



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

gea
hospital



Universidad Autónoma Metropolitana

Unidad Xochimilco

División de Ciencias Biológicas y de la Salud

Licenciatura en Enfermería

Percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería
recibidos en el área de hospitalización.

Presentan:

Luz Elias Ana Yael

Rivera Huerta Ariana Leslie

Asesoría:

Mtra. Ma. Rosy Fabián Victoriano

Mtra. Lilia Cruz Rojas

Ciudad de México, febrero de 2023

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
3. JUSTIFICACIÓN	6
4. OBJETIVO GENERAL	7
4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
5. MARCO TEÓRICO	8
6. ESTADO DE ARTE	15
7. METODOLOGÍA	20
7.1 Lugar de estudio	20
8. INSTRUMENTO	21
9. OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	23
10. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO	29
11. RECOLECCIÓN DE DATOS	29
12. ASPECTOS ÉTICOS	29
13. RECURSOS	30
13.1 Humanos	30
13.2 Financieros	30
13.3 Materiales	30
14. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	30
15. RESULTADOS	31
16. DISCUSIÓN	39
17. CONCLUSIÓN	40
19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
20. ANEXOS	46
Anexo 2: Consentimiento informado	45
Anexo 3: Instrumento	46

1. INTRODUCCIÓN

La calidad es considerada un conjunto de acciones que van dirigidas hacia la excelencia, por lo que dentro del ámbito hospitalario la calidad de la atención es considerada una meta indispensable de cumplir para que el usuario logre aumentar la probabilidad de resultados beneficiosos entorno a su salud.

En el entorno hospitalario participan varios profesionales de salud que hacen lo posible por llegar a dicha meta, entre los cuales se encuentra el profesional de enfermería que al ser el personal de mayor contacto con el paciente a través de sus acciones de asistencia, docencia, gestión que contribuyen para recuperar la independencia del ser humano, interviene la percepción de calidad de la atención y de los cuidados que recibe en el hospital.

La percepción que tiene cada usuario al ingresar a estas instituciones estará determinada por dos principales aspectos: objetivos y subjetivos. Dentro de los aspectos objetivos incluimos características visibles y palpables como los recursos físicos, materiales, el cuidado mismo. Dentro de lo subjetivo se incluyen aspectos influenciados por los sentimientos, gustos y expectativas del ser humano. La forma en cómo percibe el paciente la calidad de atención de enfermería no siempre coincide con la percepción que tienen los enfermeros, por lo cual es necesario conocer cómo percibe el usuario los cuidados que recibe en este ambiente por parte de este personal en específico.

El objetivo de esta investigación es conocer la percepción del paciente sobre la calidad de cuidados de enfermería recibidos en las distintas áreas del Hospital General Dr. Manuel Gea González, los resultados obtenidos permitirán a la institución de salud identificar las áreas de oportunidad de mejora, así como, desarrollar e implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de los cuidados que brinda día a día y satisfacer de la mejor manera las necesidades específicas de cada paciente.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La esencia principal de enfermería desde sus comienzos ha sido el cuidado; sin embargo, la forma de realizarlo implica aplicar un juicio profesional que incluya la planificación, organización, motivación y control de los cuidados. De este modo se busca garantizar que sean oportunos, seguros e integrales para la continuidad de la atención y para obtener una mejoría en la salud del paciente. Así mismo, se ha mencionado que la clave en el actuar de enfermería, es adoptar el principio “primero al paciente”, que complementa la eficiencia de las operaciones diarias y la eficiencia del trabajo de cada enfermera.^{1,2}

Por otro lado, en el cuidado de la salud, el personal de enfermería es quien ejerce el primer contacto con el paciente y lo acompaña desde su ingreso al entorno hospitalario hasta su egreso. Por lo tanto, la experiencia que se genere en ese encuentro determinará la satisfacción total de la calidad percibida por el paciente.³ La calidad percibida se determina al hacer una comparación entre las percepciones de los usuarios con lo que el consumidor debería esperar de una institución que ofrece servicios de calidad.

La percepción que tiene el paciente respecto a la calidad de atención de enfermería no siempre coincide con la percepción que tienen los enfermeros, especialmente en dos aspectos principales de la calidad: la atención técnica y la atención interpersonal, la primera tiene que ver con aspectos relacionados a la tecnología médica en beneficio de la salud y la disminución de riesgos; la segunda engloba aspectos que van enfocados a los valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes.

Al explorar en la bibliografía la percepción que tienen los pacientes y los trabajadores de la salud (enfermeras y médicos) sobre la cultura de calidad y seguridad del paciente, existe una discrepancia significativa debido a que los pacientes tienen una mejor percepción en aspectos como: el trabajo en equipo por parte de los profesionales de salud, la implementación de estrategias de calidad y la comunicación abierta y positiva, donde hasta el 84% de los pacientes perciben estos aspectos como adecuados; mientras que únicamente un 66% de los trabajadores de la salud, está de acuerdo con los pacientes, debido a que son sabedores de deficiencias en aspectos que deben ser mejorados como el liderazgo de calidad, la comunicación y los recursos disponibles para hacer posible una atención oportuna. Una explicación lógica de tal diferencia es que el

personal puede tener una visión más realista de la calidad y la seguridad que se debe brindar en su medio de trabajo, a diferencia de los pacientes que desean creer que su atención, tratamiento y seguridad son la máxima prioridad de una unidad de salud.^{4,9,1} Otros estudios señalan actualmente que los usuarios de los servicios de salud tienen más interés sobre aspectos relacionados con el cuidado y la promoción a la salud, están más conscientes de sus derechos y deberes y consideran a la salud como un derecho básico de muchos, pero privilegio de pocos. Sin embargo, pocos usuarios poseen la capacidad para juzgar la habilidad técnica de los servicios de salud, por tanto, se ha demostrado que los pacientes evalúan más los aspectos subjetivos de la calidad como: la relación interpersonal, el desempeño funcional del proveedor y los factores ambientales que rodean la prestación del servicio. Dentro de los factores que influyen más en la determinación de la satisfacción de los usuarios se encuentra el derecho que tienen los pacientes a saber sobre su estado de salud, ya que del 81 al 86% refieren mayor satisfacción al establecer una comunicación estrecha con el personal de enfermería; a su vez, la ansiedad que pueden manifestar, mejora con la vigilancia constante por parte del personal. Del mismo modo, hasta el 70% de los pacientes considera importante al momento de evaluar su satisfacción con la calidad del cuidado, el recibir una respuesta oportuna que incluya la disponibilidad de ayuda y la rapidez con la que se brindan los cuidados que necesite.⁶⁻¹¹

Por otro lado, hay indagaciones que indican que los aspectos que menos consideran los pacientes al momento de evaluar la calidad del cuidado son: datos objetivos como las instalaciones (38%), la tecnología médica (45%) y la preparación profesional que tiene la enfermera (37%). Algunos otros factores que se suman a su satisfacción el servicio que proporciona el personal médico, la integridad y la precisión de su diagnóstico.^{12,13,1,10} Tal situación refleja la necesidad de conocer cómo percibe el paciente la calidad durante su estancia en el hospital, de acuerdo con el cuidado que brinda cada enfermera, por lo que surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización?

3. JUSTIFICACIÓN

La calidad es un concepto que a lo largo de los años ha tomado mayor importancia; las instituciones de salud han demostrado un mayor interés sobre el enfoque de calidad basado en la satisfacción de su consumidor. Esto se debe a que la opinión del usuario es un indicador importante al momento de la evaluación y la mejora continua de los servicios. Teniendo como base este enfoque, las instituciones de salud deben tener como objetivo la satisfacción del paciente con relación a todo lo que se establece en cada organización, pues el paciente será quien juzgará la experiencia vivida durante su estancia.

La profesión de Enfermería se caracteriza por su razón de ser y del quehacer en cada una de las instituciones de salud, donde se destaca el cuidado directo, continuo y permanente de personas que transitan en un proceso de salud-enfermedad. Por lo tanto, los cuidados que proporciona deben estar dirigidos a brindar calidad, encaminada a alcanzar altos niveles de excelencia, en la prestación del cuidado y la satisfacción de los pacientes. Para ello, es necesario que el personal de enfermería cuente con la presencia, permanencia y continuidad del cuidado.

Existen aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la calidad del servicio que reciben los usuarios y la calidad de los cuidados que enfermería proporciona. A pesar de que se busca que las acciones de enfermería sean constantemente evaluadas y mejoradas, existen pocos estudios realizados sobre el tema en México, se calcula que del 85 al 87% de los usuarios de los servicios de enfermería, están satisfechos con los cuidados recibidos, en promedio 80% de los usuarios recomendaría la institución en la que fueron atendidos; sin embargo, aún existen aspectos que se pueden mejorar, ya que en promedio únicamente el 32% de los usuarios refieren conocer el nombre del profesional de enfermería que los atendió durante su estancia hospitalaria. En relación con los aspectos tangibles u objetivos de la calidad se destaca que hasta el 78% de los usuarios la perciben como “mucho mejor de lo que esperaba”, 17% “como lo esperaba” y 4% “mucho peor de lo que esperaba”. Los aspectos con mejor evaluación suelen ser la apariencia del personal, el sistema de señalización en los servicios, la tecnología, puntualidad, confianza, amabilidad, preparación académica y trato personalizado. Sin

embargo, los aspectos peor valorados son la apariencia y comodidad de las habitaciones, la resolución de problemas y la actitud de la disposición por parte del profesional.

Por lo anterior, determinar la percepción sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos por los pacientes, en el área de hospitalización permitirá identificar elementos que se encuentran en oportunidad de mejora, crear intervenciones para ofrecer confort y, al mismo tiempo, favorecer la comunicación entre el paciente y el personal de enfermería. Por lo que es importante mencionar que la evaluación de la percepción de calidad de la atención de enfermería debe estar disponible a la escucha activa de propuestas por parte de los pacientes, con el fin de reforzar y mejorar aquellos aspectos que se encuentren en desventaja al momento de estar en contacto con él y finalmente al identificar dichos aspectos las autoridades de enfermería de la institución podrán establecer estrategias de mejora que permitan a los usuarios de los servicios de enfermería recibir cuidados que cumplan con sus expectativas.

4. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización.

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

*Determinar la percepción sobre la calidad subjetiva de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización.

*Determinar la percepción sobre la calidad objetiva de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización.

*Identificar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 FUNDAMENTO TEÓRICO DE ENFERMERÍA

5.1.1 TEORÍA DE JEAN WATSON: FILOSOFÍA Y CIENCIA DE LA ASISTENCIA.

El cuidado humanizado que es proporcionado por enfermería permite que sea considerada como una ciencia y arte del cuidado en la salud del individuo, la familia y comunidad. Dentro de sus objetivos están el promover y proteger la salud, curar las enfermedades, brindar un ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa con el fin de propiciar o mejorar la calidad de vida.

Margaret Jean Watson es una Licenciada en Enfermería que nació en Estados Unidos de América el 10 de junio de 1940. Cuenta con una Maestría de Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría, y un Doctorado en Psicología de la Educación y Consejería. En base a sus experiencias y trabajos realizados, basa su teoría en tres aspectos importantes: mente, cuerpo y alma; en conjunto permiten ofrecer una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Como resultado se ofrece un enfoque filosófico que se ve relacionado con la espiritualidad, el cuidado visto como un ideal moral por cada profesional de salud. Por lo tanto, Enfermería al ser una disciplina involucra valores, voluntad y compromiso para cuidar, otorgar protección y preservar la vida, mediante el cuidado humanizado en cada paciente. Al mismo tiempo, pone en función los 10 factores asistenciales:

1. Formular un sistema de valores humanos altruistas: satisfacción que se recibe al prestar ayuda, realizar un trabajo de calidad y que el paciente se encuentre satisfecho de la atención.
2. Inculcar fe y esperanza para que el paciente adopte conductas saludables y reciba una atención de enfermería segura y eficiente para lograr su máximo bienestar.
3. Cultivar la sensibilidad ante uno mismo y los demás.
4. Incentivar el desarrollo de una relación de ayuda – confianza: promueve y acepta expresión de sentimientos positivos y negativos e implica congruencia, empatía, afecto no posesivo y una comunicación eficaz.

5. Comprender posibles sentimientos positivos como negativos, y reconocer que la comprensión intelectual y emocional de una situación no tiene por qué coincidir.
6. Motivar la superación constante y buscar la resolución de problemas basados en la toma de decisiones.
7. Promocionar la enseñanza - aprendizaje
8. Reconocer la influencia que provoca el entorno interno y externo en la salud y la enfermedad de las personas.
9. Reconocer necesidades biofísicas, psicofísicas, psicosociales de sí misma y del paciente para lograr una asistencia satisfactoria de las necesidades humanas.
10. Fomentar las fuerzas existenciales – fenomenológicas: iniciativa, optimismo, flexibilidad, adaptabilidad, comunicación y las relaciones interpersonales.

De este modo, la gestión del cuidado en forma oportuna, segura y satisfactoria lleva implícito el imperativo ético de conservar claridad en los pensamientos y no cometer ninguna violación que influya de manera negativa en la atención al paciente.¹⁴

5.1.2 TEORÍA DE LA ENFERMERÍA COMO CUIDADO: UN MODELO PARA TRANSFORMAR LA PRÁCTICA.

La teoría de la enfermería como cuidado surgió gracias a los inicios de un trabajo de desarrollo curricular en la Facultad de Enfermería de la Universidad de Florida. Anne Boykin y Savina Schoenhofer al ser pertenecientes de la facultad, revisaban el currículo basado en los cuidados. Cuando se completó el currículo revisado, cada una reconoció la importancia y la necesidad de continuar desarrollando ideas sobre el concepto y el objetivo de enfermería como disciplina y profesión. Por lo tanto, la teoría de la enfermería como cuidado es un resultado de dicho trabajo.

Boykin y Schoenhofer presentan seis puntos principales que reflejan la base de un entendimiento y la explicación del significado de la enfermería, las cuales son las siguientes:

- Las personas son fruto del cuidado en virtud de su humanidad
- Las personas son un todo y completas en el momento

- Las personas viven el cuidado, momento a momento
- La personalidad es vivir la vida basada en el cuidado
- La personalidad se potencia a través de la participación en las relaciones de atención cuidando a los otros

Se entiende que como disciplina que enfermería atiende al descubrimiento, creación, desarrollo y refinamiento del conocimiento necesario para la práctica de los cuidados dirigidos al paciente. Por lo tanto, la profesión de la enfermería atiende a la aplicación de este conocimiento en respuesta a las necesidades humanas.¹⁵

5.2 CALIDAD

La calidad es un tema que ha evolucionado desde tiempos remotos; incluso, algunos investigadores afirman que es un concepto inherente a la esencia del ser humano; desde la década de los años 40 con la participación de hombres con dominio en el tema, el concepto de Calidad se convirtió en todo un sistema para definir que si un producto no tenía las características y condiciones para ser usado de manera adecuada automáticamente era considerado de mala calidad, aspecto que tomó gran trascendencia dentro de las empresas e industrias, mientras que el concepto de Satisfacción tiene su origen desde la década de los años 60 cuando el comportamiento de queja por parte de los usuarios despertó mucha preocupación entre los empresarios e investigadores. Los pioneros en todo este proceso fueron los denominados “gurús de la calidad”, dentro de ellos Phillips Crosby, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Donald Degwar, Deming entre otros, quienes han estudiado a fondo el tema de la calidad y con base en ello han desarrollado enfoques de calidad para las industrias e instituciones.^{16,17}

En el sector salud, la historia de la calidad es relativamente corta y nueva, puesto que posterior al éxito que tuvo el control y garantía de calidad en las grandes empresas e industrias, se fue difundiendo su implementación en las instituciones de salud con el fin de mejorar la atención sanitaria de los hospitales, no obstante, algunos investigadores desde tiempo remoto estuvieron relacionados con la calidad de la atención en salud, tal es el caso de Abraham Flexner y Ernest Amory Codman, el mayor aporte en este aspecto lo hizo el Dr. Avedis Donabedian. quien se ocupó de estudiar y medir la calidad en los

servicios de salud en los Estados Unidos de América y el doctor Ruelas en México, quienes a partir de sus aportaciones lograron que la calidad de los servicios de salud sea un indicador válido en la gestión pública en muchos países, debido a las exigencias expresadas por usuarios cada vez más demandantes.¹⁷⁻¹⁹

El nacimiento formal de la calidad asistencial está fundamentado en el trabajo realizado por W. Fahr, Florence Nightingale y A. Codman; a pesar de que la Calidad como concepto no se asoció directamente con los postulados de Nightingale, todo su trabajo devela las características de la calidad a través de sus acciones y la puesta en escena de los resultados obtenidos. El Dr. Avedis Donabedian transformó el pensamiento sobre los sistemas de salud, introdujo los conceptos de Estructura, Proceso y Resultado, que constituyen hoy día el paradigma dominante de evaluación de la calidad de la atención a la salud. Uno de los objetivos del resultado es lograr salud y satisfacción, considerando que, si los pacientes se sienten insatisfechos, el cuidado, aunque sea de alta calidad, no será el ideal; por lo tanto, el valor último de la calidad desde el punto de vista hospitalario es la efectividad del cuidado.^{17,20,21}

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud para las personas y poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Además, hace referencia al alto nivel de excelencia profesional que se relaciona con el uso adecuado de los recursos, con el mínimo factor de riesgo y el alto nivel de satisfacción del paciente. Por lo tanto, la calidad que va enfocada a la atención en el área de la salud se entiende como la provisión de servicios a los usuarios en forma individual o colectiva que se brindan de manera accesible y equitativa. Además, se toma en cuenta el balance que existe entre los beneficios, pérdidas, ganancias esperadas, riesgos y costos, contemplando el proceso de atención en todas sus partes; con la finalidad de maximizar el bienestar del paciente y satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios.^{4,22-24}

En el ámbito de la salud, la atención al paciente es prioritaria, un servicio de calidad, está relacionado con las expectativas que tenga el usuario con respecto a la atención recibida, en este contexto la calidad no depende únicamente del profesional de la salud ni del

equipamiento de última tecnología, sino también de la percepción y las expectativas que tiene el paciente en relación al servicio recibido.²⁵

Es el personal de enfermería quien ejerce el primer contacto con el paciente y lo acompaña desde su ingreso al entorno hospitalario hasta su egreso. Por lo tanto, la experiencia que se genere en ese encuentro determinará la satisfacción total de la calidad percibida por el paciente.³ El personal de salud de acuerdo con la Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE) en México, concibe la calidad como “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficaz que brinda el personal de enfermería a la persona de cuidado”; la finalidad es poder lograr un grado de satisfacción adecuado tanto para el paciente y su familia como para el prestador de servicios.^{3,26}

5.3 CALIDAD Y SATISFACCIÓN

La calidad y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, tiene una relación estrecha con los profesionales de enfermería; existen distintas definiciones que conceptualizan la profesión de enfermería, para Virginia Henderson “la enfermería es el conjunto de actividades que contribuyen a recuperar la independencia del ser humano lo más rápidamente posible”. Sor Callista Roy define la enfermería como “un sistema de conocimientos teóricos que prescriben un proceso de análisis y acción relacionados con los cuidados del individuo real o potencialmente enfermo”. Florence Nightingale, pionera de la enfermería, define a la misma como una disciplina profesional que busca el acogimiento del sufrimiento humano y solucionarlo a través del cuidar, rehabilitar, mitigar los dolores y promocionar la salud, situando a la persona en el centro de su actuación.²⁷⁻

29

5.4 CUIDADO

El cuidado es un proceso que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora del cuidado y se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona; el profesional de enfermería tiene la responsabilidad de proporcionar cuidado de calidad lo que se traduce en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice los beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de

calidad del cuidado es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.^{18,21,30,31}

5.5 CUIDADO EN ENFERMERÍA

La esencia principal de enfermería desde sus comienzos ha sido el cuidado al ser humano, el cual se puede definir como el hecho de servir, asistir y estar responsabilizado por lo que le suceda a otra persona; sin embargo, para el profesional de enfermería implica aplicar un juicio profesional que incluya la planificación, organización, motivación y control de los cuidados. De este modo se busca garantizar que sean oportunos, seguros e integrales para la continuidad de la atención y para obtener una mejoría en la salud del paciente. Así mismo, se ha mencionado que la clave en el actuar de enfermería, es adoptar el principio “primero al paciente”, que complementa la eficiencia de las operaciones diarias y la eficiencia del trabajo de cada enfermera.^{1,2}

5.6 PERCEPCIÓN DEL PACIENTE EN LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

La calidad percibida se determina al hacer una comparación entre las percepciones de los usuarios con lo que el consumidor debería esperar de una institución que ofrece servicios de calidad. La percepción que tiene el paciente respecto a la calidad de atención de enfermería no siempre coincide con la percepción que tienen los enfermeros, especialmente en dos aspectos principales de la calidad: la atención técnica y la atención interpersonal, la primera tiene que ver con aspectos relacionados a la tecnología médica en beneficio de la salud y la disminución de riesgos; la segunda engloba aspectos que van enfocados a los valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. Al explorar la percepción que tienen los pacientes y los trabajadores de la salud (enfermeras y médicos) sobre la cultura de calidad y seguridad del paciente, existe una discrepancia significativa debido a que los pacientes tienen una mejor percepción en aspectos como: el trabajo en equipo por parte de los profesionales de salud, la implementación de estrategias de calidad y la comunicación abierta y positiva, hasta el 84% de los pacientes perciben estos aspectos como adecuados; mientras que únicamente un 66% de los trabajadores de la salud, está de acuerdo con los pacientes, debido a que son sabedores de deficiencias en aspectos que deben ser mejorados como el liderazgo de calidad, la

comunicación y los recursos disponibles para hacer posible una atención oportuna. Una explicación lógica de tal diferencia es que el personal puede tener una visión más realista de la calidad y la seguridad que se debe brindar en su medio de trabajo, a diferencia de los pacientes que desean creer que su atención, tratamiento y seguridad son la máxima prioridad de una unidad de salud. ^{1,4,26}

5.7 INSTRUMENTO SERVQHOS-E

Existen una serie de instrumentos de medición, que permiten evaluar la calidad de atención percibida por los pacientes a través de preguntas que indagan sobre la misma; uno de los más importante y utilizados es el cuestionario (SERVQUAL) (Service Quality) elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry , cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio que recibe un determinado usuario; la evaluación se realiza a través de 5 dimensiones que incluyen: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; distribuidas en 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una. Está basado en la idea de que la calidad que percibe un usuario es el resultado de una diferencia entre las expectativas y las percepciones. ³²⁻³⁴

En el año de 1998 Joaquín Mirra y cols. realizaron una adaptación del cuestionario SERVQUAL y crearon el cuestionario para Evaluar la Calidad Percibida de la Atención Hospitalaria (SERVQHOS), obteniendo una confiabilidad de 0.96. Este cuestionario está integrado por dos dimensiones, la primera, la Calidad Subjetiva que contiene 10 ítems referentes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional; la segunda Calidad objetiva integrada por 9 ítems referentes a aspectos tangibles de la estancia hospitalaria. Este cuestionario está diseñado para ser utilizado en el ámbito hospitalario público. Es importante destacar que el modelo SERVQUAL se utiliza para evaluar la calidad de los servicios y el SERVQHOS para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. ^{33,35}

En el año 2010, los autores Barragán Becerra y Manrique Abril realizaron estudio enfocado en la validez y confiabilidad de un nuevo instrumento derivado del SERVQHOS; como resultado se obtuvo el cuestionario que mide la Calidad Percibida por el Usuario con la Atención Hospitalaria brindada por Enfermería en hospital público (SERVQHOS-E), se obtuvo un valor de Alfa de Crombach de 0.96 y de 0.90 en la división por mitades;

el valor KMO obtenido fue de (0.965) y el nivel de significancia de la prueba de esfericidad de Bartlett (0.000). Está conformado por 16 ítems divididos en dos dimensiones, la primera “Aspectos tangibles” o Calidad Objetiva, conformada por 4 ítems: tecnología, indicaciones, apariencia del personal y estado de las habitaciones; la segunda es “Calidad de la atención hospitalaria” o Calidad Subjetiva, integrada por 12 ítems: amabilidad, trato personalizado, interés en solución de problemas, interés de cumplimiento, información, tiempo de espera, rapidez para conseguir algo, puntualidad, disposición, confianza, preparación del personal y capacidad de comprensión de las necesidades. Las opciones de respuesta están conformadas por una escala de respuesta tipo Likert del 1 al 5, en donde 1 es igual a “mucho peor de lo que esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que espera”. Incluye además preguntas para determinar la percepción de los usuarios con respecto a la satisfacción global con la atención hospitalaria brindada por enfermería, la recomendación del hospital, el consentimiento de pruebas y procedimientos, el tiempo de hospitalización, si conoce el nombre de la enfermera que lo atendió en cada turno, si recibió información suficiente, si conoce el servicio donde está hospitalizado y finalmente el número de hospitalizaciones. El Cuestionario SERVQHOS- E fue validado en población mexicana obteniendo un alfa de Cronbach 0,94.^{4,26,36,37}

Para poder determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería se utilizan los siguientes parámetros: mucho mejor de lo que esperaba mayor o igual a 65 a 80 puntos; mejor de lo que esperaba con una puntuación mayor o igual de 49 a menor o igual a 64 puntos como me lo esperaba con puntuación mayor o igual de 33 a menor o igual a 48 puntos; peor de lo que esperaba con una puntuación de 17 a 32 puntos, y mucho peor de lo que esperaba con una puntuación de 16 puntos.³⁸

6. ESTADO DE ARTE

La percepción y la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, tiene una relación estrecha para determinar la calidad de atención que brinda cada institución. Día a día cobra mayor importancia este tema con el fin de mejorar la atención sanitaria en los hospitales.

A continuación, se muestran estudios realizados en relación con la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos.

En el año 2014 Borré- Ortiz y Vega-Vega realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una institución de servicios de salud de Barranquilla, Colombia. La población de estudio de la investigación fueron 158 pacientes que egresaron de los servicios de hospitalización durante el trimestre agosto-octubre del año 2011. Como resultados se obtuvo que el 96.8% de los pacientes encuestados se encontró satisfecho con la atención de Enfermería. Se realizó un análisis de factores tangibles e intangibles que permitieron obtener resultados de forma individual y general, destacando con un 78% que la calidad percibida corresponde a mucho mejor y mejor de lo que esperaba, 17% como lo esperaba y 4% mucho peor y peor de lo que esperaba. Borre- Ortiz y Vega-Vega concluyen que los aspectos tangibles son aquellos que utiliza enfermería para facilitar la atención y los aspectos intangibles hacen referencias a las cualidades propias que el personal de enfermería manifiesta durante el proceso de atención. Además de que la percepción del usuario está directamente relacionada con el nivel de satisfacción de los pacientes y por ende el hecho de querer recomendar el hospital.¹⁷

Ahora bien, Sánchez-Guerrero et al 28 en su artículo "Utilidad del instrumento SERVQHOS-E para medir la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en población de México", publicado en 2017, tiene como objetivo identificar la utilidad del instrumento con el fin de evaluar si dicho instrumento requería ajustes debido a que fue validado en una región de diferente cultura. Se realizó un estudio piloto con un diseño cuantitativo, descriptivo y transversal con 44 pacientes que tenían una indicación de egreso hospitalario, entre noviembre – diciembre de 2016; obteniendo como resultados que el 93% percibió altos y moderados niveles de calidad. En la dimensión Estructura, el 36,4% expresó que la tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras en su trabajo fue "mucho mejor de lo que esperaba" y solo el 4,5% "peor de lo que esperaba". La presentación de las enfermeras fue "mejor de lo que esperaba" con 40,9% y "mucho mejor de lo que esperaban" 36,4%. La señalización del área física para orientarse dentro del hospital fue "mucho mejor de lo esperaba" con 36,4% y "peor de lo que esperaba" con 6,8%. El 31,8% manifestó que la apariencia y comodidad de la

habitación fue “mejor de lo que esperaba”. Con respecto a la dimensión Proceso, predominó la respuesta “Mucho mejor de lo que esperaba” en los ítems que evaluaron aspectos como la cortesía con 50%, trato personalizado con 47,7%, interés por cumplir lo que prometen con 45,5%, confianza y seguridad en el personal de enfermería con 47,7% y preparación y capacitación con 45,5%. En la dimensión Resultado, el 91% de los pacientes se encontró “Satisfecho” y el 9% insatisfecho. El 80% recomendaría el hospital a otras personas sin dudarlo. Se concluyó al final del estudio que el instrumento SERVQHOS-E es un instrumento de validación reciente que requiere de mayor utilización para seguir corroborando su validez de constructo y contenido en diferentes ámbitos. Los resultados demuestran que es útil el instrumento y que es eficaz para medir la satisfacción del paciente y la calidad percibida en población mexicana.¹²

Otra investigación realizada en el 2017 es “Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un hospital de seguridad social, realizado por Marín-Laredo y Alvarez-Huante. Dicha investigación tuvo como objetivo correlacionar la calidad de atención que perciben los usuarios hospitalizados con la satisfacción de los profesionales de enfermería del Hospital General “Vasco de Quiroga” del ISSSTE, en Morelia, Michoacán. Se evaluaron las dimensiones de calidad objetiva como tecnología de los equipos, la apariencia del personal de enfermería, señalizaciones para orientarse y el estado de las habitaciones; y calidad subjetiva como aspectos relacionados al trato, cuidado y preparación del personal. Los resultados más importantes demostraron lo siguiente; equipos que utiliza el personal 44% mejor de lo que esperaba, las señalizaciones que tiene el hospital para orientarse y ubicarse 57% como lo esperaba, el interés del personal de enfermería porque la estancia del paciente sea agradable 32% mejor de lo que esperaba, la preparación académica del personal de enfermería 37% mucho mejor de lo que esperaba, el trato de la enfermera hacia el paciente es 33% mucho mejor de lo que esperaba. En cuanto a la satisfacción de la enfermera por el trabajo, se destacó con un 71% que las enfermeras están muy de acuerdo y de acuerdo con el trabajo que realizan. En conclusión, los usuarios manifestaron que la tecnología, equipamiento, señalizaciones, estado de las habitaciones y apariencia del personal de enfermería fueron mucho mejor de lo que esperaban, por lo tanto, el hospital cuenta con lo necesario para brindar atención., algunas enfermeras sienten insatisfacción laboral, a

pesar de lo cual el paciente hospitalizado sigue percibiendo calidad en el cuidado que recibe.²⁶

Posteriormente, Marín-Tello et al, en el año 2019 realizaron una investigación titulada "Calidad del servicio de enfermería en la fundación Cottolengo: Análisis con instrumento SERVQHOS-E". Dicha investigación tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio de Enfermería a través de la aplicación de un instrumento de investigación que mide la percepción de la calidad del servicio, que a su vez es valorado por los pacientes hospitalizados en la Fundación de Cottolengo de la Ciudad de Manta. El instrumento fue aplicado a 65 pacientes que se ingresaron al área de hospitalización de la fundación y que tuvieron más de 5 días de hospitalización. Se encontró que 86.15% de los usuarios hospitalizados manifestó estar muy satisfecho y un 13.85% solo satisfecho en su totalidad. El 96.92% de los usuarios recomendaría los servicios que brinda la Fundación Cottolengo. El 67.69% de los usuarios hospitalizados indicó estar satisfecho con el equipo biomédico, el 52.92% estuvo satisfecho con la señalización hospitalaria, el 56.92% estuvieron satisfechos con la comodidad de las habitaciones, el 67.69% se encontró en un punto donde no estaban satisfechos pero tampoco insatisfechos, el 55.38% de igual forma no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con el interés por parte del personal por solucionar los problemas, 55.58% estuvo satisfecho con la puntualidad del personal, el 60% estuvo satisfecho con la amabilidad del personal, 92.31% estuvo satisfecho con la atención a sus necesidades con respecto a la atención de las enfermeras, el 61.54% de los usuarios estuvo satisfecho con el trato personalizado del personal. Marín-Tello et al concluyeron que es recomendable evaluar sistemáticamente la calidad del servicio de enfermería con base en la percepción de los pacientes y analizar la tendencia de los resultados, con el fin de revisar, fortalecer y/o mejorar los factores que determinan la calidad de la atención en la Fundación.⁴

La investigación "Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de cardiología de la UMAE-Mérida" realizada por Torres Buenfil y Aguilar-Erosa en el 2020, tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad percibida en la atención de Enfermería por los pacientes del servicio de Cardiología en el Hospital de Especialidades del CMN "Ignacio García Téllez". La población de estudio fueron 60 pacientes hospitalizados de los cuales arrojaron como resultados que la percepción de la calidad

de la atención de Enfermería fue satisfactoria, el 85% de los pacientes indicó que fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba. La distribución porcentual total de la percepción de la calidad de la atención de enfermería: el 51% de los pacientes la consideró como Mucho mejor de lo que esperaba, el 34% la consideró Mejor de lo que esperaba, el 14% Como lo esperaba, el 1% la consideró como Peor de lo que esperaba y ninguno como Mucho peor de lo que esperaba. Los aspectos de cuidado de enfermería obtuvieron un porcentaje de 53% frente al 41% de los aspectos corporativos en el indicador Mucho mejor de lo que esperaba. Los autores concluyeron que más de la mitad de los pacientes percibe la calidad de la atención de enfermería como mucho mejor de lo que esperaba, la dimensión mejor evaluada fue el trato personalizado que otorga el personal de enfermería. Las dimensiones mejor evaluadas fueron: Rapidez para conseguir algo y disposición de ayuda por parte de enfermería, mientras que las menos favorables fueron las dimensiones de estado de las habitaciones y tecnología de los equipos utilizados por enfermería.¹¹

Otro estudio realizado en el 2020 "Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en la institución hospitalaria pública de Ecuador" tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador. Como resultados se obtuvo que la calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado según el aspecto tangible del último trimestre del 2018 destacó la opción de mucho mejor de lo que esperaba con un 40% para el recurso material seguido de mejor de lo que esperaba con 38,57% en tecnología y como lo esperaba con 22,86% en espacio físico. La calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado según aspecto intangible del último trimestre del 2018 mostró que la opción de mucho mejor de lo que me esperaba fue la más alta con 54,29% para confianza, seguido de mejor de lo que me esperaba con 22,85% para empatía y como me lo esperaba con 17,15% interés. Los autores concluyeron que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor de lo que esperaba fueron los de mayor puntuación en cuanto a la percepción sobre aspectos tangibles, tales como el recurso material, la confianza y en la calidad de la atención de enfermería, lo que refleja un progreso para la institución.³⁹

7. METODOLOGÍA

7.1 Lugar de estudio

El estudio se realizó en el Hospital General Dr. Manuel Gea González en la torre de Especialidades. Ubicado en Calzada de Tlalpan 4800, Ciudad de México.

7.2 Tipo de estudio

Esta investigación es un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y transversal.

7.3 Población

Pacientes mayores de 18 años hospitalizados en la torre de Especialidades en los servicios de Medicina interna, Cirugía General, Cuarto piso y Ginecología y Obstetricia del Hospital General Dr. Manuel Gea González. En un periodo de septiembre a noviembre del 2022.

7.4 Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará una fórmula para población infinita, con un nivel confianza del 95% y un máximo error permito o estimado de 5%. Obteniendo una muestra de 384 pacientes.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

n= 384

Z = nivel de confianza 95%

p= probabilidad 0.5

e= Error de estimación máximo aceptado 0.05

q= (1-p) 0.5

7.5 Tipo de Muestreo

Aleatorio simple sin reemplazo.

7.6 Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años en áreas de hospitalización del Hospital General Dr. Manuel Gea González
- Pacientes hospitalizados con un tiempo mayor o igual a 48hrs.
- Pacientes que acepten participar en el estudio y firmen consentimiento informado.

7.7 Criterios de Exclusión

- Pacientes mayores de 18 años que, por sus condiciones de salud, no se encuentren con la capacidad de contestar el cuestionario, ya sea por su estado mental (que no se encuentren orientados) o que permanezcan con sedación o apoyo mecánico ventilatorio.

8. INSTRUMENTO

El instrumento (Anexo 3) está conformado por 16 ítems divididos en dos dimensiones, la primera “Aspectos tangibles” o Calidad Objetiva, conformada por 4 ítems: tecnología, indicaciones, apariencia del personal y estado de las habitaciones; la segunda es “Calidad de la atención hospitalaria” o Calidad Subjetiva, integrada por 12 ítems: amabilidad, trato personalizado, interés en solución de problemas, interés de cumplimiento, información, tiempo de espera, rapidez para conseguir algo, puntualidad, disposición, confianza, preparación del personal y capacidad de comprensión de las necesidades. Las opciones de respuesta están conformadas por una escala de respuesta tipo Liker del 1 al 5, en donde 1 es igual a “mucho peor de lo que esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que esperaba”. Incluye además preguntas para determinar la percepción de los usuarios con respecto a la satisfacción global con la atención hospitalaria brindada por enfermería, la recomendación del hospital, el consentimiento de pruebas y procedimientos, el tiempo de hospitalización, si conoce el nombre de la enfermera que lo atendió en cada turno y finalmente si considera haber recibido información suficiente sobre su estado de salud.

Para poder determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería se utilizan los siguientes parámetros: mucho mejor de lo que esperaba mayor o igual a 65 a 80 puntos; mejor de lo que esperaba con una puntuación mayor o igual de 49 a menor o

igual a 64 puntos como me lo esperaba con puntuación mayor o igual de 33 a menor o igual a 48 puntos; peor de lo que esperaba con una puntuación de 17 a 32 puntos, y mucho peor de lo que esperaba con una puntuación de 16 puntos.

9. OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Generales				
Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	Número de años cumplidos a partir de su nacimiento.	1. Mayor o igual a 18 años cumplidos	Cuantitativa discreta
Sexo	Características biológicas y fisiológicas que definen al hombre y a la mujer.	Género al que pertenece el participante.	1. Hombre 2. Mujer	Cualitativa Nominal Dicotómica
Días de estancia	Número de días calendarizados transcurridos desde la admisión o ingreso	Número de días con los que cuenta el participante en el área de hospitalización correspondiente.	1. Días de hospitalización mayor o igual a 2 días completos (48 horas)	Cuantitativa discreta

	hasta que el paciente es dado de alta.			
Especialidad Médica	Área médica específica a una parte del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método diagnóstico determinado.	Seleccionar la respuesta que corresponda a la pregunta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ortopedia 2. Urología 3. Cirugía plástica y reconstructiva 4. Medicina Interna 5. Ginecología 6. Cirugía general 	<p>Cualitativa</p> <p>Nominal</p> <p>Politómica</p>
Principales				
Calidad de la atención de enfermería	Conjunto de actividades de enfermería que van enfocadas a evaluar la satisfacción del paciente con respecto a la atención recibida.	Suma de las respuestas obtenidas del cuestionario SERVQHOS-E.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 65 a 80 puntos, mucho mejor de lo que esperaba 2. 49 a 64 puntos, mejor de lo que esperaba 3. 33 a 48 puntos, como me lo esperaba 4. 17 a 32 puntos, peor de los que esperaba 5. 16 puntos mucho, pero de lo que esperaba 	<p>Cualitativa</p> <p>ordinal</p>

Calidad Objetiva	Aspectos que pueden verse, tocarse y medirse respecto a la atención de enfermería durante su estancia hospitalaria del paciente.	Respuestas del Cuestionario SERVQHOS-E, pregunta 1 a 3 y pregunta 5 *Ver anexo 3	1. Mucho peor de lo que esperaba 2. Peor de lo que esperaba 3. Como me lo esperaba 4. Mejor de lo que esperaba 5. Mucho mejor de lo que esperaba	Cualitativa ordinal
Calidad Subjetiva	Percepción del paciente sobre los aspectos no medibles con respecto a la atención de enfermería durante su estancia hospitalaria.	Respuestas del Cuestionario SERVQHOS-E, pregunta 4 y de la pregunta 6 a la 16. *Ver anexo 3	1. Mucho peor de lo que esperaba 2. Peor de lo que esperaba 3. Como me lo esperaba 4. Mejor de lo que esperaba 5. Mucho mejor de lo que esperaba	Cualitativa ordinal

Nivel de Satisfacción global	Percepción del paciente sobre el estado de bienestar producido por el cumplimiento de sus requisitos por parte de enfermería durante su estancia hospitalaria.	Respuesta del Cuestionario SERVQHOS-E, pregunta 17	1. Muy satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Nada satisfecho	Cualitativa ordinal
Recomendaría el hospital a otras personas por la atención que brinda el personal de enfermería	Acción de aconsejar a alguien sobre acudir o no al hospital para ser atendido en base a los cuidados de enfermería que le fueron proporcionados durante su estancia.	Respuesta del Cuestionario SERVQHOS-E, pregunta 18	1. Sin dudarlo 2. Tengo dudas 3. Nunca	Cualitativa Nominal Politómica
El personal de enfermería le ha practicado pruebas o procedimientos sin su permiso	Ejercicio de un procedimiento que ha sido realizado bajo su consentimiento o no durante su estancia hospitalaria.	Respuesta del Cuestionario SERVQHOS-E, pregunta 19	1. Si 2. No 3. Algunas veces	Cualitativa Nominal Politómica

A su juicio ha estado internado en el hospital	Criterio donde el usuario determina si el tiempo hospitalizado fue el adecuado para su recuperación.	Respuesta del Cuestionario SERVQHOS-E, pregunta 20	1. Menos de lo necesario 2. El tiempo necesario 3. Más del necesario	Cualitativa Nominal Politómica
Conoce el nombre de la enfermera que lo atiende en cada turno	Tener conocimiento del nombre de la enfermera que le proporciona cuidados durante su estancia hospitalaria en los diferentes turnos.	Respuesta del Cuestionario SERVQHOS-E, pregunta 21	1. Si 2. No	Cualitativa Nominal Dicotómica
Cree que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud por parte del personal de enfermería	Conjunto de datos recibidos por parte del personal de enfermería sobre la evolución y estado de salud durante su estancia hospitalaria.	Respuesta del Cuestionario SERVQHOS-E, pregunta 22	1. Si 2. No	Cualitativa Nominal Dicotómica

10. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

El investigador principal y los asociados asistieron a los diferentes servicios de hospitalización de la Torre de Especialidades del Hospital General Dr. Manuel Gea González dando a conocer la presente investigación. El trabajo de investigación fue sometido a una aprobación por parte del Comité de Investigación y Ética en Investigación del Hospital General Dr. Manuel Gea González el día 19 de agosto de 2022, con el número de registro: 42-56-2022. Una vez realizado lo anterior, se identificaron a los pacientes que cumplían con los criterios de inclusión, durante el periodo de tres meses (septiembre-noviembre) incluyendo a los usuarios del turno matutino y vespertino. Posteriormente, se procedió a la presentación de los investigadores y una explicación de la finalidad del estudio a fin de conocer la aceptación o negación de la participación del paciente; a la aprobación se entregó el cuestionario SERVQHOS-E y consentimiento informado; se explicó el llenado correcto y en caso de dudas se resolvieron al momento. La aplicación del cuestionario fue una intervención realizada en un momento de tranquilidad, privacidad e intimidad, sin afectar los procedimientos y siempre se proporcionó el tiempo necesario para su contestación. Una vez que el paciente entregó el cuestionario se verificó el correcto llenado conforme a los lineamientos establecidos. Al momento de recolectar el número de encuestas establecidas se vaciaron los datos para su ordenación y revisión.

11. RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos para dicho estudio fue mediante la aplicación del instrumento SERVQHOS-E, el cual contenía un consentimiento informado aceptando la participación y utilización de la información contenida. Se aplicó el instrumento por las investigadoras durante tres meses (septiembre-noviembre) para su posterior procesamiento.

12. ASPECTOS ÉTICOS

De acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley General de Salud, Título Quinto “Investigación para la Salud”, Capítulo Único, artículo 100, fracción IV; así como del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, Título Segundo “De los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos” Capítulo I,

Disposiciones Comunes, artículo 13 que señala que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberán prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar, artículos 14 fracción V, 20, 21 y 22 de dicho Reglamento; y, de conformidad con los principios éticos contenidos en la Declaración de Helsinki. El trabajo de investigación fue sometido a una aprobación por parte de Comités de Investigación y Ética en Investigación del Hospital General Dr. Manuel Gea González el día 19 de agosto de 2022, con el número de registro: 42-56-2022. Como fecha de vigencia del proyecto se obtuvo el día 07 de febrero de 2023.

13. RECURSOS

13.1 Humanos

Para poder llevar a cabo la investigación los recursos humanos en función fueron: investigador principal, investigador asociado principal, investigador asociado 1, el personal hospitalario y la población de estudio.

13.2 Financieros

Para dicha investigación los recursos financieros fueron cubiertos por el investigador principal, asociado principal y asociado 1.

13.3 Materiales

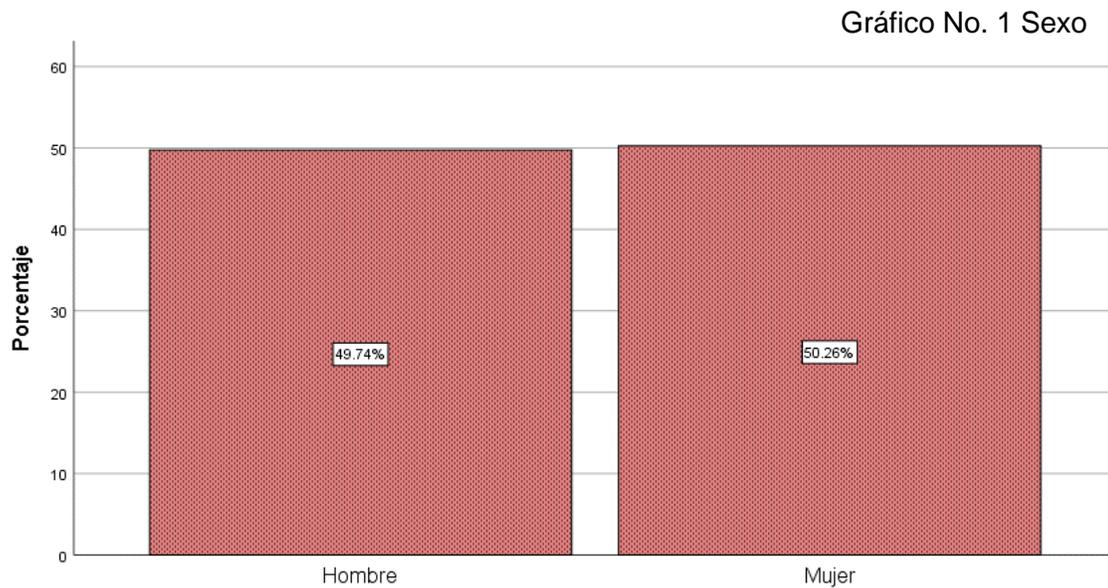
En la realización de esta investigación los recursos materiales utilizados fueron: hojas blancas, un disco CD, bolígrafos, fotocopias, tablas de apoyo tamaño carta e internet.

14. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se diseñó una base de datos en Excel y se realizó un análisis de la muestra mediante el paquete estadístico SPSS versión 25, dicho análisis está basado en medidas de frecuencia (variables cualitativas) y medidas de tendencia (variables nominales, ordinales y demográficas). Los resultados más relevantes fueron representados en gráficas de barras. De este modo, se permitió conocer cuál fue la percepción y el nivel de satisfacción del paciente con respecto a los cuidados de enfermería en el área de hospitalización.

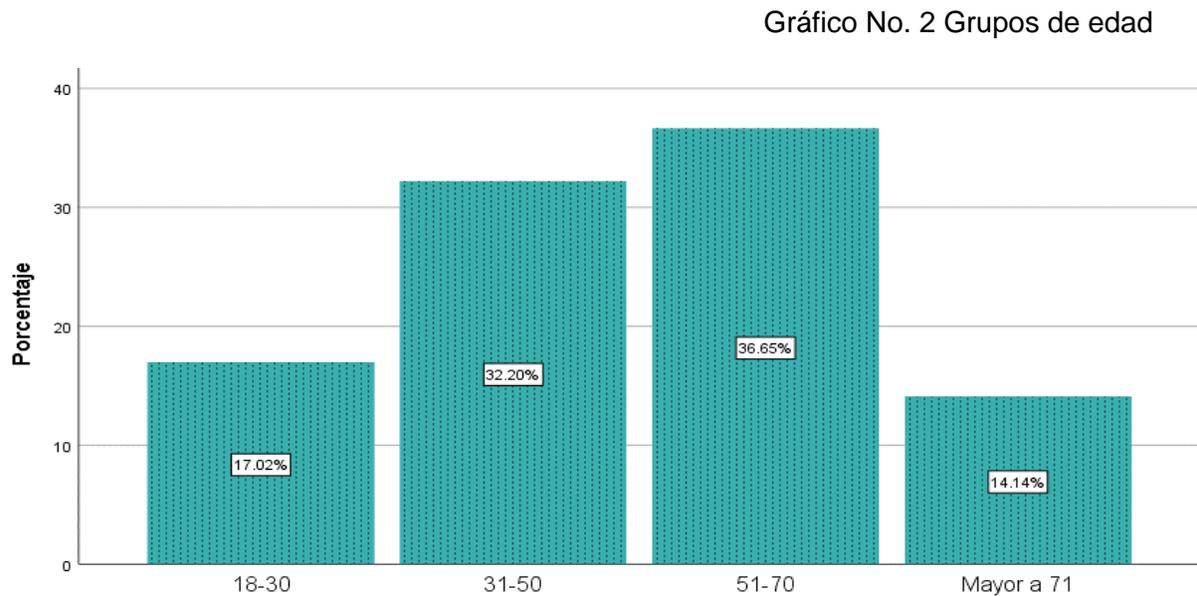
15.RESULTADOS

La percepción de los 384 pacientes respecto a la calidad de los cuidados que brinda enfermería que se obtuvo después de aplicar el instrumento fue la siguiente.



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

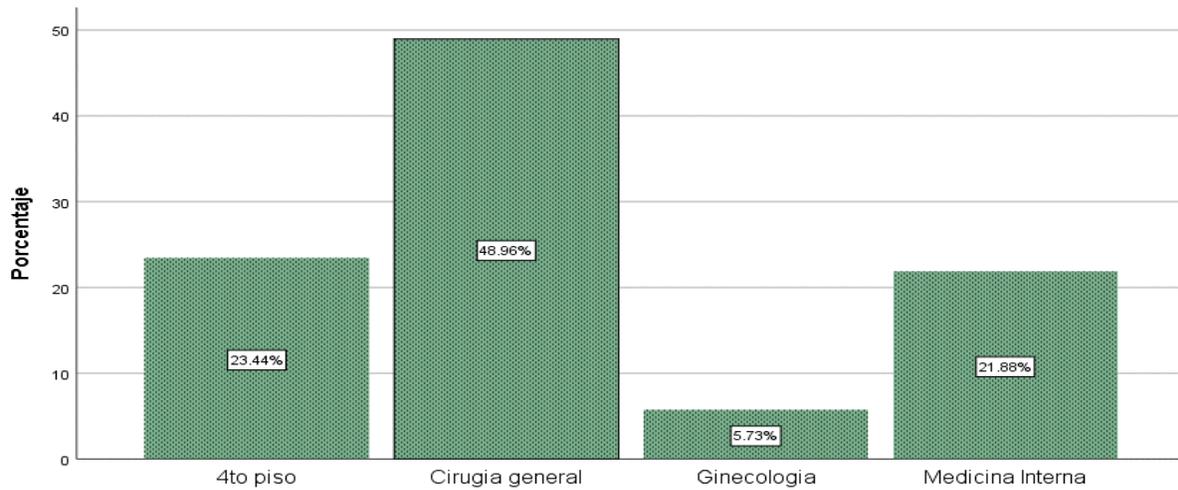
Gráfico 1. Total, de usuarios encuestados divididos por sexo. El 50.26% son mujeres y el 49.74% son hombres.



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 2. El grupo con más usuarios encuestados fue el rango de 51-70 años con el 36.65% de la población total. Mientras que el rango con menor porcentaje de usuarios encuestados fue el rango mayor de 71 años con el 14.14%.

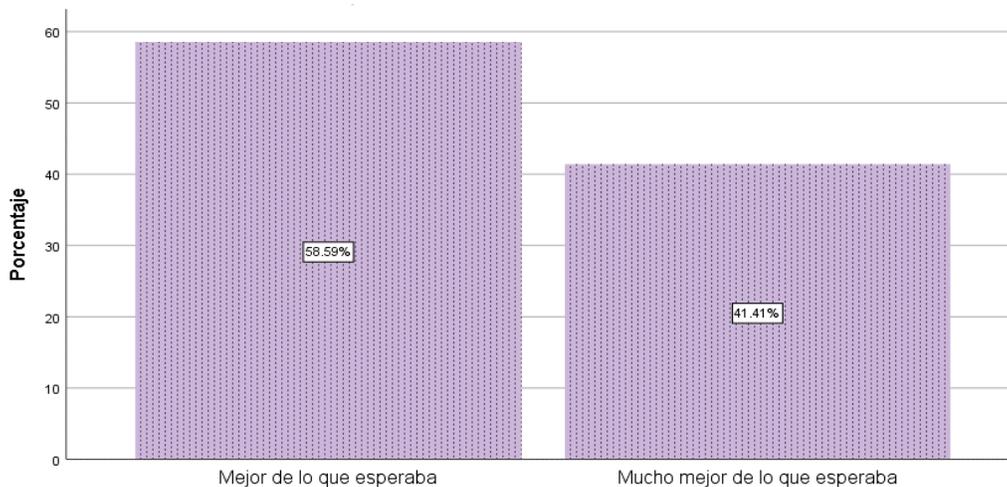
Gráfico No. 3 Servicio de hospitalización



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 3. Distribución de los usuarios de acuerdo con los servicios de hospitalización seleccionados para la aplicación de la encuesta. Predomina el servicio de Cirugía general con el 48.96% de la población en total. En menor porcentaje tenemos al servicio de Ginecología con el 5.73%.

Gráfico No. 4 Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de cuidados de enfermería recibidos



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 4. Esta grafica muestra el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de cuidados de enfermería recibidos, donde el 58.59% de la población total respondió que fue mejor de lo que esperaba y el 41.41% respondió que la calidad de los cuidados de enfermería recibidos fue mucho mejor de lo que esperaba.

Para el análisis individual de las preguntas del instrumento SERVQHOS-E, se dividieron las preguntas según el tipo de respuestas que se presentaron: preguntas 1 a 16 tiene respuestas tipo Likert. Las preguntas 17 a 22 se analizan individualmente por tener respuestas alternativas simples y múltiples.

Tabla No. 1

Pregunta	Media	Moda	Mínimo	Máximo
1. La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido	4.07	4	3	5
2. La apariencia (presentación personal) del personal de enfermería ha sido	4.22	4	3	5
3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital, ha sido	4.07	4	3	5
4. El interés de las enfermeras por cumplir lo que promete ha sido	3.93	4	3	5
5. El estado en que están las habitaciones del hospital (aparencia y comodidad) ha sido	4.32	4	3	5
6. La información que las enfermeras proporcionan ha sido	3.92	4	3	5
7. El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted requiere algo ha sido	3.72	4	3	5
8. El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido	3.89	4	3	5
9. La puntualidad de las enfermeras en atenderlos ha sido	3.83	4	3	5
10. La rapidez con la que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido	3.74	4	3	5
11. La disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesita ha sido	4.02	4	3	5
12. La confianza (seguridad) que las enfermeras le transmiten a usted como paciente ha sido	4.18	4	3	5
13. La amabilidad (cortesía) de las enfermeras en el trato hacia usted ha sido	4.17	4	3	5

14. La preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido	4.12	4	3	5
15. El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido	4.08	4	3	5
16. La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	3.98	4	3	5
17. Indique su nivel de satisfacción global con la atención de enfermería que ha recibido durante su estancia en el Hospital	1.15	1	1	2
18. ¿Recomendaría este hospital a otras personas por la atención que brinda el personal de enfermería?	1.05	1	1	2
19. ¿Le han practicado las enfermeras pruebas o procedimientos sin su permiso?	1.99	2	1	2
20. A su juicio ha estado internado (a) en el hospital	2.09	2	1	3
21. ¿Conoce el nombre de la enfermera que lo atendía en cada turno?	1.45	1	1	2
22. ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud por parte del personal de enfermería?	1.21	1	1	2

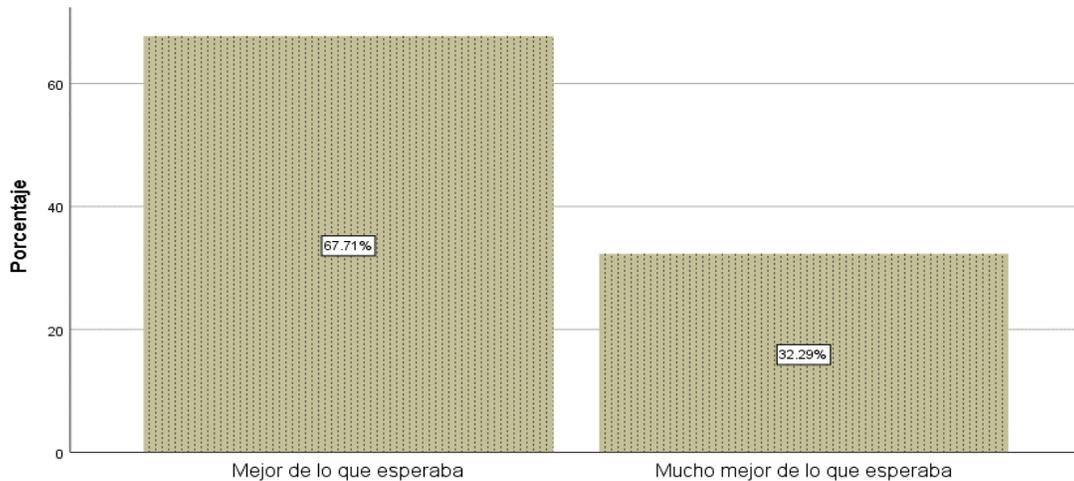
Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Tabla 1. Al analizar individualmente cada pregunta del cuestionario aplicado, de la pregunta 1 a la 16, obtuvimos que la media más baja fue de 3.72 correspondiente a la pregunta 7: "El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted requiere algo ha sido como lo esperaba", seguido de la pregunta 10 con una media de 3.74. La pregunta con la media más alta fue la pregunta 6 con una media de 4.32, mejor de lo que esperaba.

De la pregunta 17 a la 22 la clasificación de las respuestas varía. En la pregunta 17 se obtiene una media de 1.15 inclinándose a *muy satisfecho*, en la pregunta 18 una media de 1.05 inclinándose a recomendar el hospital *sin dudarlo*, la pregunta 19 tiene una media de 1.99 inclinándose a que *no* le han realizado pruebas o procedimientos sin su permiso, la pregunta 20 tiene una media de 2.09 inclinándose a *estar internado el tiempo necesario*, la pregunta 21 tiene una media de 1.45 lo que nos refleja que casi la mitad de las personas *no conoce el nombre de la enfermera que lo atiende en cada turno* y la pregunta 22 tiene una media de 1.21 inclinándose a *Si recibir suficiente información sobre su estado de salud por parte del personal de enfermería*.

Para el análisis de las preguntas del instrumento SERVQHOS-E según los objetivos establecidos, se dividieron las preguntas 1 a 16 en dos dimensiones según el tipo de calidad que evalúan. Las preguntas 17 a 22 se analizan individualmente.

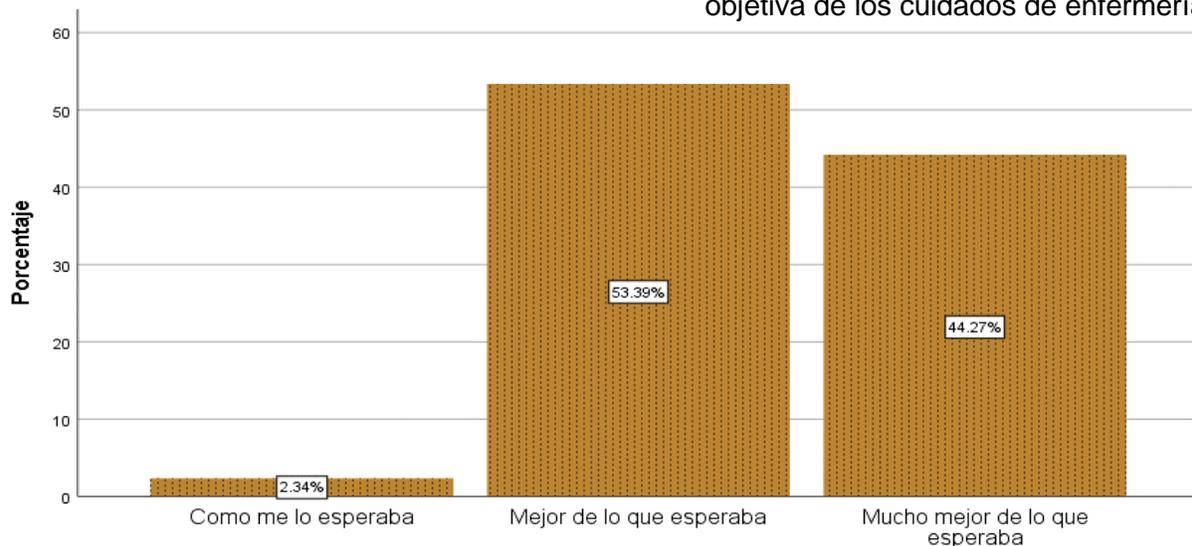
Gráfico No. 5 Percepción sobre la calidad subjetiva de los cuidados de enfermería



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 5. La calidad subjetiva de los cuidados de enfermería se evalúa con la pregunta 4 y de la pregunta 6 a la 16 del instrumento SERVQHOS-E. El 67.71% de los usuarios encuestados respondieron que la calidad subjetiva es mejor de lo que esperaban mientras el 32.29% de los encuestados consideran que es mucho mejor de lo que esperaban.

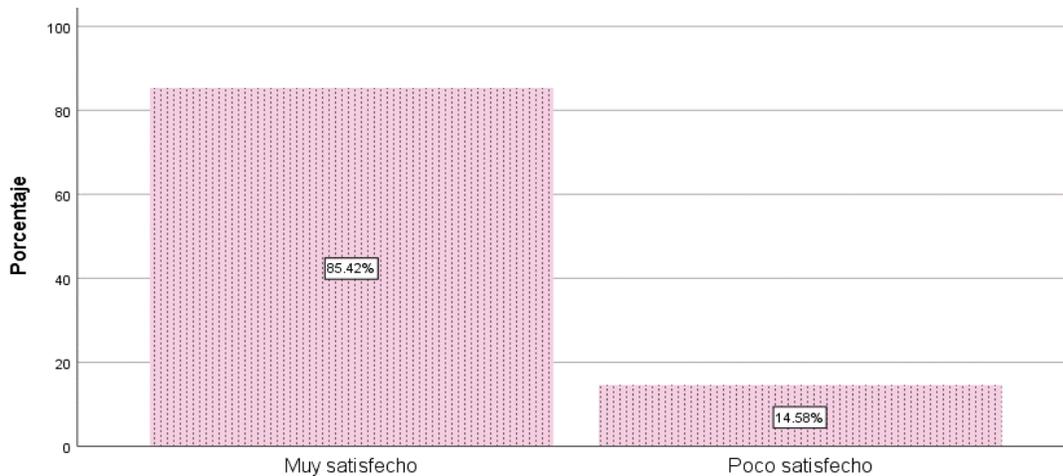
Gráfico No. 6 Percepción sobre la calidad objetiva de los cuidados de enfermería



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 6. La calidad objetiva de los cuidados de enfermería se evalúa con las preguntas 1 a 3 y la pregunta 5 del instrumento SERVQHOS-E. El 44.27% de los usuarios encuestados respondieron que la calidad objetiva es mucho mejor de lo que esperaban, el 53.39% respondieron que es mejor de lo que se esperaba y el 2.34% considera que la calidad objetiva es como se lo esperaba.

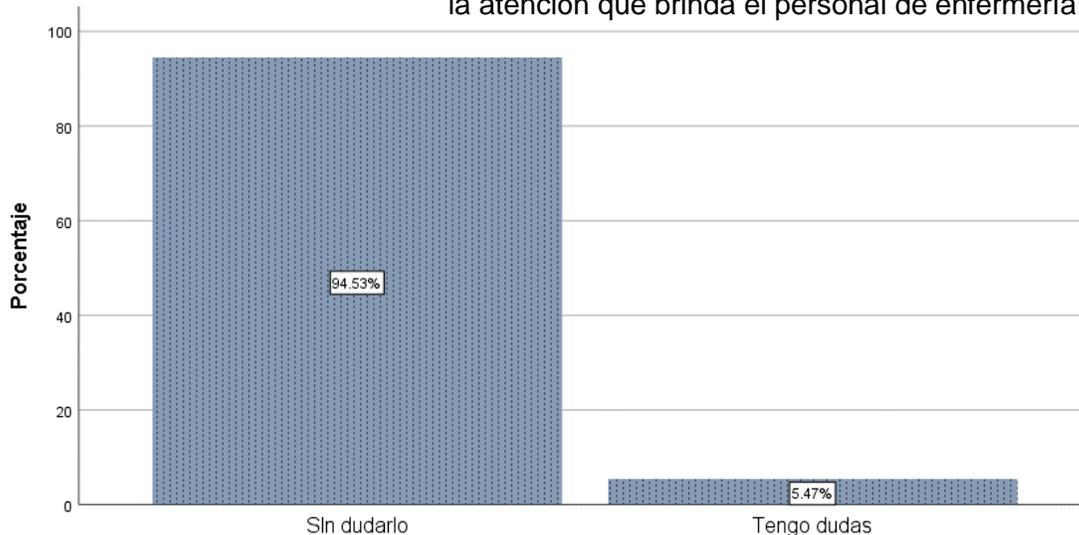
Gráfico No. 7 Indique su nivel de satisfacción global con la atención de enfermería que ha recibido durante su estancia en el hospital



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 7. EL 85.42% de los usuarios encuestados mencionan estar muy satisfechos con la atención de enfermería recibida durante su estancia hospitalaria mientras el 14.58% está poco satisfecho.

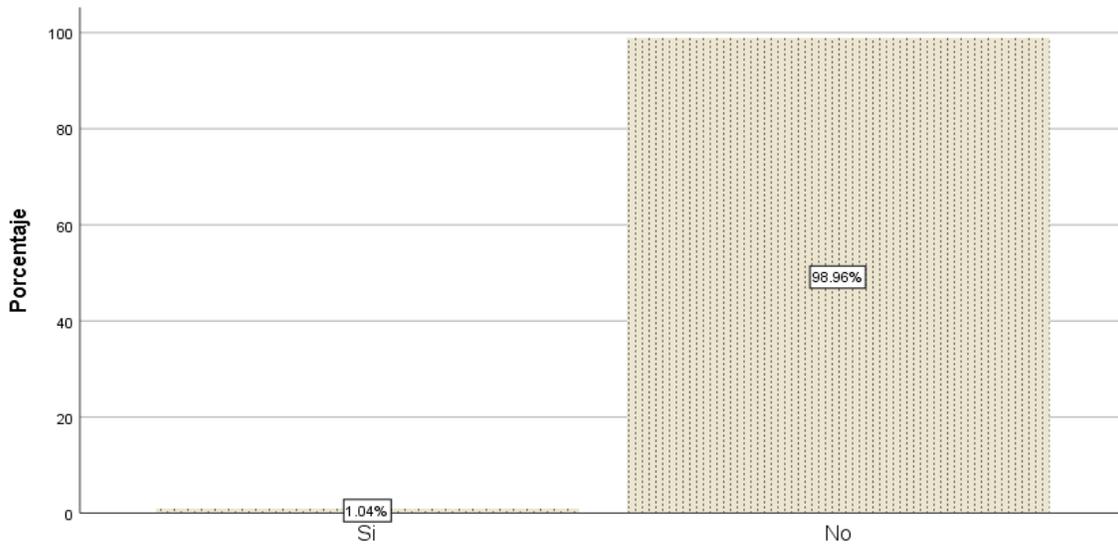
Gráfico No. 8 ¿Recomendaría este hospital a otras personas por la atención que brinda el personal de enfermería?



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 8. El 94.53% de la población encuestado recomendaría el hospital sin dudarlo mientras el 5.47% tendría dudas para recomendar el hospital.

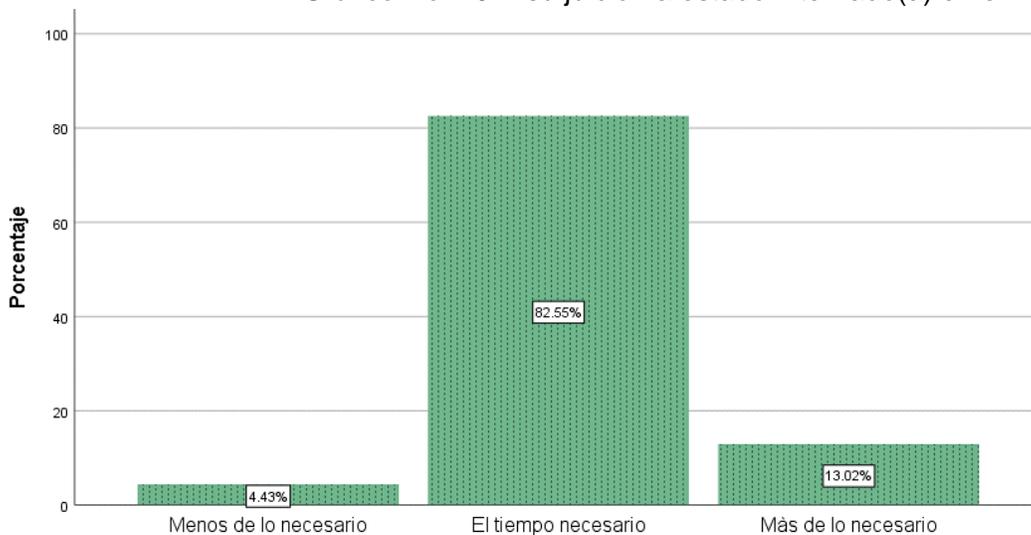
Gráfico No. 9 ¿Le han practicado las enfermeras pruebas o procedimientos sin su permiso?



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 9. El 98.96% de los encuestados respondieron que no les han realizado ningún procedimiento sin su permiso. El 1.04% mencionan que si les han practicado pruebas o procedimientos sin su permiso.

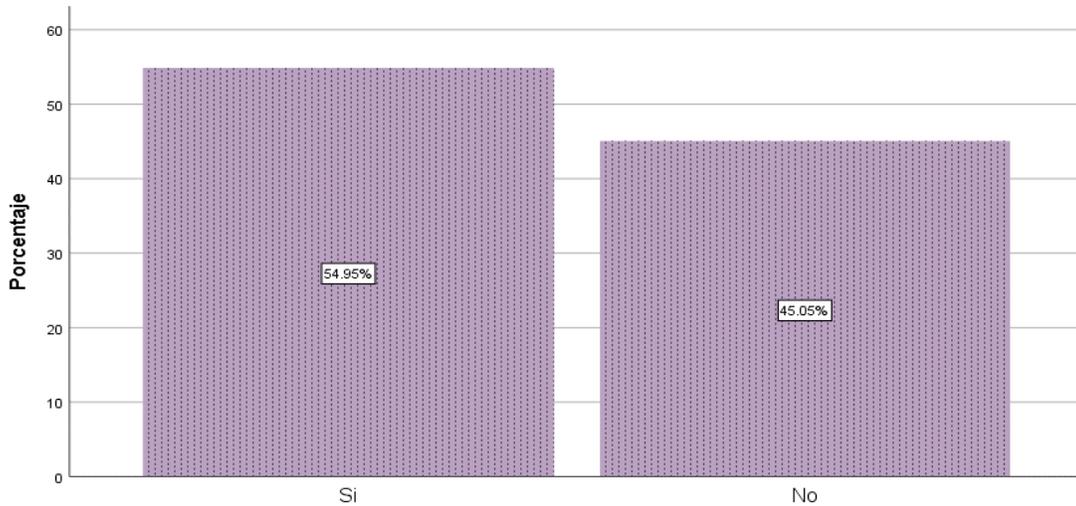
Gráfico No. 10 A su juicio ha estado internado(a) en el hospital



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 10. El 4.43% de los usuarios encuestados respondieron haber estado internados menos tiempo de lo necesario, el 13.02% consideran estar más tiempo de lo necesario mientras el mayor porcentaje de la población respondió estar internados el tiempo necesario con el 82.55%

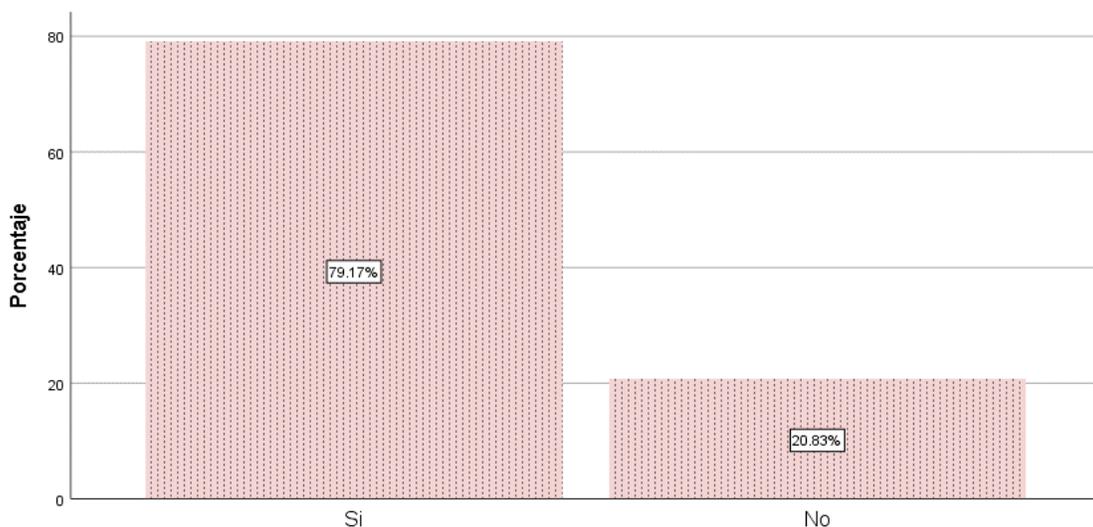
Gráfico No.11 ¿Conoce el nombre de la enfermera(o) que lo atiende en cada turno?



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 11. El 54.95% de los usuarios respondieron conocer el nombre de la enfermera que lo atendía en cada turno, por otro lado, el 45.05% de los usuarios no conocían el nombre de cada enfermera que los atendía.

Gráfico No. 12 ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud por parte del personal de enfermería?



Fuente: Pasantes de Servicio social de la Licenciatura en Enfermería.

Gráfico 12. Tener información suficiente sobre el estado de salud del paciente es un aspecto que cuida mucho el usuario. Los resultados arrojaron que el 79.17% de los usuarios recibieron suficiente información sobre su estado de salud mientras el 20.83% respondieron que no recibieron la información suficiente por parte del personal de enfermería.

16. DISCUSIÓN

Como lo muestran los resultados, la percepción de los pacientes con respecto a los cuidados de enfermería que les son proporcionados durante su estancia, son favorables. Al presentar un nivel de satisfacción con una respuesta de “Mejor de lo que esperaba” en un 58.59%, guarda cierta relación con lo mencionado por los autores Borré-Ortiz y Vega-Vega en el año 2014; en su investigación por determinar la calidad percibida por los pacientes en cuanto a cuidados de enfermería, obtuvieron que un 78% correspondía a “mucho mejor y mejor de los que esperaba”. Ellos afirman que la percepción del usuario siempre guardará estrecha relación con el nivel de satisfacción de los pacientes y su gusto por querer recomendar el hospital.

De igual forma, Marin-Tello et al. realizaron una investigación en el año 2019, enfocada en la calidad de servicio de enfermería, en donde encontraron que el 86.15% de la población estudiada manifestó estar muy satisfecha con los cuidados de enfermería gracias a lo que lograron percibir durante su estancia. Dichos autores han concluido que evaluar sistemáticamente la calidad de servicio de enfermería en base a la percepción de cada paciente, permite ser una herramienta de oportunidad para revisar, fortalecer y/o mejorar factores que determinan la calidad. Teniendo como prueba lo anterior, se determinó que, en la presente investigación, la percepción de la calidad subjetiva fue “Mejor de lo que esperaba” y es la que evalúa en gran forma la percepción del paciente, como lo menciona Sánchez-Guerrero et al. en su artículo en el año 2017. Dentro de sus resultados obtuvieron que la calidad subjetiva mantenía porcentajes altos en aspectos que incluyen la cortesía, el trato personalizado, el interés por cumplir lo que prometen las enfermeras, la confianza y preparación del personal. Misma situación se maneja en el presente trabajo en donde la calidad subjetiva quedó con un 67.71% “Mejor de lo que

esperaba” en comparación con la calidad objetiva con un 53.39% en calidad objetiva “Mejor de lo que esperaba”.

Al mismo tiempo, en una investigación sobre calidad percibida por el paciente de cardiología, realizada por los autores Torres Buenfil y Aguilar-Erosa en el año 2020, mencionan haber obtenido un resultado muy similar. Dentro de sus conclusiones se encuentra que su población estudio indicó percibir una calidad de atención “Mucho mejor de lo que esperaba” y, que se encuentra sustentada por aspectos subjetivos. Méndez-Rocío et al. en el año 2020, mencionan que aspectos intangibles como confianza y calidad, demuestran ser una oportunidad de progreso para cada institución. Como se ha ido mencionado, existen puntos específicos que determinan la percepción del paciente y que al mismo tiempo, permiten ser clave para una posible recomendación de la unidad de salud, tal como resultó en la presente investigación en donde la recomendarían con un 94.53%. Algunos otros puntos importantes que sustentan la respuesta de cada paciente es que, las enfermeras no realizan procedimientos sin consentimiento, permanecen el tiempo necesario en hospitalización, reciben suficiente información sobre su estado de salud y como producto final el paciente mantiene un nivel de satisfacción global muy satisfecho.

17. CONCLUSIÓN

La percepción de los pacientes que decidieron participar sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos en áreas de hospitalización del Hospital General Dr. Manuel Gea González, fueron “Mejor de lo que esperaba” de acuerdo con el instrumento SERVQHOS-E respecto a la calidad objetiva recibida lo que hace referencia a la tecnología de los equipos que ocupa enfermería, la apariencia del personal de enfermería, las indicaciones o señalizaciones para orientarse dentro del hospital y el estado de las habitaciones. Estas características son aspectos que no dependen del personal de enfermería directamente, sin embargo, se consideran dentro de los aspectos que influyen en la percepción que tendrá el usuario durante su estancia hospitalaria. Por otro lado, dentro de la calidad subjetiva se incluyen aspectos influenciados por los sentimientos o gustos del usuario. En esta parte el personal de enfermería influye con mayor importancia sobre la percepción del paciente El interés que demuestra el

profesional de enfermería por cumplir lo que promete, según la percepción del paciente, arrojó en mayor porcentaje ser mejor de lo que esperaba (67.71%); al igual que la información que brinda enfermería, el tiempo de espera para ser atendido, el interés para solucionar los problemas, la puntualidad para ser atendidos, la rapidez, la disposición, la confianza, la amabilidad, la preparación, el trato personalizado y de la capacidad de enfermería. Sin embargo, todos estos aspectos tuvieron un mínimo porcentaje (32.29%) de respuestas: como me esperaba.

Finalmente, con los resultados obtenidos al analizar las preguntas individualmente se obtuvieron medias que nos ayudaron a identificar los aspectos que necesitan mayor atención para su mejoramiento como el tiempo de espera para ser atendido (media 3.72) o la rapidez con que el paciente logra conseguir lo que necesita o pide al personal de enfermería (media 3.74). Así mismo nos causa inquietud al obtener la media de la pregunta 19 *Le han practicado las enfermeras pruebas o procedimientos sin su permiso*, ya que, los resultados al 100% debieron tener como respuesta NO.

Otro de los resultados que debemos fortalecer y mejorar es que cada paciente conozca el nombre de la enfermera que lo atiende en cada turno, ya que, se obtuvo una media de 1.45 lo que nos refleja que casi la mitad de las personas *no conoce el nombre de la enfermera que lo atiende en cada turno*. Si bien es importante recordar que el cuidado de enfermería siempre se verá reflejado en la opinión del paciente y evolución durante el proceso salud-enfermedad, según sea la condición de cada paciente.

Así mismo, se concluye de forma satisfactoria la presente investigación al cumplir con los objetivos y obtener como resultado que los cuidados de enfermería que se brindan en las áreas de hospitalización, son de calidad, de acuerdo con lo que los pacientes percibieron y esperaban. No obstante, estos aspectos tienen áreas de oportunidad para perfeccionar e individualizar aún más los cuidados que se brindan con acciones tan simples como presentarse ante el usuario. De este modo, la percepción del paciente puede mejorar sobre los cuidados que obtienen y se puede afirmar que la calidad percibida de los cuidados recibidos, por el profesional de enfermería, está relacionada con el nivel de satisfacción del paciente.

19. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Chengcheng L, Conghui L, Xuegui M, Honghua C, Weiling C, Bo W, Pinghua Z. Análisi efectivo de la satisfacción de pacientes hospitalizados: el algoritmo Random Forest. Patient Preference and Adherence [Internet] 2021 [Consultado May 2022]; 15:691-703. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33854303/>
- 2.- Morfil Samper R. Gestión del cuidado en enfermería. Rev Cubana de Enferm [Internet] 2010 [Consultado May 2022]; 26(1):1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100001
- 3.- Calixto Olalde MG, Okino Sawada N, Hayashida M, Costa Mendes IA, Trevizan MA, Godoy S. Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. Texto &Contexto Enfermagem. [Internet] 2011 [Consultado May 2022]; 20(3):326-333. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/714/71421157014.pdf>
- 4.- Marín Tello CG, Rivera Chávez LH, Fernández Sánchez PL, Macias Palacio NM, Cañarte Alcívar JA. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E". Pol. Con. [Internet] 2019 [Consultado May 2022]; 4(5):204-247. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7164256.pdf>
- 5.- Kagan I, Porat N, Barnoy S. La cultura de calidad y seguridad en hospitales generales: evaluación de pacientes, médicos y enfermeras de su efecto en la satisfacción del paciente. Internacional Journal for Quality in Health Care. [Internet] 2018 [Consultado May 2022]; 31(4):261-268. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29931072/>
- 6.- Costa Mendes IA, Trevizan MA, Godoy S, Nogueira PC, Arena Ventura CA, Bis Furlan CE. Expectations and perceptions of clients concerning the quality care provided at a Brazilian hospital facility. Applied Nursing Research. [Internet] 2018 [Consultado May 2022]; 39:211-216. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29422161/>
- 7.- Losada Otálora M, Rodríguez Orejuela A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad. Adm. [Internet] 2007 [Consultado May 2022]; 20(34):237-258. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
- 8.- Jaramillo Beltran M, Luna López MC, Flores Padilla L, Alarcón Chávez E, Trejo Franco J. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2020 [Consultado May 2022]; 28(1):15-24. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2020/vol28/no1/3.pdf>
- 9.- Gutiérrez Berrios ZD, Lorenzo Gómez ML, Berrios Rivas AT. Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. Rev Cuatrimestral Conecta Libertad. [Internet] 2019 [Consultado May 2022]; 3(1):1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/download/70/185/343>
- 10.- McNicolas A, McCall A, Werner A, Wounderly R, Marinchak E, Jones P. Mejorando la experiencia del paciente a través de la satisfacción de enfermería. J Trauma Nurs. [Internet] 2017 [Consultado May 2022]; 24(6):371-375. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29117055/>
- 11.- Torres Buenfil RG, Aguilar Erosa JA, Bolado Garcia PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm

- Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2020 [Consultado May 2022]; 28(1):5-14. Disponible en:
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1093/1050
- 12.- Sánchez Guerrero MC, Urbina Aguilar BA, Borre Ortiz YM. Utilidad del instrumento SERVQHOS-E para medir calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en población de México. Paraninfo Digital. [Internet] 2017 [Consultado May 2022]; 27. Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n27/pdf/015.pdf>
 - 13.- Puch Ku GF, Ruiz Rodriguez M, Castañeda Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2016 [Consultado May 2022]; 24(2):123-128. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printeRFriendly/101/161
 - 14.- Izquierdo--Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Revi Cub Enfer [Internet]. 2015 [Citado 10 May 2022]; 31 (3) Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686>
 - 15.- Elsevier Connect. Teoría de la enfermería como cuidado: un modelo para transformar la práctica. Elsevier [Internet]. 2022 [Citado 10 May 2022]. Disponible en: <https://www.elsevier.com/es-es/connect/enfermeria/teoria-de-la-enfermeria-como-cuidado-un-modelo-para-transformar-la-practica>
 - 16.- Borré Ortiz YM, Lenis Victoria C, González Ruíz G. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería. Rev CES Salud Pub. [Internet] 2014 [Consultado May 2022]; 5(2):126-136. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4974879.pdf>
 - 17.- Borré Ortiz YM, Vega Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermera por pacientes hospitalizados. Rev Cienc. Enferm. [Internet] 2014 [Consultado May 2022]; 20(3):81-94. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
 - 18.- Ibarra Morales LE, Espinoza Galinsdo B, Casas Medina V. Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. Rev TECNO CIEN. [Internet] 2014 [Consultado May 2022]; 8(2):98-108. Disponible en: <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/download/619/640/>
 - 19.- Pedraza Melo NA, Lavín Verástegui J, González Tapia A, Bernal González I. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. Entramado. [Internet] 2014 [Consultado May 2022]; 10(2):76-89. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>
 - 20.- Zavala Alonso ME, Urbina Aguilar A, Alvarado Gallegos EM. Indicadores de Calidad de enfermería: metaevaluación en un hospital publico de San Luis Potosí. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet] 2017 [Consultado May 2022]; 25(2):85-93. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2017/eim172c.pdf>
 - 21.- Álvarez de la Rosa AE, Olivares Ramirez C, Cadena Estrada JC, Olvera Arreola SS. Satisfacción de los patients hospitalizados con la atención de enfermería. Enf Neurol (Mex) [Internet] 2012 [Consultado May 2022]; 11(2):68-72. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>
 - 22.- Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet] México: OMS, 2022 [Consultado May 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

- 23.- Ruiz Cerino JM, Tamariz López MM, Méndez González LA, Torres Hernández L, Duran Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS. [Internet] 2020 [Consultado May 2022]; 14:1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
- 24.- Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pub Mex. [Internet] 1990 [Consultado May 2022]; 32:113-117. Disponible en: <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280/5424>
- 25.- Guadalupe Rivera F, Suarez Lima GJ, Guerrero Lapo GE, Yancha Moreta CA. 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 Miagro; 2018. Ciencia Digital [Internet] 2019 [Consultado May 2022]; 3(3):162-177. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
- 26.- Marín Laredo MM, Alvarez Huante CG, Valenzuela Gandarilla J, Dimas palacios C. Calidad percibida de la atención de enfermería en usuarios hospitalizados. Estudio comparativo. Rev Tec Enferm y Salu. [Internet] 2017 [Consultado May 2022]; 1(1):9-16. Disponible en: https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_T%C3%A9cnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_2.pdf
- 27.- Lagoueyte Gómez MI. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev Univ Ind Sant Salud. [Internet] 2015 [Consultado May 2022]; 47(2):209-213. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013
- 28.- Báez Hernández FJ, Nava Navarro V, Ramos Cedeño L, Medina López O. El significado de cuidado en la practica profesional de enfermería. Aquichan [Internet] 2009 [Consultado May 2022]; 9(2):128-134. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n2/v9n2a02.pdf>
- 29.- Hernández Vergel LL, Zequeira Betancourt DM, Mirando Guerra AJ. La percepción del cuidado en profesionales de enfermería. Rev Cub Enferm. [Internet] 2010 [Consultado May 2022]; 26(1):30-41. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192010000100007&script=sci_abstract
- 30.- Benjumea CC. El cuidado del otro: Desafíos y posibilidades. Invest y Edu Enferm. [Internet] 2007 [Consultado May 2022]; 25(1):106-112. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Carmen-Cuesta-Benjumea/publication/28168778_El_cuidado_del_otro_Desafios_y_posibilidades/links/0912f5063049d538c7000000/El-cuidado-del-otro-Desafios-y-posibilidades.pdf?origin=publication_detail
- 31.- Rodriguez García G, Castellanos Rodriguez R. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el servicio de neonatología. Rev Cubana de Enferm. [Internet] 2017 [Consultado May 2022]; 33(4):1-12. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192017000400002
- 32.- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer Perceptions of service Quality. Journal of Retailing. [Internet] 1988 [Consultado May 2022]; 34(1):12-40. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-

[Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](http://www.scielo.org/co/scielo.php?pid=S0120-00112016000400715&script=sci_abstract&tlng=es)

- 33.- Numpaque Pacabaque A, Rocha Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev Fac Med [Internet] 2016 [Consultado May 2022]; 64(4):715-720. Disponible en: http://www.scielo.org/co/scielo.php?pid=S0120-00112016000400715&script=sci_abstract&tlng=es
- 34.- Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. [Internet] 2014 [Consultado May 2022]; 34:181-209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- 35.- Mira JJ, Aranz J, Rodriguez Marin J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Medicina Preventiva. [Internet] 1998 [Consultado May 2022]; 4:12-18. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
- 36.- Barragán Becerra JA, Manrique Abril FG. Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. Av Enferm [Internet] 2010 [Consultado May 2022]; 28(2):48-61. Disponible en: http://www.scielo.org/co/scielo.php?pid=S0121-45002010000200005&script=sci_abstract&tlng=es
- 37.- Barragán Becerra JA, Pedraza YD, Rincon MR. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. Rev Fac Nac Salud Publica. [Internet] 2013 [Consultado May 2022]; 32(2):187-193. Disponible en: <http://www.scielo.org/co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>
- 38.- Peralta-Nava M. Calidad percibida relacionada con la atención con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS [Tesis de posgrado]. Morelos: Universidad Autónoma del Estado de Morelos [Internet] 2018 [Consultado May 2022]. Disponible en: <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1879/MAPENA00T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 39.- Rocío-Menéndez T, Patricia-Panunzio A, Anzules-Guerra JB, Veliz-Zevallos IJ, Delgado-Janumis DA. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. Dom. Cien. [Internet]. 2020 [Consultado May 2022]; 6(4):1304-1311. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883>

20. ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades.

AÑO	2022-2023											
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
ACTIVIDADES												
1. Selección del tema y tutor	X											
2. Estudio de arte	X											
3. Título del Protocolo		X										
4. consulta de bibliografía	X	X										
5. Planteamiento del problema		X	X									
6. Justificación			X									
7. Objetivos			X									
8. Instrumento				X								

9. Marco Teórico/ referencial			X	X		X						
10. Metodología					X	X						
11. Solicitud de autorización de aplicar instrumento						X						
12. Aplicación de instrumento							X					
13. Procesamiento de datos e información								X				
14. Análisis estadístico								X				
15. Resultados								X	X			
16. Discusión y conclusiones										X	X	
17. Presentación de la investigación												X

Anexo 2: Consentimiento informado



 Hospital General Dr. Manuel G. González

VERSIÓN/FECHA: _____

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley General de Salud, Título Quinto "Investigación para la Salud", Capítulo Único, artículo 100, fracción IV; así como del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, Título Segundo "De los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos" Capítulo I, Disposiciones Comunes, artículo 13 que señala que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberán prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar, artículos 14 fracción V, 20, 21 y 22 de dicho Reglamento; y, de conformidad con los principios éticos contenidos en la Declaración de Helsinki.

Se me ha explicado e informado que las instituciones de salud han demostrado un mayor interés sobre el enfoque de calidad basado en la satisfacción de su consumidor. Esto se debe a que la opinión del usuario es un indicador importante al momento de la evaluación y la mejora continua de los servicios. Teniendo como base este enfoque, se busca determinar la percepción sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización del Hospital General Dr. Manuel G. González. Al cumplir con los criterios establecidos se me propone participar en el proyecto de investigación.

Se me ha informado que se me aplicará un cuestionario de 22 preguntas con el propósito de obtener mi percepción y satisfacción sobre los cuidados de enfermería que estoy recibiendo durante mi estancia hospitalaria.

Por otro lado, se me explicó que las molestias o los riesgos esperados son mínimas debido a que no existe ninguna intervención física, solo se aplicará un cuestionario en una sola ocasión, manteniendo las precauciones estándar de salud como son: el uso correcto de cubrebocas, el lavado de manos y el distanciamiento social cada que sea posible.

Los resultados de este estudio ayudarán a identificar elementos que se encuentran en oportunidad de mejora y crear intervenciones para ofrecer mayor confort y, al mismo tiempo, se favorezca la comunicación entre el personal de enfermería y yo.

Se me ha asegurado que puedo realizar todas las preguntas que considere necesarias relacionadas con mi participación en el estudio. Del mismo modo, se me aclaró que puedo abandonar el estudio en cualquier momento, sin que ello afecte la atención proporcionada a mi persona por parte del personal de enfermería o del personal en general del hospital.

Autorizo que la información proporcionada, así como los resultados obtenidos de mi cuestionario sean utilizados únicamente para fines de la presente investigación manteniendo en todo momento el secreto profesional y que no se publicará mi nombre ni se revelará mi identidad. Al mismo tiempo se me aclaró que todos los recursos necesarios para poder participar en esta investigación me serán proporcionados por los investigadores.

Es obligación de integrar el consentimiento a los cupos de cada clínica o centro de salud, a menos que exista otro espacio físico que el sujeto de estudio esté autorizado en el protocolo (ver la tabla, número de registros y número de investigadores por clínica). Queda a cargo de todo que la Dirección de Investigación, a través de la plataforma de cupos de cada clínica o centro de salud, le sea informado de manera oportuna. Este documento deberá ser autorizado por el investigador principal de cada clínica o centro de salud.



 Hospital General Dr. Manuel G. González

Con fecha _____, habiendo comprendido lo anterior y una vez que se me aclararon todas las dudas que surgieron con respecto a mi participación en el proyecto, yo _____ con número de expediente _____ acepto participar en el estudio titulado: **Percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización**.

Nombre del sujeto de estudio o representante legal (tutor):	
Firma <small>(o huella digital en los casos que así lo amerite)</small>	

Investigador

1.Nombre:	Firma
Relación que guarda con el sujeto de estudio:	
2.Nombre:	Firma
Relación que guarda con el sujeto de estudio:	

Nombre investigador principal:	Firma
Nombre de quien aplica el consentimiento informado:	Firma

Este documento se extiende por duplicado, quedando un ejemplar en poder del sujeto de investigación o de su representante legal, otro en poder del investigador. Un tercero deberá ser incorporado al expediente clínico del sujeto de estudio (en su caso). Para preguntas o comentarios comunicarse con el Dr. Pablo Marañón Campillo (01 55) 4000-3000 Ext. 8216, presidente del Comité de Investigación o con el Dr. Samuel Guzmán Vela, presidente del Comité de Ética en Investigación al (01 55) 4000-8100.

FECHA DE VIGENCIA DEL PROTOCOLO: _____

Es obligación de integrar el consentimiento a los cupos de cada clínica o centro de salud, a menos que exista otro espacio físico que el sujeto de estudio esté autorizado en el protocolo (ver la tabla, número de registros y número de investigadores por clínica). Queda a cargo de todo que la Dirección de Investigación, a través de la plataforma de cupos de cada clínica o centro de salud, le sea informado de manera oportuna. Este documento deberá ser autorizado por el investigador principal de cada clínica o centro de salud.

Anexo 3: Instrumento

SERVGHOS-E: ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Datos Generales:

Edad: _____ Sexo: Mujer Hombre Folio: | _____

Días de estancia: _____ Especialidad Médica: _____

Basándose en su experiencia señale si la calidad de la atención de enfermería que le ha proporcionado el hospital ha sido mejor o peor de lo que esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido MUCHO PEOR de lo que esperaba, ponga una X en la casilla 1. Si ha sido MUCHO MEJOR de lo que esperaba, ponga una X en la casilla 5 y así sucesivamente.

	Mucho peor de lo que esperaba (1)	Peor de lo que esperaba (2)	Como lo esperaba (3)	Mejor de lo que esperaba (4)	Mucho mejor de lo que esperaba (5)
1. La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido					
2. La apariencia (presentación personal) del personal de enfermería ha sido					
3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital, ha sido					
4. El interés de las enfermeras por cumplir lo que promete ha sido					
5. El estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia y comodidad) ha sido					
6. La información que las enfermeras proporcionan ha sido					
7. El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted requiere algo ha sido					
8. El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido					
9. La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido					
10. La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido					
11. La disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesita ha sido					

SERVGHOS-E: ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

12. La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido					
13. La amabilidad (cortesía) de las enfermeras en el trato con la gente ha sido					
14. La preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido					
15. El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido					
16. La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido					

Basándose en su experiencia señale una respuesta por cada pregunta a continuación:

17. Indique su nivel de satisfacción global con la atención de enfermería que ha recibido durante su estancia en el Hospital:

Muy Satisfecho Poco Satisfecho Nada Satisfecho

18. ¿Recomendaría este hospital a otras personas por la atención que brinda el personal de enfermería?:

Sin dudarlo Tengo dudas Nunca

19. ¿Le han practicado las enfermeras pruebas o procedimientos sin su permiso?

Sí No Algunas veces

20. A su juicio ha estado internado (a) en el hospital:

Menos de lo necesario El tiempo necesario Más de lo necesario

21. ¿Conoce el nombre de la enfermera que lo atendía en cada turno?

Sí No

22. ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud por la parte del personal de enfermería?

Sí No