

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE ENFERMAGEM DE RIBEIRÃO PRETO**

**Escala SERVQUAL: validação para a cultura mexicana e a qualidade do serviço
de enfermagem, segundo a percepção de pacientes hospitalizados**

MA. GLORIA CALIXTO OLALDE

**Ribeirão Preto – SP
2008**

MA. GLORIA CALIXTO OLALDE

Escala SERVQUAL: validação para a cultura mexicana e a qualidade do serviço de enfermagem, segundo a percepção de pacientes hospitalizados

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Fundamental do Departamento de Enfermagem Geral e Especializada da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Doutor em Enfermagem.

Linha de pesquisa: Ciência e Tecnologia em Enfermagem.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Isabel Amélia Costa Mendes.

Ribeirão Preto – SP

2008

AUTORIZO A REPRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESSE TRABALHO, POR MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA FINS DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA À FONTE.

FICHA CATALOGRÁFICA

Calixto-Olalde, Ma. Gloria.

Escala SERVQUAL: validação para a cultura mexicana e a qualidade do serviço de enfermagem, segundo a percepção de pacientes hospitalizados
Ribeirão Preto, 2008.

105 f: 30 cm

Tese (Doutorado – Programa de Pós-graduação em Enfermagem. Área de Concentração: Enfermagem Fundamental) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Isabel Amélia Costa Mendes.

1. Enfermagem. 2. Qualidade do cuidado. 3. SERVQUAL.

Este trabalho é parte das atividades desenvolvidas para obtenção do grau do doutor junto a Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, Brasil em convênio firmado com a Faculdade de Enfermagem e Obstetrícia de Celaya da Universidade de Guanajuato, México.

Este trabajo es parte de las actividades desarrolladas para la obtención del grado de doctor en la Escuela de Enfermería de Ribeirão Preto, de la Universidad de São Paulo, Brasil en convenio firmado con la Facultad de Enfermería y Obstetricia de Celaya de la Universidad de Guanajuato, México.

This work is part of the activities achieved to get the doctoral degree at School of Nursing of Ribeirão, Preto the University of São Paulo, Brasil trough academic agreement whit the Faculty of Nursing and Obstetrics the Celaya of the University of Guanajuato, México.

FOLHA DE APROVAÇÃO



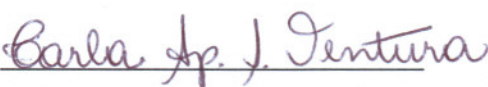

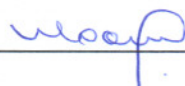
MA. GLORIA CALIXTO OLALDE

Escala SERVQUAL: validação para a cultura mexicana e a qualidade do serviço de enfermagem, segundo a percepção de pacientes hospitalizados.

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Fundamental do Departamento de Enfermagem Geral e Especializada da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Doutor em Enfermagem.
Área de Concentração: Enfermagem Fundamental.

Aprovada em 08/04/2008

Banca examinadora

- Prof^a. Dr^a. Isabel Amelia Costa Mendes
Assinatura 
- Prof. Dr^a. Namiie Okino Sawada
Assinatura 
- Prof^a. Dr^a. Carla Arana Ventura
Assinatura 
- Prof^a. Dr^a. Miyuko Hayashida
Assinatura 
- Prof^a. Dr^a. Maria Regina Lourenço Jesus
Assinatura 

DEDICATÓRIA

A meu marido, **J. Jesus**, com amor e gratidão por sua compreensão, apoio e por compartilhar meu sonho.

A meus filhos, **Jesus, María José, Catalina Natally e minha nenê Greta**, com muito amor e carinho pelo apoio e compreensão em minhas longas ausências, nos períodos que estive no Brasil. Vocês sempre serão minha grande motivação.

A meus pais, **Alejandro e Julia**, minha eterna gratidão pela vida, amor e apoio que sempre recebi, obrigada pela compreensão da distancia, e especialmente por ter cuidado com muito carinho de meus filhos, sem seu apoio, eu não teria conseguido.

A meus irmãos, obrigada pelo grande apoio e carinho, em especial por ter apoiado meus pais no cuidado de meus filhos.

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora **Dr^a. Isabel Amélia Costa Mendes** e aos professores membros da banca examinadora **Dr^a Miyeko Hayashida, Dr^a Namie Okino Sawada, Dr^a Carla Arena Ventura, Dr^a Maria Regina Lorenço Jabur** pela atenção, apoio e orientação durante o processo de construção desta pesquisa, especialmente por suas valiosas contribuições para seu enriquecimento.

Às professoras **Dr^a Maria Elena Espino Villafuerte, ME Victoria Morán Aguilar, ME Dora Elia Silva Luna**, pelo exemplo profissional e estímulo dado para minha formação acadêmica e profissional.

À Direção da escola de Enfermagem de Guanajuato da Universidade de Guanajuato, especialmente à professora **MIE Letícia Soto Franco** pelo apoio brindado.

"Se um homem tem um talento e não tem capacidade de usá-lo, ele fracassou. Se ele tem um talento e usa somente a metade deste, ele fracassou parcialmente. Se ele tem um talento e de certa forma aprende a usá-lo em sua totalidade, ele triunfou gloriosamente e obteve uma satisfação e um triunfo que poucos homens conhecerão".

Thomas Wolfe

RESUMO

CALIXTO-OLALDE, Ma. Gloria. **Escala SERVQUAL: validação para a cultura mexicana e a qualidade do serviço de enfermagem, segundo a percepção de pacientes hospitalizados.** Ribeirão Preto, 2008. 105 f. Tese (Doutorado)-Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.

Pesquisa do tipo metodológico quando se procurou realizar a adaptação semântica e cultural do instrumento SERVQUAL, com o objetivo de avaliar a qualidade do serviço de enfermagem, a partir da percepção do paciente, com a aplicação do referido instrumento. Quanto aos aspectos éticos, a pesquisa atendeu a Lei Geral da Saúde do México com a aplicação dos termos de consentimento livre e esclarecido. Participaram 222 pacientes que ingressaram nos serviços de urgências do Hospital Geral de Celaya, Guanajuato, México, para serem internados nos setores de medicina interna, cirurgia e ginecologia. Para a coleta de dados, foram utilizados como instrumentos um formulário de registro de identificação e aplicação dos questionários de expectativas e percepções, na forma de entrevista, que compõem a escala SERVQUAL adaptada para enfermagem e validada para a população mexicana. Para a análise dos dados utilizou-se do programa estatístico SPSS, versão 15.0, com realização de estatística descritiva e inferencial. Na adaptação semântica e cultural da escala SERVQUAL para população mexicana, foi realizada a avaliação por quatro juízes peritos na área, que avaliaram a equivalência semântica e cultural do instrumento, tendo sido acatadas todas as sugestões. Após essa fase foi feito um teste piloto e aplicado o teste alpha de Cronbach com o resultado de $\alpha = 0,74$, considerado satisfatório. Na amostra houve predomínio do sexo feminino (72,1 %), na faixa etária de 20 a 39 anos (68,5%) e média de $34,02 \pm 9,25$ anos, com internação principalmente nos serviços de Ginecologia (51,8%) e Cirurgia (33,3%). Na análise das diferenças entre percepções e expectativas (P – E) para cada um dos itens, os resultados foram predominantemente negativos, o que significa que a qualidade percebida (Qp) do serviço de enfermagem pelo paciente foi negativa, ou seja, as percepções foram menores em relação às expectativas, em cada um dos itens, com exceção do item 9, com uma $Qp = 0,02$. Não se encontrou diferença significativa quando se relacionou a qualidade percebida do serviço de enfermagem com idade, sexo e serviço de internação. Conclui-se, com base nos resultados obtidos, que a escala SERVQUAL é um instrumento útil para a avaliação da qualidade do serviço de enfermagem em população mexicana e que a qualidade do serviço de enfermagem percebida pelos pacientes é satisfatória. Entretanto, os resultados negativos indicam que os profissionais de enfermagem necessitam formular estratégias com vistas à melhoria do serviço de enfermagem e com isto assegurar a oferta de um serviço de qualidade.

Palavras - chave: enfermagem, qualidade do cuidado, escala SERVQUAL

ABSTRACT

CALIXTO-OLALDE, Ma. Gloria. **SERVQUAL Scale: Validation for the Mexican culture and quality of nursing service, according to the perception of hospitalized patients.** Ribeirão Preto, 2008. 105 p. Thesis (PhD) School of Nursing of Ribeirao Preto, University of Sao Paulo.

Methodological study aimed to perform semantic and cultural adaptation of the SERVQUAL instrument in order to evaluate the quality of nursing services from the patient's perception. Regarding ethical aspects, the research complied with the Mexican General Health Law with the application of free and clarified consents. A total of 222 patients, who were included in the urgency services of the General Hospital of Celaya, Guanajuato, Mexico to be hospitalized in the internal medicine, surgery and gynecology. The data collection was carried out through a registration form of identification and application of the questionnaires of expectations and perceptions through interview. These questionnaires comprise the SERVQUAL scale adapted for nursing and validated for the Mexican population. The statistical program SPSS, version 15.0, was used for the data analysis with descriptive and inferential statistics. Evaluation of the semantic and cultural adaptation of the SERVQUAL scale for the Mexican population was performed by four judges, experts in the area. They evaluated the semantic and cultural equivalence of the instrument and all their suggestions were implemented. After this stage, a pilot test was performed and Cronbach's alpha test applied whose result was $\alpha = 0.74$, which was considered satisfactory. The sample presented predominance of the female gender (72.1 %), age range from 20 to 39 years (68.5%) with mean of 34.02 ± 9.25 years, with hospitalization mainly in the gynecology services (51.8%) and surgery (33.3%). In the analysis of differences between perceptions and expectations (P-E) for each of the items, the results were predominantly negative, which means that the patient's perception of the nursing services quality (Q_p) was negative, that is, the perceptions were lower than expectations in all items with exception of the item 9, with a $Q_p = 0.02$. There were no significant differences when the perceived nursing service quality was related with age, gender and hospitalization service. The conclusion, based on the results obtained, was that the SERVQUAL scale is a useful instrument to evaluate the nursing services quality in the Mexican population and that the patients' perception of the nursing services quality is satisfactory. However, the negative results indicate that nursing professionals need to formulate strategies in order to improve the nursing services to assure the supply of quality services.

Keywords: nursing, care quality , SERVQUAL

Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

