



**Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Vicerrectoría de Posgrados e Investigación
Decanato de Posgrados en Ciencias de la Salud
Dirección Académica de Posgrados en Enfermería
Coordinación de Investigación en Enfermería**

Tesis

Calidad percibida de la Atención de Enfermera –Paciente en una Institución

Hospitalaria de Segundo nivel de Atención

Para obtener el grado de Maestría en Ciencias de la Enfermería

Nombre de la Estudiante:

L.E. Gloria Muñoz Soriano

Nombre del Asesor Metodológico:

Mtra. Ilse Hidalgo Arce

Asesor de Contenido:

Mtra. Ilse Hidalgo Arce

Puebla, México. Diciembre, 2021.



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Índice

Capítulo I

Introducción

1.1 Problema de Investigación.....	6
1.1.1 Pregunta de Investigación.....	10
1.2 Justificación.....	10
1.3 Objetivos General y Específicos.....	12
1.3.1 Objetivo General.....	12
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12

Capítulo II

Marco de Investigación

2.1 Marco Teórico.....	13
2.1.1.1 Derivación Teórica.....	17
2.2 Definición de Términos.....	18
Conceptual.....	18
Operacional.....	19
2.3 Revisión Bibliográfica.....	20

Capítulo III

Método

3.1 Enfoque Metodológico.....	27
3.2 Diseño de la Investigación.....	27
3.3 Población y Muestra.....	27

3.3.1 Población-Características de los Participantes.	28
3.3.2 Tamaño de Muestra.....	28
3.4 Criterios de Selección.....	28
3.4.1 Criterios de Inclusión.	28
3.4.2 Criterios de Exclusión.....	28
3.4.3 Criterios de Eliminación.	28
3.5 Procedimientos de Medición de Variables y Recolección de Datos.....	29
3.6 Aspectos Éticos.....	30
3.7 Estrategia de Análisis de Datos (Decisiones Estadísticas)	33
Capítulo IV	
Resultados	
4.1 Resultado.....	34
Tabla 1. Variables Sociodemográficas	34
Tabla 2. Variables Sociodemográficas	35
Tabla 3. Variables Sociodemográficas	35
Tabla 4. Variables Sociodemográficas	36
Tabla 5. Variables Sociodemográficas	36
Tabla 6 Variables Sociodemográficas	37
Tabla 7 Variables Sociodemográficas	35
Tabla 8 Variables Sociodemográficas	38
Tabla 9 Variables Sociodemográficas	39
Tabla 10 Variables Sociodemográficas	39
Tabla 11 Variables Sociodemográficas.....	40

Tabla 12 Variable Sociodemográficas	40
Tabla 13 Variables Sociodemográficas.....	41
Tabla 14 Variables Sociodemográficas.....	41
Tabla 15 Variables Sociodemográficas.....	42
Tabla 16 Variables sociodemográficas.....	42
Tabla 17	43
Tabla 18	44
Tabla 19	44
Tabla 20	45
Tabla 21	46
Tabla 22.....	46
Tabla 23.....	47
Tabla 24.....	47
Tabla 25.....	48
Tabla 26	49
Tabla 27.....	49
Tabla 28.....	50
Tabla 29.....	51
Tabla 30.....	51
Tabla 31.....	52
Tabla 32.....	53
Tabla33.....	54

Tabla 27. Alfa de Cronbach.....	54
4.2 Discusión.....	54
4.3 Conclusión.....	56
4.4 Recomendaciones.....	57
Referencias.....	59
Apéndices y Materiales Complementarios.....	63

Resumen

Introducción. El propósito del estudio es determinar la calidad percibida de la atención de enfermera-paciente que se encuentran hospitalizados para su recuperación necesitan del cuidado de un profesional de enfermería con base en los conocimientos científicos, dichos cuidados deben de ser de calidad para lograr que el paciente se sienta satisfecho con la atención. **Objetivo General.** Identificar el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería en pacientes hospitalizados de una institución hospitalaria de segundo nivel de atención. **Metodología.** El diseño de estudio es descriptivo, Cuantitativo y transversal con una muestra por conveniencia a 60 pacientes hospitalizados en los meses Julio-Agosto del 2021. Los datos fueron recolectados por entrevistas. Se utilizó el instrumento de calidad (SERVOHOS-E: CALIDAD PERSIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA). Los datos obtenidos se analizaron a través del programa estadístico SPSS versión 22 obteniendo un Alfa de Cronbach de .903. **RESULTADOS.** obtenidos en un 66% pacientes se encuentran muy satisfecho y el 34% pacientes satisfechos durante su estancia en el hospital. **Conclusión.** Se puede decir que la mayoría de los pacientes hospitalizados están satisfechos por el trabajo adecuado por parte de enfermería. **Palabras claves:** Calidad, Atención, Enfermera, Paciente,

Capítulo I

Introducción

1.1 Problema de Investigación

Según OMS, "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (OPS, 2009)

La calidad es el logro de los mayores beneficios posibles de la atención en salud con los menores riesgos para el paciente. La Organización Mundial de la Salud (OMS) nos dice que la calidad consiste en la ejecución de acuerdo a estándares de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición (Soriano, 2020)

La muestra estuvo constituida por 27 enfermeras y 27 familiares de pacientes hospitalizados. Para la recolección de datos se utilizó la escala de valoración del nivel de estrés y una encuesta sobre calidad de cuidado percibida por los familiares, la información recolectada a través de los instrumentos descritos fue ingresada y procesada en el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS versión 25 y se obtuvieron los siguientes resultados; de las 27 enfermeras, el 89% presentan un nivel de estrés bajo, el 11% tuvieron un nivel de estrés

medio y ninguno tuvo un nivel alto y de los 27 familiares, el 4% afirman que la calidad de cuidado es de mala calidad, el 26% manifiestan una regular calidad y el 70% manifiestan que tiene buena calidad de cuidado de la enfermera. (Rodríguez, 2020)

Los resultados principales fue la comunicación, satisfacción de usuario y calidad de atención no son los adecuados Para lo cual se presenta una propuesta en miras de mejorar dicha problemática planteando estrategias educativas basadas en el diagnóstico, dirigidas al personal a fin de mejorar la calidad de atención. Se logró concientizar a toda la población acerca de brindar una buena comunicación, esto se evidencia mediante la aplicación de un post encuesta cuyos resultados fueron positivos en un 95.24%. (Chapi, 2019).

El rango de edad de la población estudiada fue de 65 a 75 años, siendo más frecuente los adultos mayores de 70-74años (65,6%), el mayor porcentaje tiene un nivel de escolaridad secundaria (66.66%), de estado civil casados (65,62%), unión libre (16,66%), sobrepeso (60,4%), presentan con frecuencia depresión (31,2%) y ansiedad (18,7%); siendo la hipertensión arterial (63,5%) una de las complicación más frecuentes; en cuanto a la alimentación, consumen bebidas azucaradas diariamente (55,2%), y el consumo de agua es muy bajo, el 57,29%, solo dos vasos de agua diario; el 67,7% nunca participa en actividades físicas; y, califican la atención recibida como buena (83,3%).(Muñoz y Mendoza, 2019).

Se encontró que el 52,9% tiene una percepción medianamente favorable, el 24,7% percepción favorable y el 22,4% desfavorable. En la dimensión técnica, el 56,5% de madres tienen una percepción medianamente favorable, el 22,4% desfavorable y el 21,2% favorable. En la dimensión interpersonal, el 52,9% tienen una percepción medianamente favorable, el 24,7% favorable y el 22,4% desfavorable. En la dimensión del entorno, el 62,4% de madres

tienen una percepción desfavorable, el 28,2% medianamente favorable y el 9,4% favorable. (Sayas, 2019)

Se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos con escala tipo Likert para luego presentar los niveles de cada variable y el tratamiento de la prueba de hipótesis de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016. (Rosales, 2017).

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: 34.12% perciben nivel bueno con relación a la calidad de atención de enfermería, 49.41% percibe nivel regular y 16.47% un nivel malo, asimismo se evidencia que 27.06% perciben satisfacción completa respecto a la satisfacción del paciente de emergencia, 56.47% percibe satisfacción intermedia y 16.47% insatisfacción. (Ccoica, 2018).

La calidad del cuidado de enfermería percibido por el adulto mayor es de nivel medio en 68%; seguido por un nivel de calidad alto con 21%, y el 11% presenta un nivel de calidad bajo. (Chilquillo, 2017).

Resultados obtenidos en un 63% pacientes perciben una calidad del cuidado Buena y el 37% pacientes perciben la calidad del cuidado deficiente en el Servicio de Emergencia del referido hospital. El 24 % de pacientes se encuentran en un Grado de dependencia I, el 29% de pacientes en un Grado de Dependencia II, el 42% de pacientes en un Grado de Dependencia III y el 5% de pacientes en un Grado de Dependencia IV en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo 2019. (Miranda y Peña, 2019).

Los resultados han evidenciado que la calidad de atención del equipo terapéutico es muy eficiente en 80% y regular y deficiente en el 20%. En cuanto a la satisfacción del paciente crónico en el Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018, señalan: el 3,3% “insatisfecho”, el 23,3%, “regular”, el 60,0%, “satisfecho” y el 13,3%, “muy satisfecho. (Córdova, 2018)

En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%). (Ruiz, Tamariz, Méndez, y Duran, 2020).

Por lo tanto, la evaluación de la satisfacción de calidad percibida del paciente ha sido un seguimiento por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionadas a la calidad de atención recibida por lo que la evaluación de la calidad prestada en los servicios de enfermería constituye una actividad necesaria de todas las enfermeras, siendo prioritario en este proceso la participación del usuario en su evaluación para un mejoramiento continuo.

En base a esta información surge la siguiente pregunta de investigación de un hospital de segundo nivel de atención.

1.1.1 Pregunta de Investigación

¿Determinar la calidad percibida de la atención de enfermera- paciente de un hospital de segundo nivel de atención?

1.2 Justificación

La calidad de atención es un compromiso de todo profesional, debe ser considerado como un indicador que puede permitir la implementación de estrategias de mejoramiento continuo y satisfacción de las necesidades de los pacientes que requieran de los servicios en salud. Es importante que la enfermera (o) como miembro del equipo interdisciplinario que provee atención en salud, tenga un manejo adecuado del paciente, considerando que el cuidado de enfermería debe ser oportuno, continuo, dinámico y libre de riesgo. La satisfacción del cuidado está directamente relacionada con la percepción que tiene el paciente frente a los cuidados que le brinda el personal de enfermería, el paciente que no sale satisfecho de un servicio de salud, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) lógicamente que la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción, más desagrado y desprestigio hacia la institución. Además, la enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes. (Coveñas, 2019)

Hoy día las organizaciones de salud atraviesan por una situación en la que es necesario orientar sus procesos hacia el logro de los objetivos misionales como un reto permanente para el mejoramiento continuo y progresivo de la calidad, con el fin de garantizar una prestación

adecuada de sus servicios, sin embargo, el orientar sus procesos hacia el logro de objetivos lleva inmerso la evaluación de los mismos como herramienta que permite medir la calidad de las intervenciones y evaluar los resultados.

La realización de este estudio se justifica ya que permite valorar las condiciones de atención de los pacientes que actualmente se viene dando, cuya estimación contribuirá a la implementación de estrategias encaminadas a un manejo integral y permitir una mejora continua; todo ello, con el fin de brindar servicios basados en la calidad del servicio de enfermería. Así mismo considerar la opinión del propio paciente, para que manifieste su bienestar o malestar como resultado de la atención de enfermería permitirá, la elaboración de indicadores tendientes a la mejora continua. Actualmente existen pocas investigaciones que tratan sobre conocer la calidad del cuidado desde la percepción del paciente, por lo que se debe profundizar en el tema para formar un cuerpo de conocimiento propio que contribuya a la mejora continua del cuidado de enfermería (Viviano, 2017).

Por la cual, en las últimas décadas, a nivel de atención en salud, se ha venido presentando un interés por mejorar la calidad de los servicios, y una forma de hacerlo ha sido mediante la evaluación de la estructura organizacional, los procesos que se ejecutan en su interior, y los resultados obtenidos, con el fin de optimizar la atención en los servicios y, por consiguiente, la satisfacción de quienes lo reciben.

1.3 Objetivo General y Específicos

Determinar la percepción de la calidad de atención de la enfermera- paciente de un hospital de segundo nivel de atención.

Objetivos específicos

- Analizar la calidad percibida de la atención de enfermera- paciente hospitalizado en un hospital de segundo nivel de atención
- Describir la percepción que tienen los pacientes con respecto a la atención enfermera- paciente hospitalizado en un hospital de segundo nivel de atención
- Describir factores relacionados con la calidad al momento de la atención del paciente hospitalizado
- Identificar la percepción del paciente sobre la atención de la enfermera

Capítulo II

Marco de Investigación

2.1 Marco teórico

El soporte teórico lo constituyeron J. Watson (cuidado enfermero-cuidado humano), Bruce E. (Percepción), y la Norma Técnica N°110-MINSA/dgiem-v-01; la recolección de la información se realizó mediante una entrevista a profundidad, validada por expertos; la muestra fueron ocho pacientes del servicio de medicina del hospital en mención, la misma que fue delimitada por saturación. La interpretación se realizó con el análisis temático de los discursos, arribándose a las siguientes categorías: Características del Cuidado Enfermero percibido por el Paciente, Habilidades Sociales apreciadas como Obligatorias del Cuidado Enfermero, La familia y su Participación en el Cuidado, Destaca en las consideraciones finales la percepción de características principales en el cuidado enfermero tales como: puntualidad en la administración de medicamentos y ejecución de los procedimientos, solidaridad y responsabilidad, interés por su estado, información oportuna, afectividad, interacción con la familia, y buen trato, así también limitaciones relacionada a la falta de oportunidad, continuidad y uniformidad en el cuidado y trato despersonalizado, El Fortalecimiento del Cuidado a través de la Practica Ética. Se aplicó en todo momento los criterios de rigor científico de E Castillo, y los principios de la bioética personalista de E. Sgrecci.(Martínez, 2018).

Teniendo en cuenta que la percepción del cuidado de enfermería varía en función de las características de los pacientes, la cultura, las expectativas, los factores personales y de enfermedad.

A partir de los trabajos de Dr. Avedis Donabedian, desde 1981 se inició la evaluación de la calidad de la atención médica con base en la teoría de sistemas mediante el análisis de la estructura disponible para otorgar la atención, el proceso mismo de la atención y sus resultados.

El objeto de esta investigación fue analizar el grado de satisfacción relacionado con la calidad de la atención de Enfermería a los pacientes hospitalizados, la variable medida fue la calidad de atención. El tipo de investigación realizada fue descriptivo, transversal. La población estuvo constituida por los pacientes del Servicio de Cirugía del Hospital Enrique Garcés. La muestra correspondió a 50 pacientes. La investigación se realizó durante el periodo de Noviembre del 2015 a Febrero del 2016.

Se midió la variable de Calidad de Atención de Enfermería con base al modelo de Avedis Donabedian que establece un análisis de la calidad en las modalidades de: estructura, proceso y resultado. Se comprobó la hipótesis de trabajo que califica de óptima a la calidad de atención de enfermería a los usuarios. En los indicadores de estructura, proceso y resultados se obtuvo una evaluación por parte de las encuestadas de “bueno-excelente”. Validada esta información en “la modalidad de estructura” con una entrevista a los pacientes hospitalizados en el Servicio por parte de las investigadoras en las tres dimensiones (Llanos, Hermida, 2016).

La calidad puede referirse a la calidad técnica de la atención; a los aspectos no técnicos de la prestación de servicios, tales como el tiempo de espera del cliente y las actitudes del personal; y a los elementos programáticos, tales como las políticas, la infraestructura, el

acceso y la administración. Por otro lado, desde la perspectiva del usuario de la sanidad, la calidad abarca otros elementos que no siempre son tenidos en consideración.

El abordar las inquietudes del cliente es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el cliente, la calidad depende principalmente de su interacción con el profesional de salud, de atributos tales como el tiempo de espera y la privacidad, la accesibilidad de la atención. Cuando los sistemas de salud y sus empleados ponen al cliente por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren las necesidades del cliente con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente, acceso y equidad.

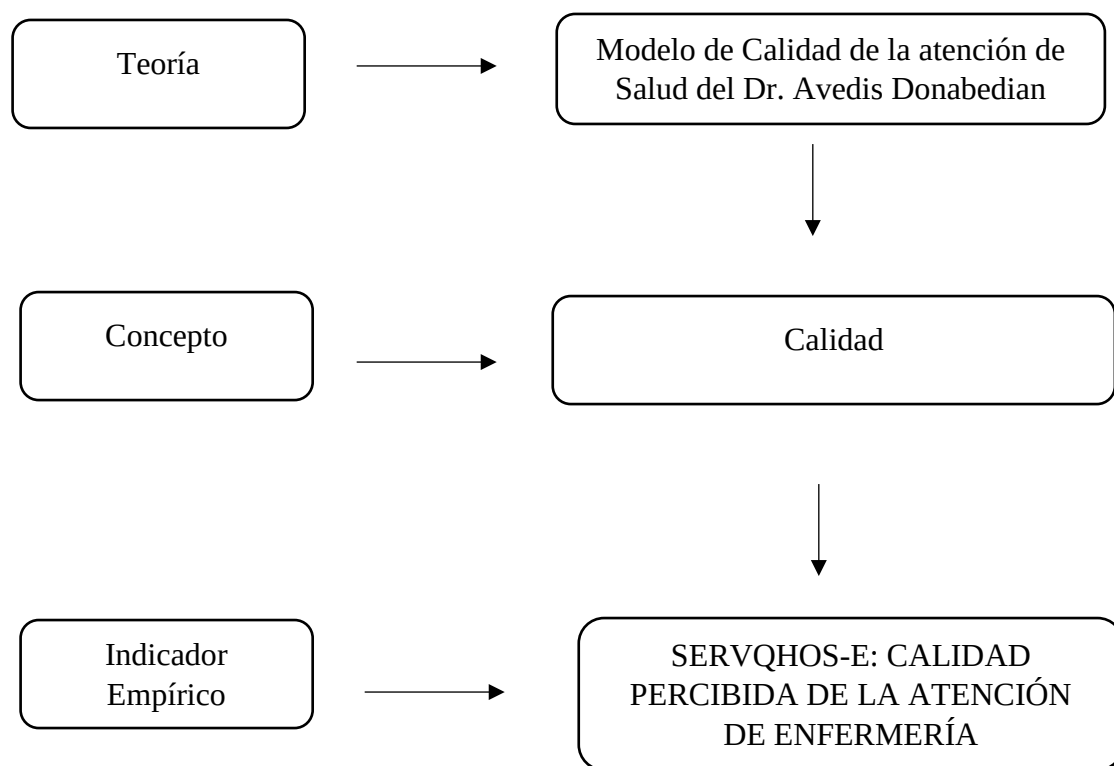
Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial que se deben tomar en cuenta:

1. El componente técnico: es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de los problemas de la persona, de manera que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.
2. El componente interpersonal: se basa en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales, así como por las expectativas y las aspiraciones de cada individuo.

3. Los aspectos de confort: son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

Por lo tanto, los estudios que evalúan la calidad de la atención de la enfermera no solo buscan mejorar lo bueno, si no también la excelencia, con el propósito de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir éstos factores hasta eliminarlos definitivamente

2.1.1 Derivación Teórica-Empírica



2.2 Definición de Términos

Definición conceptual

Donabedian, Avedis (1996), define la calidad de la atención en salud como “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario”. El diccionario de la Real Académica Española (RAE), define el concepto de calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de la misma especie.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS): la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (Ayquipa, 2018).

Paciente. El paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud. La palabra paciente es de origen latín “*patiens*” que significa “*sufriente*” o “*sufrido*” (Real Academia Española, 2018).

Según la Organización Mundial de Salud (OMS). La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal.

Definición Operacional

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones públicas, privadas de salud tanto a nivel nacional como internacional, así en países desarrollados han incorporado el punto de vista de los consumidores de salud como parte del concepto de calidad en la atención sanitaria. Ha permitido mejorar los procesos respecto de los elementos que valoran al evaluar, satisfacción y calidad percibida en la atención de salud, sino que se toma en cuenta otras variables que para el usuario importan, en el sentido de saber qué valora en la atención de salud, qué se necesita y cuáles son sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido.

Paciente. Es la persona que cursa por alguna enfermedad o alteración en su estado de salud por lo que necesita asistencia médica y del personal de Enfermería para mejorar su estado de salud y reincorporarse a su vida normal.

2.3 Revisión de la Bibliografía

Araujo y Honorio (2019), Trujillo – Perú. En su estudio, Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina – Hospital Víctor Lazarte Echegaray 2014. Tiene como objetivo del presente proyecto de investigación determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2018. El estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, método no experimental de corte transversal.

La población estuvo conformada por todos los pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Víctor Lazarte Echegaray mediante la estimación aproximada de los registros estadísticos durante los últimos 3 años. Que equivale a 748 pacientes. La muestra se determinó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, que equivale en promedio de 53 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina durante en el mes de Julio del 2018 que cumplieron con los criterios de selección.

La técnica que se utilizó fué la entrevista y el instrumento, un formulario tipo cuestionario y escala de Likert modificada. Para la Validación del instrumento se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson y para la confiabilidad el Alpha de Crombach. Se obtuvo como resultados que de los usuarios encuestados un 51% (27) tienen una percepción medianamente desfavorable, acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, el 43% (23) favorable y un 6% (3) desfavorable.

Arango (2017), Lima – Perú. En su estudio titulado NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RELACIONADO CON LA CALIDAD DE ATENCION DE LA

ENFERMERA SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL II LIMA NORTE, MAYO – 2016. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención que brindan las enfermeras y la satisfacción en los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital II Lima Norte, Mayo - 2016. En cuanto a la metodología, la investigación es de tipo cuantitativo, con método descriptivo correlacional, mientras que la población estuvo conformada por 107 pacientes y la muestra fue de 84 adultos hospitalizados. Se emplearon como instrumentos de investigación el Cuestionario de Calidad de Atención de Romero (2008) y el Cuestionario de Satisfacción de Urure (2007).

Los datos se tabularon y graficaron en Excel, se utilizaron medidas de frecuencias y porcentajes, así como la correlación lineal de Pearson para la contrastación de las hipótesis de estudio. Los resultados indican que la calidad percibida de la atención que brindan las enfermeras correlaciona con un valor de r igual a 0,794, lo cual indica una relación directa y significativa con la satisfacción de los pacientes, al nivel de $p < 0.01$. Asimismo, se obtuvieron correlaciones significativas entre la calidad de atención que brindan las enfermeras y cada una de las dimensiones de la variable satisfacción.

Los resultados permiten llegar a la conclusión de que existe relación directa entre la calidad de atención que brindan las enfermeras con el nivel de satisfacción en los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital II Lima Norte – Año 2016. Asimismo, los resultados muestran que existe relación directa entre la calidad de atención que brindan las enfermeras con cada una de las dimensiones de la satisfacción en los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital II Lima Norte, Mayo - 2016.

Condori y Uchazara (2019), Tacna-Perú. En su estudio PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2018. Tiene como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Es una investigación cuantitativa, de diseño descriptivo de corte transversal.

La muestra estuvo constituida por 60 pacientes adultos que acudieron al servicio de emergencia durante el período de noviembre a diciembre 2018, que cumplieron con todos los criterios de inclusión y exclusión. La técnica utilizada fue la Encuesta y el instrumento cuestionario tipo Lickert modificado. Los resultados de la investigación fueron: Dimensión de la percepción - Componente interpersonal, favorable 70,0%, medianamente favorable y desfavorable 11,7% y desfavorable 6,7%.

Dimensión de la percepción – Componente Confort, favorable 13,3%, medianamente favorable 51,7%, medianamente desfavorable 26,7% y desfavorable 8,3%. Se concluye que más de la mitad de los pacientes (58,3%) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la Enfermera (o) en el servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue.

Echenique (2020), el propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019 , la investigación se realizó en el enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el hipotético deductivo que consiste en la observación al

fenómeno a estudiar, creación de hipótesis para explicar dicho fenómeno, la investigación estaba dirigida a una muestra de 65 pacientes hospitalizados en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco, como técnica se usó la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, las cuales fueron validadas por juicio de expertos y la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.845 y 0.819.

En los resultados de la investigación se encontró que el 46.15% percibe una calidad del cuidado de enfermería en un nivel regular, en comparación del 21.54% que percibe un nivel deficiente, por otro lado hay un 32.31% que percibe un nivel eficiente en la calidad del cuidado de enfermería, asimismo se observa que el 47.69% presenta una satisfacción intermedia, en comparación del 15.38% que presenta una insatisfacción con la calidad del cuidado que brinda la enfermera, pero también existe un 36.92% que presenta satisfacción completa con el servicio; lo que, reforzado con la prueba estadística de la Rho de Spearman con un resultado del 0.645 permitió concluir que existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019.

Quispe (2020). Chinchá, Ica. En su estudio “CALIDAD DE INTERRELACIÓN DE ENFERMERÍA Y RECUPERACIÓN DEL PACIENTE POST OPERADO, SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL DE APOYO SAN MIGUEL, AYACUCHO, 2020” Que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de interrelación de enfermería y la recuperación del paciente post operado en el Servicio de Cirugía del Hospital de Apoyo San Miguel Ayacucho, 2020.

Mediante un estudio de tipo descriptivo, trasversal y de nivel relacional, la muestra fueron 96 pacientes, quienes respondieron a un cuestionario con variables de caracterización y un instrumento tipo escala de 24 ítems para la variable calidad de interrelación de enfermería y de 12 ítems para la variable recuperación del paciente post operado. Los resultados fueron presentados descriptivamente y se utilizó la prueba Rho de Spearman, para la comprobación de las hipótesis.

Dando como resultados el 42.7% de los pacientes perciben una calidad de interrelación de enfermería media, 40.6% baja y 16.7% alta. En la dimensión orientación se tuvo un 47.9% media, dimensión identificación con 78.1% baja, dimensión aprovechamiento con 66.7% baja y dimensión resolución con 63.5% baja. Asimismo, el 50.0% presenta una recuperación eficiente, 33.3% regular y 16.7% deficiente.

En su dimensión biológica obtuvo 38.6% deficiente y la dimensión Psico-emocional con 50% eficiente según la correlación de Spearman se halló un valor de 0.614, además de ser significativo ($p=0.000$). Concluyendo que existe relación directa entre la calidad de interrelación de enfermería y la recuperación del paciente post operado en el Servicio de Cirugía del Hospital de Apoyo San Miguel de Ayacucho, 2020.

Quispe (2020). Los Olivos. En su estudio titulado Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019. Tiene como objetivo: Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019. Material y método: La investigación es de enfoque cuantitativo. El diseño metodológico es no experimental, descriptivo y de corte trasversal.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de medición fue el Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE). Resultados: En relación con la calidad del cuidado de enfermería predominó el nivel de atención bueno con 34% (n=18). En la dimensión experiencias predominó el nivel muy bueno con 34% (n=18). En la dimensión satisfacción predominó el nivel completamente bueno con 36%(n=19). Conclusiones: En la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes predominó el nivel bueno. En la dimensión experiencias predominó el nivel bueno y en la dimensión satisfacción el nivel completamente bueno.

Rojas (2020). Lima, Perú. “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional 2019” Tiene como objetivo: Determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional. 2019. Material y Métodos: investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal; con una muestra obtenida mediante muestreo aleatorio estratificado usando la fórmula de afijación proporcional obteniendo un resultado de 55 pacientes a los cuales, mediante la entrevista, se les aplicó un cuestionario con escala de Likert modificada de 22 ítems previa firma del consentimiento informado.

Resultados: La calidad de la atención de enfermería es percibida por el 52,73% de pacientes como medianamente favorable, 34,55% como favorable, 10,91% como medianamente desfavorable y 1,82% desfavorable. En relación a las dimensiones se tiene que en la dimensión interpersonal resalta que el 34,55% de pacientes la percibe como medianamente favorable; en la dimensión entorno el 59,1% de pacientes la percibe como

favorable y en la dimensión técnico científica se percibe como favorable por un total de 36,59%. Conclusiones: la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional durante el año 2019 es percibida por la mayoría de pacientes como medianamente favorable.

Capítulo III

Método

3.1 Enfoque Metodológico

Para esta investigación el enfoque metodológico fue cuantitativo según (Burns y Grove, 2012), ya que el objetivo de esta Investigación es determinar la percepción de la calidad de atención de la enfermera-paciente de un hospital de segundo nivel de atención.

3.2 Diseño de la Investigación

El estudio de investigación es de método descriptivo, transversal por que la recolección de datos de la información se realiza en un mismo tiempo, observacional y prospectivo, no experimental. Donde se analizará y describirá las variables; con el objetivo de identificar y evaluar, en un momento determinado la percepción de la calidad de atención de la enfermera-paciente de un hospital de segundo nivel de atención.

3.3 Población, Muestra, Muestreo

3.3.1 Población – Características de los participantes

La población está conformada por todos los participantes hospitalizados, de ambos sexos, en los servicios de urgencias, medicina interna y cirugía general pertenecientes al hospital de segundo nivel de atención. La muestra la conformaron 50 pacientes hospitalizados.

3.3.2 Procedimientos de muestreo

Se utilizará una muestra no probabilística por conveniencia a los pacientes hospitalizados en los meses de julio – agosto del 2021.

3.4 Criterios de Selección

3.4.1 Criterios de inclusión

Adultos, masculinos y femeninos, hospitalizados en los servicios de urgencias adultos, medicina interna, cirugía general.

3.4.2 Criterios de exclusión

Todos los pacientes hospitalizados pediátricos, pacientes que no ameriten hospitalización en los meses establecidos (julio-agosto 2020).

3.4.3 Criterios de eliminación

Instrumentos en donde no hayan firmado el consentimiento informado, que no se hayan contestado en su totalidad, que decidan no seguir contestando, o una vez contestado el instrumento decidan ya no participar.

3.5 Procedimientos de medición de variables y recolección de datos

En este instrumento a utilizar es un cuestionario que nos permitió identificar y evaluar el nivel con previa autorización del área de Posgrado de Enfermería de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, se solicita la autorización en un Hospital Público del Estado de Puebla, que permita aplicar el instrumento (Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA) para la recolección de datos de esta investigación, en los pacientes hospitalizados del turno matutino y vespertino.

Se presentará el protocolo de investigación en Subdirección de Enseñanza, Investigación, Capacitación en Salud, dando a conocer el objetivo a cada uno de los participantes y las instrucciones para el llenado de las encuestas, se les proporcionará un tiempo de 30 minutos una vez firmado el consentimiento informado. La participación será voluntaria y anónima, así como el hecho de responder o no a la encuesta y se dará una explicación de la investigación y recomendaciones. Agradeciendo la participación de todos los colaboradores.

3.6 Aspectos Éticos

Actualmente se reconoce la necesidad de consolidar mecanismos vigentes y criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud, ampliando su cobertura mediante el manejo ágil y eficiente de la información necesaria para la prevención y el control, por lo que se considera indispensable homogeneizar procedimientos y criterios institucionales que orienten y faciliten el trabajo del personal que se encarga de estas actividades dentro de los hospitales.

El cual se enmarcan propósitos al permitir la aplicación de normas y sistemas de trabajo multidisciplinario. Constituyendo un instrumento de apoyo para el funcionamiento de los servicios y programas de salud.

Según la Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, establece los criterios normativos de carácter administrativo, ético y metodológico, que en correspondencia con la Ley General de Salud y el Reglamento en materia de investigación para la salud, son de observancia obligatoria para solicitar la autorización de proyectos o protocolos con fines de investigación, así como para la ejecución y seguimiento de dichos proyectos.

Carta de consentimiento informado en materia de investigación, al documento escrito, signado por el investigador principal, el paciente o su familiar, tutor o representante legal y dos testigos, mediante el cual el sujeto de investigación acepta participar voluntariamente en una investigación y que le sea aplicada una maniobra experimental, una vez que ha recibido la información suficiente, oportuna, clara y veraz sobre los riesgos y beneficios esperados. Deberá indicarse los nombres de los testigos, dirección y la relación que tienen con el sujeto de investigación.

Comités en materia de investigación para la salud, al conjunto de profesionales pertenecientes a una institución o establecimiento donde se realiza investigación para la salud o de otros sectores, encargados de revisar, aprobar y vigilar que los proyectos o protocolos de investigación se realicen conforme a los principios científicos de investigación, ética en la investigación y de bioseguridad que dicta la lex artis médica y de conformidad con el marco jurídico-sanitario mexicano.

Proyecto o protocolo de investigación para la salud en seres humanos, al documento que describe la propuesta de una investigación para la salud en seres humanos, conforme al objetivo y campo de aplicación de esta norma, integrado al menos por los capítulos de: planeación, programación, organización y presupuestación; estructurado de manera metodológica y sistematizada en sus diferentes fases de trabajo, que se realizarán bajo la responsabilidad, conducción y supervisión de un investigador principal.

El investigador principal, así como los demás profesionales y técnicos de la salud que intervengan en una investigación, deberán cumplir en forma ética y profesional las obligaciones que les impongan la Ley General de Salud y el Reglamento, así como esta norma Reglamento De La Ley General De Salud En Materia De Investigación Para La Salud según el Artículo 13.-En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar.

También en el Artículo 14.- La Investigación que se realice en seres humanos deberá desarrollarse conforme a las siguientes bases:

V.- Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal, con las excepciones que este Reglamento señala;

VI.- Deberá ser realizada por profesionales de la salud a que se refiere el artículo 114 de este Reglamento, con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano, bajo la responsabilidad de una institución de atención a la salud que actúe bajo la supervisión de las autoridades sanitarias competentes y que cuente con los recursos humanos y materiales necesarios, que garanticen el bienestar del sujeto de investigación;

En el Artículo 17.- Se considera como riesgo de la investigación a la probabilidad de que el

sujeto de investigación sufra algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio.

Para efectos de este Reglamento, las investigaciones se clasifican en las siguientes categorías;

I.- Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivo y aquéllos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: cuestionarios, entrevistas, revisión de expedientes clínicos y otros, en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta; así como en el Artículo 21.- para que el consentimiento informado se considere existente, el sujeto de investigación o, en su caso, su representante legal deberá recibir una explicación clara y completa, de tal forma que pueda comprenderla, por lo menos, sobre los siguientes aspectos:

VII. La libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio, sin que por ello se creen prejuicios para continuar su cuidado y tratamiento.

VIII. La seguridad de que no se identificará al sujeto y que se mantendrá la confidencialidad de la información relacionada con su privacidad.

Artículo 22.- El consentimiento informado deberá formularse por escrito.

3.7 Estrategias de Análisis de Datos (Decisiones Estadísticas)

Para esta investigación se analizará y procesará los datos obtenidos mediante el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 24. Las características sociodemográficas se describirán a través de estadísticas descriptivas como frecuencias y

porcentajes, de la misma manera para la variable de estudio. La consistencia interna de los instrumentos será determinada a través del coeficiente de confiabilidad alpha de cronbach.

Capítulo IV

Resultado

Tabla 1

Variables Sociodemográficas

Edad	<i>f</i>	%	% válido	% Acumulado
18 a 20	1	2.0	2.0	2.0
21 a 30	14	28.0	28.0	30.0
31 a 40	13	26.0	26.0	56.0
41 a 50	6	12.0	12.0	68.0
51 a 60	5	10.0	10.0	90.0
71 a 80	3	6.0	6.0	96.0
81 a 90	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Cedula de Datos Sociodemográficos

n=32

En cuanto a la edad de los participantes, se observa que 28.0% prevalece en adultos jóvenes de entre 21 a 30 años de edad. Ver tabla 1

Tabla 2.

Variables sociodemográficas

<i>Sexo</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>% válido</i>	<i>% Acumulado</i>
Femenino	19	38.0	38.0	38.0
Masculino	31	62.0	62.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	
<i>Nota:</i> Cedula de Datos Sociodemográficos				n=32

Se refleja que el mayor porcentaje con un 62% de la población encuestada es del sexo masculino. Ver tabla 2

Tabla 3.

Variables Sociodemográficas

<i>Estado Civil</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>% válido</i>	<i>% Acumulado</i>
Casada	30	60	60.0	60.0
Unión libre	6	12.0	12.0	72.0
Soltera	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	
<i>Nota:</i> Cedula de datos Sociodemográficos				n=32

En la tabla 3, se encontró que el estado civil de la mayoría con 60.0 % se encuentra casado.

Tabla 4.

Variables Sociodemográficas

Estudios terminados	<i>f</i>	%	%válido	%Acumulado
Sin Estudios	12	24.0	24.0	24.0
Primaria	20	40.0	40.0	64.0
Bachillerato	8	16.0	16.0	80.0
Técnico	7	14.0	14.0	94.0
Universitarios	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	
<i>Nota:</i> Cedula de Datos Sociodemográficos				n=32

Como se observa en la tabla 4, el 40.0 % de la población encuestada tiene primaria terminada.

Tabla 5.

Variables Sociodemográficas

Conoce el nombre de la enfermera que lo atendía en cada turno	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
si	50	100.0	100.0	100.0
<i>Nota:</i> Cedula de Datos Sociodemográficos				n=32

Se muestra con un 100.0% que lo atendía si conocía su nombre de la enfermera en turno. Ver tabla 5.

Tabla 6.

Actualmente esta	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
Desempleado	10	20.0	20.0	20.0
Empleado	25	50.0	50.0	70.0
Hogar	9	18.0	18.0	88.0
Estudiante	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Cedula de Datos Sociodemográficos

n=32

La tabla 6, refleja que la mayoría de la población encuestada con un 50.0% actualmente se encuentra empleada.

Tabla 7.

Partos	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
0	36	72.0	72.0	72.0
1	3	6.0	6.0	78.0
2	3	6.0	6.0	84.0
3	4	8.0	8.0	92.0
4	1	2.0	2.0	94.0
7	1	2.0	2.0	96.0
8	1	2.0	2.0	98.0
9	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Cedula de Datos Sociodemográficos

n=32

La tabla 7, demuestra que un 72.0% de la población encuestada no ha tenido un parto

Tabla 8.

Edad del hijo menor	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
0 a 10	24	48.0	48.0	48.0
11 a 20	14	28.0	28.0	76.0
21 a 30	3	6.0	6.0	82.0
31 a 40	7	14.0	14.0	96.0
51 a 60	2	2	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Cedula de Datos Sociodemográficos
n=32

Como se observa en la tabla 8, el 48.0% de la población encuestada la edad del hijo menor es de 0 a 10 años.

Tabla 9.

Indique su nivel de satisfacción global con la atención de enfermería que ha recibido durante su estancia en el hospital	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
Muy satisfecho	33	66.0	66.0	66.0
satisfecho	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Cedula de Datos Sociodemográficos
n=32

El 66.0% de la población encuestada establece que está muy satisfecho por la atención recibida en su estancia hospitalaria.

Tabla 10

Recomendaría este hospital a otras personas por la atención que brinda el personal de enfermería	<i>f</i>	%	%	%
			Válido	Acumulado
Sin dudarlo	50	100.0	100.0	100.0

Nota: Cedula de Datos Sociodemográficos
n=32

En esta tabla se demuestra que el 100.0% de la población manifiesta recomendaría al hospital a otras personas por la atención que brinda el personal de enfermería.

Tabla 11.

Lean practicado las enfermeras pruebas o procedimientos sin su permiso	<i>f</i>	%	%	%
			Válido	Acumulado
si	1	2.0	2.0	2.0
no	49	98.0	98.0	100.0

Total			50	100.0	100.0
<i>Nota:</i>	Cedula	de	Datos	Sociodemográficos	
<i>n</i> =32					

En la tabla 11, se representa a la población encuestada refiere que no lean practicado las enfermeras pruebas o procedimientos sin su permiso.

Tabla:12

A su juicio ha estado internado(a) en el hospital			<i>f</i>	%	%	%
					Válido	acumulado
El tiempo necesario			50	100.0	100.0	100.0
<i>Nota:</i>	Cedula	de	Datos		Sociodemográficos	
<i>n</i> =32						

La tabla 12, muestra que a su juicio del paciente ha estado internado (a) en el hospital el tiempo necesario con un 100.0%.

Tabla 13

Conoce el nombre de la enfermera que lo atendía	<i>f</i>	%	%	%
en cada turno			Válido	Acumulado
si	50	100.0	100.0	100.0

Nota: Cedula de Datos Sociodemográficos
n=32

El 100.0% de la población encuestada, si conoce el nombre de la enfermera que lo atendía en cada turno

Tabla 14.

Durante su hospitalización estuvo en el servicio de	<i>f</i>	%	%	%
			Válido	Acumulado
Urgencias adulto	13	26.0	26.0	26.0
Medicina Interna	12	24.0	24.0	50.0
Cirugía general	25	50.0	50.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Cedula de Datos Sociodemográficos
n=32

Como se observa en la tabla 14, el 50.0 % de la población encuestada que durante su hospitalización estuvo en el servicio de cirugía general.

Tabla 15

El ingreso al hospital se produjo	<i>f</i>	%	%Válido	%
				Acumulado
Programado	15	30.0	30.0	30.0
Por urgencias adulto	23	46.0	46.0	76.0
Por remisión	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	
<i>Nota:</i>	Cedula	de	Datos	Sociodemográficos
<i>n</i> =32				

Como se observa en la tabla 15, el 46.0% de la población encuestada ingreso al hospital por urgencias adulto

Tabla 16

Número de veces que ha estado/ingresado en este hospital en este año	<i>f</i>	%	%Válido	%
				Acumulado
Una vez	43	86.0	86.0	86.0
Dos veces	6	12.0	12.0	98.0
Más de dos veces	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	
<i>Nota:</i>	Cedula	de	Datos	Sociodemográficos
<i>n</i> =32				

La tabla 16, muestra que el número de veces que ha estado/ingresado en este hospital en este año un 86.0% es de primera vez.

Tabla 17

La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido	<i>f</i>	%	%Válido	% Acumulado
Como me lo esperaba	4	8.0	8.0	8.0
Mejor de lo que me esperaba	17	34.0	34.0	42.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	29	58.0	58.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

La tabla 17 muestra, el 58.0% de la población encuestada establece que la tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido mucho mejor de lo que se esperaba

Tabla 18

La apariencia (presentación personal) del personal de enfermería ha sido	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
Como me lo esperaba	2	4.0	4.0	4.0
Mejor de lo que me esperaba	12	24.0	24.0	28.0
Mucho mejor de lo que me	36	72.0	72.0	100.0

esperaba

Total	50	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

En esta tabla se señala que un 72.0% de la población manifiesta que la apariencia (presentación personal) del personal de enfermería ha sido mucho mejor de lo que se esperaba

Tabla 19.

Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde dirigirse a los servicios del hospital ha sido	f	%	%	%
			válido	Acumulado
Peor de lo que esperaba	3	6.0	6.0	6.0
Como me lo esperaba	29	58.0	58.0	64.0
Mejor de lo que me esperaba	13	26.0	26.0	90.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

El 58.0% de la población encuestada establece que las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde dirigirse a los servicios del hospital ha sido como se lo esperaba.

Tabla 20

El interés de las enfermeras por cumplir lo que le promete ha sido	<i>f</i>	%	%Valido	% Acumulado
Como me lo esperaba	2	4.0	4.0	4.0
Mejor de lo que me esperaba	10	20.0	20.0	24.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	38	76.0	76.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

En esta tabla se demuestra que un 76.0% de la población encuestada, el interés de las enfermeras por cumplir lo que le promete ha sido mucho mejor de lo que se esperaba.

Tabla 21.

El estado en el que están las habitaciones del hospital (apariencia y comodidad) ha sido	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
Como me lo esperaba	11	22.0	22.0	22.0
Mejor de lo que me esperaba	15	30.0	30.0	52.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

En esta tabla se señala que un 48.0% de la población manifiesta que el estado en el que están las habitaciones del hospital (apariciencia y comodidad) ha sido mucho mejor de lo que esperaba.

Tabla 22.

La información que las enfermeras proporcionan ha sido	<i>f</i>	%	%Válido	% Acumulado
Mejor de lo que esperaba	15	30.0	30.0	30.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	35	70.0	70.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

La tabla 22, refleja que la mayoría de la población encuestada con un 70.0% la información que las enfermeras proporcionan ha sido mucho mejor de lo que se esperaba.

Tabla 23.

El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted quiere algo ha sido	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
Mejor de lo que me esperaba	15	30.0	30.0	30.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	35	70.0	70.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

En esta tabla se señala que un 70.0% de la población manifiesta que el tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted quiere algo ha sido, mucho mejor de lo que se esperaba.

Taba 24.

El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
Mejor de lo que me esperaba	8	16.0	16.0	16.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	42	84.0	84.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

En la tabla 24, se representa a la población encuestada refiere, el interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido 84.0%.

Tabla 25.

La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido	<i>f</i>	%	% Válido	% Acumulado
Mejor de lo que me esperaba	7	14.0	14.0	14.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	43	86.0	86.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

En esta tabla se demuestra que un 86.0% de la población encuestada, nota que la puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido mucho mejor de lo que se esperaba.

Tabla 26.

La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido	f	%	%	%
			Válido	Acumulado
Mejor de lo que me espera	6	12.0	12.0	12.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	44	88.0	88.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

En esta tabla se demuestra que un 88.0% de la población encuestada, nota que la rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido mucho mejor de lo que se esperaba.

Tabla 27.

La disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesita ha sido	<i>f</i>	%	% Válido	%Acumulado
Mejor de lo que me esperaba	10	20.0	20.0	20.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	40	80.0	80.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

La tabla 27, muestra que la mayoría de la población encuestada con un 80.0% identifica que la disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesitan ha sido mucho mejor de lo que se esperaba.

Tabla 28

La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido	<i>f</i>	%	%Válido	% Acumulado
Mejor de lo que me esperaba	4	8.0	8.0	8.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	46	92.0	92.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

La tabla 28, muestra que la mayoría de la población encuestada con un 92.0% muestra la confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes mucho mejor de lo que esperaba.

Tabla 29.

La amabilidad(cortesía) de las enfermeras en el trato con la gente ha sido	<i>f</i>	%	%Válido	% Acumulado
Mejor de lo que me esperaba	4	8.0	8.0	8.0
Mucho mejor de lo me esperaba	46	92.0	92.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

La tabla 29, muestra que la mayoría de la población encuestada con un 92.0% dice que la amabilidad(cortesía) de las enfermeras en el trato con la gente ha sido mucho mejor de lo que se esperaba.

Tabla 30

La preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo(capacitación) ha sido	<i>f</i>	%	%Válido	% Acumulado
Como me lo esperaba	1	2.0	2.0	2.0
Mejor de lo que esperaba	5	10.0	10.0	12.0

Mucho mejor de lo que me esperaba	44	88.0	88.0
Total	50	100.0	100.0

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=3$

En la tabla 30, un porcentaje mayoritario con un 88.0% de la población, refleja la preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación)ha sido.

Tabla 31.

El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido	f	%	% Válido	% acumulado
Mejor de lo que me esperaba	5	10.0	10.0	10.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	45	90.0	90.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

En la tabla 31, un porcentaje mayoritario con un 90.0% de la población, refleja el trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido mucho mejor de lo que se esperaba.

Tabla 32.

La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	<i>f</i>	%	%Válido	% Acumulado
Mejor de lo que me esperaba	6	12.0	12.0	12.0
Mucho mejor de lo que me esperaba	44	88.0	88.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	
<i>Nota:</i> Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA <i>n</i> =32				

La tabla 32, muestra que la mayoría de la población refirió que 88.0% la capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido mucho mejor de lo que se esperaba

Tabla 33

Alfa de Cronbach, instrumento 16 ítems

Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	32

Nota: Instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA $n=32$

El índice de Alfa de Cronbach establece la confiabilidad u homogeneidad de los ítems en este caso el índice de Alfa de Cronbach es de .903 lo que nos muestra que el instrumento SERVQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA es altamente confiable. Tabla 33.

4.2 Discusión

La discusión de este estudio se realizó de acuerdo a los objetivos planteados al inicio de la investigación, en donde el objetivo general busco identificar el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería en pacientes hospitalizados de una institución hospitalaria de segundo nivel de atención. encontrando que la mayor parte de la población se encuentra satisfecha con los cuidados que proporciona el personal de Enfermería.

De esta manera coincide con Quispe (2020). En la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes predominó el nivel bueno. También se encontró que. Rojas (2020). La calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital

nacional durante el año 2019 es percibida por la mayoría de pacientes como medianamente favorable con un 34,55%. Dice. Arango (2017). Los resultados muestran que existe relación directa entre la calidad de atención que brindan las enfermeras con cada una de las dimensiones de la satisfacción en los pacientes del servicio. Condori y Uchazara (2019), concluye que más de la mitad de los pacientes (58,3%) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la Enfermera (o) en el servicio. (Chapi, 2019).

Obtuvo como resultado que la comunicación, satisfacción de usuario y calidad de atención no son los adecuados Para lo cual se presenta una propuesta en miras de mejorar dicha problemática planteando estrategias educativas basadas en el diagnóstico, dirigidas al personal a fin de mejorar la calidad de atención. Se logró concientizar a toda la población acerca de brindar una buena comunicación, esto se evidencia mediante la aplicación de un post encuesta cuyos resultados fueron positivos en un 95.24%.

Con respecto a los objetivos específicos el primero consiste en analizar la calidad percibida de la atención de Enfermera –Paciente hospitalizado en un hospital de segundo nivel de atención. Echenique (2020), Dice que el propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. Tomando en cuenta el objetivo relacionado con los conocimiento, habilidades y destrezas que muestra la enfermera en el cuidado del paciente hospitalizado se encontró que son medianamente favorables concordando con los estudios realizados por Araujo y Honorio (2019), obtuvo como resultados que de los usuarios encuestados un 51% (27) tienen una percepción medianamente desfavorable, acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, el 43% (23) favorable y un 6% (3) desfavorable.

4.3 Conclusión

En conclusión se puede decir que la mayoría de los pacientes hospitalizados están satisfechos por el trabajo adecuado por parte de Enfermería ya que asume una actitud responsable en relación a su cuidado lo cual es propiciado a través de un proceso formativo con capacitaciones respecto a la satisfacción del paciente hospitalizado al cuidado de enfermería, sin embargo preocupa que un porcentaje no realice medidas adecuadas para mantener el nivel de satisfacción ya que el total de la población debería estar satisfecha para así cumplir con los estándares de calidad establecidos respecto a la atención de Enfermería.

Tomando en cuenta lo antes mencionado se puede decir que existe una percepción buena en la calidad de la atención de enfermera-paciente hospitalizado en un hospital de segundo nivel de atención, lo cual es importante para la creación de programas de mejora y un proceso reflexivo a partir de la propia experiencia para el desarrollo del profesional llevándolo a mejorar la calidad de la atención. Es importante resaltar que este estudio tiene algunas limitaciones relacionadas con el alcance del diseño, el cual no permite generalizar los resultados a otras instituciones de salud. No obstante, su importancia es evidente dada la escasez de investigaciones descriptivas que permitan conocer, de manera detallada, el fenómeno de la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de atención de la enfermera.

4.4 Recomendaciones

La incidencia de pacientes que refieren no sentirse satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería tiene que ver con la percepción que tiene el paciente en cuanto al conocimiento, la amabilidad y calidad de la atención.

Investigación

El comité de calidad debe evaluar constantemente la calidad del cuidado de enfermería y fomentar el cuidado humanizado con el paciente, mediante la mejora del trato, la empatía y amabilidad del personal de enfermería, con la finalidad que tenga más alcance e identificar las causas que podrían generar insatisfacción, percibida de la atención enfermera- paciente de un hospital de segundo nivel de atención

Práctica

El diseño de planes de capacitación y actualización continua con enfoque principalmente a los profesionales de enfermería con la finalidad de reforzar y adquirir nuevos conocimientos que ayude al personal en brindar un cuidado de calidad y humanizado, abordando al paciente y familia en forma integral, continuar realizando investigaciones sobre el tema en estudio, con otras variables que conlleven a mejorar la calidad del cuidado al paciente, datos que son relevantes dentro de los indicadores.

Docencia

Implementar estrategias metodológicas en el personal de enfermería, como la asistencia a sesiones internas de la institución, que aborden temas acerca de los estándares de calidad y el trato digno, ofrecer atención de calidad y calidez, de este modo contribuir a la satisfacción del paciente.

Referencias:

Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. 3 Ciencias.33//, 49-60.

Rojas R. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional 2019 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2020.

OPS – Cuba. Instituciones cubanas de salud en mejora continua de la calidad Disponible en: https://www.paho.org/cub/index.php?option=com_content&view=article&id=689:instituciones-cubanas-de-salud-en-mejora-continua-de-lacalidad&Itemid=528

Mancilla N. Historia de la Gestión de la Calidad. Art. Web. 2019 Disponible en: <https://excelenciaensalud.wordpress.com/historia-de-la-gestion-de-lacalidad/>

AVEDIS, D. (1990). Obtenido de http://calidadasistencial.es/images/gestion_soc/documentos/23.pdf

AVEDIS, D. (2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>

Barajas C. y Hijós L. “Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario. Revista Metas de Enfermería. Vol 21, N°04. 2018 (pg. 03) Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6393914>

Mancilla N. Historia de la Gestión de la Calidad. Art. Web. 2019 Disponible en: <https://excelenciaensalud.wordpress.com/historia-de-la-gestion-de-lacalidad/>

Hernández K. desarrolló la investigación titulada: “Percepción de pacientes sobre la calidad de atención de enfermeras en medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2017”. Tesis (Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado, 2018. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7701?show=full>

Avila M. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización en el Hospital Vitarte. Lima; 2016. (62 p) Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-722057>

Cardenas R. Cobeñas C. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencias del Hospital Hipólito Únanue [Tesis Licenciatura Enfermería]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. 2017

Quispe V. Sandoval Y. Calidad de cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado [Tesis Licenciatura Enfermería]. Universidad Nacional de Trujillo .Huamachuco. 2017.

Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis Licenciatura Enfermería]. Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2016

Córdova N. Calidad de vida del adulto mayor, Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú. [Tesis para maestría en enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2012. (Accesado el 08 de junio del 2017). Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/577/1/TM_Cordova_Calle_Nery.pdf

Capurro Monserrat. Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva. [tesis de especialidad]. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba, escuela de enfermería; 2010. (Accesado el 11 de febrero del 2017). Disponible en: http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf

Bardales E, Calderón L. Cuidado de enfermería según la percepción del paciente hospitalizado con VIH/SIDA chiclayo-2016. Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [acceso 25 de agosto del 2017] disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/422>.

Ley General de Salud. (2005). Diario oficial de la federación. Recuperado de: http://www.salud.gob.mx/cnts/pdfs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf

Méndez, R., Pereira, I. V., Riera, A. y Vargas, E. (2017). Cuidados de enfermería al paciente durante el post operatorio inmediato y mediano del reemplazo de válvula mitral. Salud, Arte Y Cuidado, 10(2), 61-70. Recuperado de: <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/sac/article/view/570>

Apéndices y Materiales complementarios



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
 Departamento de Investigación e Investigación
 Dirección Académica de Posgrados en Ciencias de la Salud
 Dirección de Posgrados en Enfermería

Puebla, Pue. a 22 de Junio de 2021

M.A.I.R. Juan Manuel Rodríguez Cordero
 Director del Hospital
 Hospital General de Tehuacán
PRESENTE

Con M'ora: M.C.E. Alma Flor Rangel Estephán
 Jefa de Enseñanza

La que suscribe Mtra. Florentina Salazar Mendoza, Directora de Posgrados en Enfermería de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (U.P.A.E.P.), por medio del presente, me es grato saludarle, así mismo extender un valioso apoyo para el estudiante L. E. García Muñoz Soriano con No. ID 5071909 y Matrícula 1509005 estudiante del Posgrado en Maestría en Ciencias de la Enfermería pueda ingresar a la institución que usted dignamente dirige para la aplicación de instrumentos que aportarán datos importantes y con esto llevar a cabo la tesis de Maestría que a continuación le detallo para su autorización:

Temática:	Calidad percibida de la Atención de Enfermería-Perfekte en una institución hospitalaria de segundo nivel de atención
Objetivo:	Identificar el nivel de satisfacción que tienen el personal de enfermería en pacientes hospitalizados de una institución hospitalaria de segundo nivel de atención
Instrumentos:	Instrumento de calidad percibida-EN CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
Periodo:	Junio-Agosto
Población:	Personal hospitalizado en los servicios de segunda línea, medicina interna, cirugía general

Con la finalidad de acreditar el Programa de su Hospital en el Hospital, motivo por el cual me permito extender a usted de la siguiente manera, para la recolección de datos. Adjunto a la presente, sirven como constancia de la autorización.

Agradezco la
 capacidad del p

ATENTAMENTE

"Crear Corrientes de Pensamiento y Formar Líderes que Transformen a la Sociedad"

Mtra. Florentina Salazar Mendoza
florentina.salazar@upaep.mx
 229-94-40 ext. 7812 en Enfermería
 Dirección de Posgrados en Enfermería
 U.P.A.E.P.



beneficio de la

ENSEÑANZA
 E INVESTIGACIÓN
 EN ENFERMERÍA



30-06-2021

Programa de
 HOSPITAL GRAL
 DE TEHUACÁN
 al 407.
 MCE. Alma Flor Rangel

Posgrados en Enfermería
 5 Poniente 1712, Santo de Santiago
 CP. 72410, Puebla, Pue. México
 Teléfono: (229) 2 29 94 00 Ext. 7848 y 7733
www.upaep.mx

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dirigido a: Personal Hospitalizado en los servicios de urgencias adultos, medicina interna, cirugía general.

Título de proyecto: calidad percibida de la atención de Enfermera-Paciente en una institución hospitalaria de segundo nivel de atención

Nmhr **M** Investiondnr Prineinal L. F. Gloria Muñoz Soriano

Estimado(a)
Señor/Señora:

Usted ha sido invitado a participar en el presente proyecto de investigación, el cual es desarrollado por L.E. Gloria Muñoz Soriano en colaboración con la secretaria de salud del estado de Puebla y la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. El estudio se realizará en Hospital General de Tehuacán.

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 1, 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:

Si Usted decide participar en el estudio, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro.

El propósito del presente estudio es identificar el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería en pacientes hospitalizados de una institución hospitalaria de segundo nivel de atención.

Le pedimos participar en este estudio porque usted forma parte del personal de enfermería y pacientes hospitalizados del hospital General de Tehuacán

**Pro
ced
imi
ent
os:**

Responda a cada una de las preguntas tomando en cuenta en cada tabla su escala de respuesta en la cual será guiada y apoyada

Su participación
consistirá en:

**Resuonder junto al investigador la escala de evaluación del instrumento SERVOHOS-E:
CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.**

El cuestionario durará alrededor de **(20 minutos)** y abarcará varias preguntas sobre la calidad percibida de la atención de enfermería.

La entrevista será realizada en el lugar, día y hora determinada por el HOPITAL General de Tehuacán .

Para facilitar el análisis, este cuestionario será grabado. En cualquier caso, usted podrá interrumpir la grabación en cualquier momento y retomarla cuando quiera.

Beneficios: Si usted resulta positivo recibirá atención adecuada y oportuna si no hay un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, si usted acepta participar, estará colaborando con la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla y será apoyo fundamental para el cumplimiento del objetivo de esta investigación donde se verán beneficiadas las enfermeras y pacientes del hospital general de Tehuacán

INSTRUMENTO CALIDAD

SERYQHOS-E: CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

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

La calidad de enfermería ha sido:

Clave respuesta	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que me esperaba	Mucho mejor de lo que me esperaba
	1	2	3	4	5

Marque con una X la casilla que mejor refleje su atención.

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

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho

D O O D

En el hospital:

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

J. Las indicaciones (señalizaciones)

para orientarse y saber a donde dirigirse a los servicios del hospital ha sido

4- El interés de las enfermeras por cumplir lo que le promete ha sido

5- El estado en el que están las habitaciones del hospital (limpieza 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 quiere algo ha sido

8-El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido

9-La puntualidad de las enfermeras en

¿Recomendaría este Hospital a otras personas por la atención que

brinda el personal de enfermería?

Sin dudarlo Tengo dudas Nunca

O O O

atenderlo ha sido

10- La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido

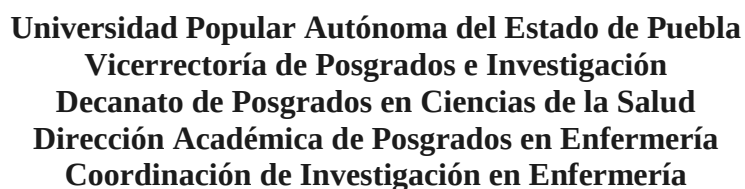
11-La disposición de las enfermeras

para ayudarle cuando lo necesita ha sido

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 (



Calidad percibida de la atención de enfermera-Paciente en una institución hospitalaria de segundo nivel de atención	FEBRERO 2021	MARZO 2021	ABRIL 2021	MAYO 2021	JUNIO2021	JULIO 2021	AGOSTO 2021	SEPTIEMBRE 2021	OCTUBRE 2021	NOVIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2021
ACTIVIDAD											
Capítulo I Introducción	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Problema de investigación											
Pregunta de investigación											
Justificación											
Objetivos generales y específicas											
Capítulo II Marco de Investigación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Marco teórico, referencial o normativo y conceptual											
Derivación Teórica-Empírica											
Definición de términos											
Revisión de la Bibliografía											
Capítulo III Método	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Enfoque metodológico											
Diseño de la investigación											
Población muestra y muestreo											
Instrumentos de medición											
Aspectos éticos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Estrategias de análisis de Datos											
Capítulo IV Resultados											
Recolección de datos											
Descripción y análisis de los datos											
Discusión	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Conclusión											
Referencias											
Apéndices y materiales complementarios											

