara y comprensible para usted?	73,80%	19,10%	92,90%	6,20%	0,90%	7,10%	100%

Fuente: Freire y Delgado (2026)

DISCUSIÓN

En los resultados de la encuesta, dentro de los factores sociodemográficos se evidencio que los grupos etarios que tuvieron mayor participación correspondieron entre 18 y 44 años con una participación del 65,90%, en cuanto al sexo prevaleció mayoritariamente el grupo femenino con un 60,60% a diferencia del sexo masculino que fue un 39,40%, en los estudios realizados por (Diogo Cunha Ferreira, 2023) y (Nguyen, 2022), en la aplicación del instrumento incluyeron la sección de datos sociodemográficos, en el cual, resaltaron las variables edad y sexo que tuvieron mayor relevancia en la encuesta, con resultados similares en comparación a los autores antes mencionados.

En la sección de resultados se resumieron en las tablas 28 y 29 acerca de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente, divididas en aspectos positivos y aspectos negativos evaluadas mediante la escala de Likert, de manera que, se pueda hacer una comparación entre ambos.

En la tabla 28, destaca la sección de calidad de atención de enfermería, misma que se dividió en aspectos positivos que alcanzo un

promedio total del 94,54%, mientras que los negativos representan apenas el 5,46%. En los ítems relacionados con la identificación del paciente logro el 75%, del mismo modo, el monitoreo de equipos biomédicos obtuvo el 75,30% y el reconocimiento oportuno de la necesidad de llamar al médico supero el 76,50%. En la pregunta de llamar al médico tuvo mayor puntuación que las interrogantes referentes a los seguimientos de los protocolos de seguridad del paciente. No obstante, aunque los porcentajes aspectos negativos fueron bajos, el valor de 9% en el ítem de claridad de información evidencia oportunidad de mejora, específicamente en comunicación interpersonal y continuidad del cuidado. Estos resultados guardan concordancia con lo reportado por (Augusto Rolando Fernández Guanes, 2025), quien en su estudio encontró altos niveles de percepción en los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería representando el 87%, lo que indica como positiva el 61%, es decir, que están conforme con el servicio, mientras el 26% están totalmente contentos con la atención. Únicamente el 9% manifiesta que no esta conforme o totalmente conforme y el 4% se encuentra con una opinión imparcial. Según un estudio en un hospital de la provincia de

Manabí los usuarios tuvieron un nivel de satisfacción del 71% en cuanto al personal de enfermería tienen buena disposición profesional, por otra parte, el trato oral osciló en un 54% y el acompañamiento emocional estuvo en un 78%. (Briones Bermeo, 2024)

En la tabla 29, se refiere a la sección de satisfacción, el promedio total de aspectos positivos fue mayor del 90%, sin embargo, las preguntas de experiencia en cada servicio se evidenciaron resultados similares en los ítems de la escala excelente y buena, en donde tuvo más relevancia en la opción buena con un 46,80% y excelente fue del 43,20%, de acuerdo a la evaluación del usuario, por otro lado, el 9,77% representa en las categorías regular y mala. Según los comentarios percibidos durante la aplicación de la encuesta, los usuarios refirieron que no se sentían completamente satisfechos debido al desabastecimiento de medicamentos y atención inadecuada en ciertas áreas, por tal motivo, la evaluación de la experiencia del área tuvo porcentajes semejantes en la escala excelente y buena. Según (Vassilis Aletras, 2025), revela que a nivel global la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios hospitalarios dio como resultado el 83,0%, lo que determina como valor positivo en lo que se refiere en esta sección. En otro estudio señala que el 89% de los usuarios detallan que la atención que recibieron por parte del personal de enfermería fue excelente, por ende, es importante conocer los determinantes de la satisfacción de los usuarios que incluye la duración de espera, seguridad en la atención recibida, comodidad del entorno hospitalario y la calidad del cuidado brindado con dedicación y profesionalismo. (N. Skhvitaridze, 2020). Según otro estudio en un hospital del Ecuador, se presentó un nivel de satisfacción del 90% y el 20% se encontró totalmente satisfecho con la atención de enfermería. (Miguel Ángel Mora, 2025)

CONCLUSIÓN

Los resultados del presente estudio evidencian una alta calidad en la atención de enfermería, reflejada en los elevados porcentajes obtenidos en escala siempre, por lo

que estos resultados de las encuestas confirman el rol fundamental del profesional de enfermería como eje central del cuidado humanizado, seguro y oportuno. No obstante, aunque los porcentajes correspondientes a la escala de excelente y buena en las preguntas de satisfacción en la atención al paciente, fueron porcentajes similares aunque en el ítem bueno tuvo mayor relevancia en la calificación hacia el trato del paciente, esto quiere decir que se recomienda fortalecer los procesos de capacitación continua, con énfasis en comunicación efectiva, trato digno, ética profesional (privacidad) y humanización del cuidado (confort del paciente), así como promover evaluaciones de satisfacción del usuario sobre el desempeño del personal de enfermería. Finalmente, los hallazgos del estudio aportan evidencia relevante para el contexto sanitario ecuatoriano y pueden servir como base para futuras investigaciones orientadas a optimizar la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario como indicadores claves de excelencia en los servicios de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alí Obaidi, A. R. (2025). Comparación de la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería en salas médicas y quirúrgicas entre países desarrollados y en desarrollo: Una revisión sistemática. *International Journal of Nursing and Midwifery Research*, 30(3). https://doi.org/10.4103/ijnmr.ijnmr_38_24
- Aletras, V., C., S., & colaboradores. (2025). Medición de la satisfacción del paciente: Una comparación de las escalas de opciones de respuesta de Likert y de ítems específicos. *PubMed*, 13(23). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/translate.google/articles/PMC12691849/>
- Almeida, L. B. (2022). *Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés* [Tesis de grado, Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5297/1/T-UIDE-0413.pdf>
- Arcentales Lema, G. C., Cano, I. C., Ramírez Coronel, A. A., & Gafas González, C. (2021). Satisfacción de pacientes

- quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Revista Ciencia y Enfermería*, 40(3).
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Blume, K. S., Dietz-Hausler, K., & colaboradores. (2021). Niveles de personal y resultados de los pacientes sensibles a la enfermería: Revisión general y estudio cualitativo. *Health Services Research*, 56(5).
<https://doi.org/10.1111/1475-6773.13647>
- Briones Bermeo, N. P. (2024). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un hospital manabita. *Investigación y Educación en Salud*, 3(1).
<https://doi.org/10.47230/unsum-salud.v3.n1.2024.4-14>
- Canto de Gante, Á. G., & colaboradores. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1).
<https://www.researchgate.net/publication/361533522>
- Chen, X., & Zhang, Y. (2021). How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? A cross-sectional study in China. *BMJ Open*, 12(1).
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-053899>
- Cunha Ferreira, D., & colaboradores. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*, 11(5).
<https://www.mdpi.com/2227-9032/11/5/639>
- Fernández Guanes, A. R., & colaboradores. (2025). Calidad de atención de enfermería en una unidad de salud de la familia de Pilar. *Revista Científica Internacional*, 12(2).
<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1109>
- Gamarra Vásquez, M. S. (2025). *Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al rol bioético de enfermería, área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo, octubre 2024–mayo 2025* [Tesis].
<https://dspace.utb.edu.ec/items/c55d7951-8426-45ef-a25c-604df8ddd78e>
- Menéndez, T. del R., & colaboradores. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(4).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8638111>
- Mora, M. Á., & colaboradores. (2025). Nivel de satisfacción del paciente en relación con la atención de enfermería en el servicio de cirugía de un hospital del Ecuador. *Revista Científica de Enfermería*, 5(3).
<https://www.revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/2348/2497>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1).
<https://redie.uabc.mx/redie/article/view/1347>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2025). *Norma técnica de telesalud*.
<http://www.aces.gob.ec/wp-content/uploads/2025/11/Norma-Tecnica-de-Telesalud.pdf>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2023, julio 28). MSP mantiene altos estándares de calidad en la atención al usuario externo a escala nacional.
<https://www.salud.gob.ec/msp-mantiene-altos-estandares-de-calidad-en-la-atencion-al-usuario-externo-a-escala-nacional/>
- Nguyen, B., & colaboradores. (2022). Evaluación de la satisfacción de los pacientes ambulatorios con la calidad de la farmacia hospitalaria y factores influyentes en el contexto de la pandemia de COVID-19. *Healthcare*, 10(10).
<https://doi.org/10.3390/healthcare10101945>
- Palomeque, M. S., Tapia, A. D., García, J. T., & Franco, M. M. (2024). Rol de la enfermería en el manejo del paciente quirúrgico con comorbilidades: Desafíos y estrategias. *RECIAMUC*, 8(2).
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(2\).abr.2024.651-664](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(2).abr.2024.651-664)
- Pin, T. D., Santana, N. G., Zambrano, J. P., & Carranza, L. M. (2024). Rol de enfermería en el cuidado del paciente crítico. *RECIAMUC*, 8(1).
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(1\).ene.2024.357-367](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.357-367)
- Pinargote Chancay, R. del R., Villafuerte Zorrilla, P. M., Mastarreno Cedeño, M. P., & colaboradores. (2024). *Aspectos fundamentales del cuidado de enfermería*. Mawil Publicaciones.
<https://doi.org/10.26820/978-9942-654-10-6>

- Rivera, F. G., & colaboradores. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3). <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Rodríguez López, R. M., & colaboradores. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 7(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
- Salazar Pin, G. E., & colaboradores. (2025). La evolución de los métodos de muestreo en la era de la inteligencia artificial. *Dialnet*.
- Skhvitaridze, N., & colaboradores. (2020). Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería: Un estudio transversal. *European Journal of Public Health*, 30(5). <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaa166.625>
- Toro, R., Pérez-Sanagustín, M., & colaboradores. (2022). Análisis empírico del coeficiente alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2(63). <https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/html/>
- Vargas Pozo, C. E., & colaboradores. (2021). Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el Hospital General del Norte de Guayaquil Ceibos: Evaluación para la mejora. *Centro Sur Social Science Journal*. <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/272/618>
- Vera Winter, J., & colaboradores. (2020). Hospital staff shortages: Environmental and organizational determinants and implications for patient satisfaction. *Health Policy*, 124(4). <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2020.01.001>
- Vera Winter, K., & colaboradores. (2021). Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: A cross-sectional analysis of administrative and survey data in German hospitals. *BMJ Open*, 11(11). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051133>
- Wang, X., & Zhang, W. (2022). The relationships between patient experience with nursing care, patient satisfaction, and patient loyalty: A structural equation model. *Patient Preference and Adherence*, 16. <https://doi.org/10.2147/PPA.S386294>

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.



DERECHOS DE AUTOR

Freire Heredia, Y. M., & Delgado Mosquera, I. M. (2026)



Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo la licencia Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0, que permite su uso sin restricciones, su distribución y reproducción por cualquier medio, siempre que no se haga con fines comerciales y el trabajo original sea fielmente citado.



El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en esta publicación es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la revista.