







Original

Validación y fiabilidad de un instrumento para la evaluación de la calidad de servicios, adaptado a familiares, pacientes y personal de enfermería

Internal validity and reliability of an instrument for evaluating quality of nursing care services for patients, nurses, and family members

[A. Renghea^a](#), [S. Hernandez-Iglesias^a](#), [M.A. Cuevas-Budhart^b](#)  , [M.T. Iglesias López^a](#), [J.A. Sarrion-Bravo^a](#), [A. Crespo Cañizares^a](#), [M. Gómez del Pulgar García-Madrid^a](#)

[Show more](#) [Share](#)  [Cite](#) <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2024.07.003> [Get rights and content](#) 

Resumen

Objetivo

Analizar la validez interna y la fiabilidad del instrumento para la evaluación de la calidad de los servicios, adaptado a 3 grupos de interés: pacientes, profesionales, familiares y/o cuidadores primarios.

Material y método

Metodología mixta, con dos fases, cualitativo, utilizando el grupo focal para la validación interna del instrumento y cuantitativo. Posteriormente, se pasó la encuesta al grupo de interés, compuesta por 430 pacientes, 525 familiares y 298 enfermeros. Para validar la adaptación se realizaron: el análisis de fiabilidad α de Chronbach, el modelo de regresión lineal múltiple como estimador puntual de los parámetros, el análisis factorial exploratorio con factor de máxima verosimilitud mediante Kaiser-Meyer-Olkin para el análisis del constructor y sus indicadores. Finalmente, el análisis factorial confirmatorio, con el fin de determinar la unidimensionalidad, validez y confiabilidad de sus respectivos modelos de medida.

Resultados

El resultado muestra que la carga factorial de cada subconstructo es superior a 0,5 en los tres modelos lo que indica que los índices de aptitud del modelo se cumplieron. Además, el modelo cumple con los criterios de validez discriminante. Se analizó el comportamiento del cuestionario SERVPERF en cuanto a consistencia, alfa de Cronbach=0,94.

Conclusión

Se confirmó la discriminación de los ítems de la escala de calidad respecto de las preguntas sobre satisfacción global. Esto muestra que el instrumento es válido, fiable y útil.

.

Abstract

Aim

To analyze the internal validity and reliability of the instrument for evaluating the quality of services adapted to three interest groups: patients, nurses, family members, and primary caregivers.

Material and method

Our research was conducted meticulously, employing a mixed methodology with two phases: qualitative, using the focus group for internal validation of the instrument, and quantitative. Subsequently, the survey was passed to the interest group of 430 patients, 525 relatives, and 298 nurses. Chronbac's alpha reliability analysis, the

multiple linear regression model as a point estimator of the parameters, and exploratory factor analysis with a maximum likelihood factor using Kaiser-Meyer-Olkin to analyze the constructor and its indicators were performed to validate the adaptation. Finally, confirmatory factor analysis determines their respective measurement models' unidimensionality, validity, and reliability.

Results

The result shows that the factor loading of each subconstruct is more significant than 0.5 in the three models, which indicates that the aptitude indices of the model were met. In addition, the model meets the discriminant validity criteria. The behavior of the SERVPERF questionnaire was analyzed in terms of consistency, Cronbach's $\alpha=0.94$.

Conclusion

The scale items' discrimination concerning the questions on global satisfaction is confirmed. This shows that the instrument is valid, reliable, and useful.

Access through your organization

Check access to the full text by signing in through your organization.

Access through **your organization**

Section snippets

Introducción

La satisfacción del paciente como componente de la calidad asistencial es de suma importancia para los sistemas sanitarios, de ahí que la medición de ésta resulte esencial para el cuidado asistencial¹. Koss² y Donabedian³ A, definieron la satisfacción como la medida de resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, basada en la percepción de un trato humano, individualizado y amable, que hace sentir al usuario como persona única al atender las necesidades

Tipo de estudio

El diseño de estudio cuenta con una metodología mixta, con 2 fases, la primera relacionada al paradigma cualitativo, utilizando el grupo focal para la validación

interna del instrumento. En segundo lugar, se ha utilizado el paradigma cuantitativo para las fases de evaluación del constructor y criterio del instrumento, así como su fiabilidad y para la validez externa del mismo.

Selección de la herramienta de medición

Previo a la selección de ítems, se realizó una revisión sobre el análisis del concepto «Cuidado integral»¹⁴.

Resultados

En el material suplementario 1 se muestran las modificaciones que se realizaron a cada grupo de interés, así como, por cada ítem del instrumento original. En la tabla 1. Se muestra el resultado de la adaptación general del SERVPERF para los 3 grupos de interés, obteniendo una confiabilidad mayor a 0,90, $p \leq 0,05$, siendo de mayor puntaje, para familiares ($\alpha=0,968$) y pacientes ($\alpha=0,962$).

Discusión

El cuidado, abarca todas las esferas de la persona como complemento, independientemente de las necesidades clínicas que causa la atención sanitaria¹⁴. Para ello se necesita encontrar herramientas adecuadas que mida la satisfacción del usuario en el hospital, adecuadas para la evaluación de los mismos. En este análisis preliminar, se encontraron 3 modelos similares, tanto en estructura, pero que, además necesitan una adaptación en el ámbito de aplicación.

De acuerdo a la primera búsqueda

Conclusión

El estudio ha demostrado que la versión de SERVPERF, se mantiene igual a la versión original, presentando las mismas dimensiones (tangibles, fiable, sensible, seguridad y empatía) para el grupo de interés de enfermería. No obstante, para los grupos de interés de pacientes y cuidadores, este resultado quedó en 3 dimensiones, siendo estos, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta (sensibilidad).

Se confirmó que los índices de aptitud del modelo se cumplieron para medir la satisfacción global

Consideraciones éticas

En este estudio se protegió la dignidad y el bienestar de los participantes, así como sus derechos. El proyecto fue presentado a los comités de ética y de investigación de cada hospital participante, quienes declararon como «sin implicaciones de bioseguridad» y sin riesgo alguno para los participantes. Todos los participantes fueron personalmente informados sobre el objetivo y la utilización de la información que se pretendió obtener.

Conflicto de intereses

Los nombres de los investigadores participantes en el estudio, declaramos no tener ninguna situación de conflicto de interés real o potencial, así como evidente con relación a la ejecución del proyecto de investigación.

[Recommended articles](#)

Bibliografía (40)

J. Torres Fragoso *et al.*

[Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model](#)

Contaduría y Adm (2017)

M. Gómez del Pulgar García Madrid *et al.*

[Reliability of a scale for the evaluation of nurses competence: Concordance study](#)

Educ Medica (2019)

J.J. Cronin *et al.*

[Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments](#)

J Retail (2000)

B. Prakash

[Patient Satisfaction and Normative decision theory](#)

J Cutan Aesthet Surg (2010)

E. Koss

[The health of regionville](#)

(1954)

Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* 2005;83:691-729
[consultado 7 Jul 2020] Disponible:...

A. Tuinman *et al.*

A systematic review of the association between nursing staff and nursing-sensitive outcomes in long-term institutional care

J Adv Nurs (2021)

L. Castillo *et al.*

Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario

Rev Med Chil (2007)

M.D.C. Pérez-Fuentes *et al.*

New Burnout Evaluation Model Based on the Brief Burnout Questionnaire: Psychometric Properties for Nursing

Int J Environ Res Public Health (2018)

O. Montegudo *et al.*

Hospital application of SERVQHOS: Factors associated with satisfaction and dissatisfaction

Rev Calid Asist (2003)



View more references

Cited by (0)

[View full text](#)

© 2024 FECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights are reserved, including those for text and data mining, AI training, and similar technologies.



All content on this site: Copyright © 2024 Elsevier B.V., its licensors, and contributors. All rights are reserved, including those for text and data mining, AI training, and similar technologies. For all open access content, the Creative Commons licensing terms apply.

