

## **ASOCIACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PACIENTES HOSPITALIZADOS**

ASSOCIATION BETWEEN PERCEIVED QUALITY OF NURSING CARE AND LEVEL OF SATISFACTION BY HOSPITALIZED PATIENTS

### **María del Carmen Santes Bastián**

Licenciada en Enfermería

Maestría en Ciencias con Especialidad en Administración de Hospitales y Servicios de Salud

Dra. en Ciencias de la Salud en el Trabajo

Facultad de Enfermería, Universidad Veracruzana. Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, México  
csantes@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3359-8232>

### **María Luisa Flores Arias**

Licenciada en Enfermería y Obstétrica

Dra. en Ciencias de Enfermería

Departamento de Enfermería y Obstétrica, Universidad de Guanajuato, Guanajuato, México  
ml.flores@ugto.mx

<https://orcid.org/0000-0003-1591-5601>

### **Nazaria Martínez Díaz**

Licenciada en Enfermería

Maestría en Administración, Dra. en Educación

Facultad de Enfermería, Universidad Veracruzana. Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, México  
nmartinez@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6705-0171>

### **Magali Janeth García Vásquez**

Especialista en rehabilitación bucal

Maestría en Prostodoncia, Dra. en Educación

Facultad de Odontología, Universidad Veracruzana, Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, México

magagarcia@uv.mx

### **Higinio Fernández Sánchez**

Licenciado en Enfermería

Maestría en Enfermería, Dr. en Enfermería, University of Texas Health Science Center Houston, Cizik School of Nursing

higinio.fernandezsanchez@uth.tmc.edu

<https://orcid.org/0000-0003-4992-7096>

---

*Artículo recibido el 31 de marzo de 2023. Aceptado en versión corregida el 01 de diciembre de 2023.*

## **RESUMEN**

**OBJETIVO:** El objetivo de este estudio fue determinar la asociación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados en una institución de salud en México. **MÉTODO:** Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, de corte transversal. La muestra (n=37) se conformó por pacientes hospitalizados en una institución de segundo nivel de atención en Guanajuato. Las variables, calidad percibida de la atención de Enfermería y satisfacción global se midieron utilizando el instrumento de SERVQHOS-E de 17 ítems y dos subescalas (tangibles e intangibles). Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva y la prueba Chi-cuadrada de Pearson. El programa SPSS auxilió en el procesamiento de datos. **RESULTADOS:** El 51% de los participantes se identifican como hombres con una edad promedio de 42.97 años. La Calidad Intangible la calificaron como regular (57%), mientras que la Calidad Tangible como buena (65%). El nivel de satisfacción fue evaluado como Satisfecho (49%) y Muy Satisfecho (51%). Se encontró una asociación entre los factores intangibles con el nivel de satisfacción ( $p = .015$ ); sin embargo, en los factores tangibles no se encontró asociación ( $p = .248$ ). **CONCLUSIONES:** Estos resultados podrían reflejar la formación rigurosa y de calidad de los enfermeros que laboran en esta institución. Sin embargo, también podrían indicar las carencias de la institución en cuanto a equipo tecnológico para brindar mejores servicios de salud.

**Palabras clave:** calidad de la atención de salud, atención de enfermería, México, satisfacción del paciente, hospitalización.

## **ABSTRACT**

**OBJECTIVE:** The aim of this study was to determine the association between the perceived quality of care received and the level of satisfaction of hospitalized patients in Guanajuato, Mexico. **METHODS:** This is a quantitative, descriptive-correlational, cross-sectional study. The sample (n=37) was made up of patients hospitalized in a second level care institution in Guanajuato, Mexico. The variables, perceived quality of nursing care and overall satisfaction were measured using the SERVQHOS-E instrument with 17 items and two subscales (tangible and intangible). Data were analyzed using descriptive statistics and Pearson's Chi-square test. The SPSS program helped in data processing. **RESULTS:** 51% of the participants identified themselves as men with an average age of 42.97 years. The Intangible Quality was rated as regular (57%), while the Tangible Quality was good (65%). The level of satisfaction

was evaluated as Satisfied (49%) and Very Satisfied (51%). An association was found between the intangible factors with the level of satisfaction ( $p = 0.015$ ); however, no association was found for tangible factors ( $p = 0.248$ ). CONCLUSIONS: These results could reflect the rigorous and quality training of the nurses who work in this institution. However, they could also indicate the institution's shortcomings in terms of technological equipment to provide better health services.

**Keywords:** quality of healthcare, nursing care, Mexico, patient satisfaction, hospitalizations.

[http://dx.doi.org/10.7764/Horiz\\_Enferm.34.3.624-636](http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.3.624-636)

## INTRODUCCIÓN

El quehacer de la enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad. En este sentido, brindar calidad es un proceso cuyo objetivo es alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios. Para lograrlo es necesario tener en cuenta que la presencia, la permanencia, la continuidad y la contingencia son condiciones específicas y distintivas del cuidado que se otorga, considerados como insumos nodales de la atención integral de calidad, dirigida a proveer protección, confort, apoyo y cuidado libre de riesgos que no amenacen la integridad de los usuarios bajo cuidado<sup>1</sup>.

La Organización Mundial de Salud (OMS) menciona que la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y 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”<sup>2</sup>. De acuerdo con el Instituto de Medicina, la seguridad del paciente se define como la atención libre de daño accidental, asegurando el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la probabilidad de error y se maximice la probabilidad de su impedimento<sup>3</sup>.

Los estándares de alta calidad en los servicios de enfermería se definen como la “atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con los estándares definidos para su práctica profesional competente y responsable, el propósito es lograr la satisfacción del paciente y del prestador del servicio, ya que su participación determina el éxito o fracaso en la recuperación del paciente”. En este sentido, el concepto de calidad en salud parte de tres principios básicos: todo esfuerzo debe estar dirigido al paciente; nada es mejor que trabajar en equipo de salud, y todo lo que hacemos es susceptible de mejorar<sup>4</sup>.

La evaluación de la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes permite identificar indicadores susceptibles de mejorar no solo en el aspecto científico técnico sino también en lo psicológico, espiritual y social considerando al paciente como un ser integral, por ello es importante realizar investigaciones que evidencien resultados objetivos y subjetivos del cuidado de enfermería. En tal sentido, el objetivo de la presente investigación es establecer la asociación de la calidad de la atención percibida por los pacientes hospitalizados con el nivel de satisfacción en una institución de segundo nivel de Guanajuato. Por lo que se pretende probar la siguiente hipótesis de investigación (Hi): existe asociación entre la calidad de la atención percibida por los pacientes hospitalizados con el nivel de satisfacción. Hipótesis nula (Ho): no existe asociación entre la calidad de la atención percibida por los pacientes hospitalizados con el nivel de satisfacción.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

### **Tipo de estudio y muestra**

Se realizó un estudio de tipo descriptivo, correlacional y transversal en una población de 83 pacientes día-semanales y con una muestra de 37 pacientes hospitalizados en un hospital de segundo nivel de Guanajuato, México, para determinar el tamaño de la muestra se calculó a través de la fórmula de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 90% y con un muestreo no probabilístico por conveniencia, quienes cumplieron con los criterios de inclusión: con más de 72 horas de estancia

hospitalaria, ambos sexos, edad de los pacientes de 15 a 92 años que desearon participar en la investigación, que estuvieran conscientes, de los servicios de urgencias, medicina interna, cirugía y traumatología del turno matutino. Se excluyeron pacientes con dificultad de comunicación, con enfermedades neurológicas degenerativas, pacientes que no concedieron su asentimiento informado.

### **Recolección de datos**

La recolección de los datos fue con el instrumento "SERVQHOS-E", validada para población Latinoamericana por Barragán y Manrique<sup>5</sup>, con un Alpha de Cronbach 0,96 y en este estudio tuvo un alpha de Cronbach de 0,947. Es un cuestionario que incluye datos sociodemográficos, 16 ítems que miden la calidad percibida de la atención de Enfermería y un ítem para medir satisfacción global. La calidad se divide en dos factores tangibles e intangibles, los tangibles son: tecnología (equipo), apariencia personal, indicaciones (señalética), y estado de las habitaciones. Intangibles: interés de cumplimiento, información brindada, tiempo de espera, intereses solución de problemas, puntualidad atención, rapidez para conseguir algo, disposición de ayuda, confianza, amabilidad, preparación personal, trato personalizado y capacidad de comprensión. Con opciones de respuesta tipo Likert donde 1 es mucho peor de lo que esperaba y 5 mucho mejor de lo que esperaba, la calificación se obtuvo con la suma de los ítems se sacó la media, el máximo y el mínimo, donde se determinan que  $\geq$  de la media buena calidad

percibida de la atención de enfermería, considerando los puntajes en aspectos tangibles: mala atención (4-11 puntos), regular atención (12-16 puntos), buena atención (17-20 puntos). Aspectos intangibles: mala atención (12-35 puntos), regular atención (36-52 puntos), buena atención (53-60 puntos).

Una vez obtenido el permiso de recolección por la institución de salud se procedió a pasar por servicios de urgencias, medicina interna, cirugía y traumatología presentándose con el personal de salud y con los pacientes, explicándoles el objetivo de la investigación donde se les solicitó el consentimiento informado por escrito a los pacientes y al final se les agradeció por su participación.

#### **Análisis de datos**

La tabulación y análisis de los datos se utilizó el programa de SPSS Versión 24, usando una estadística descriptiva e inferencial como frecuencias/porcentajes, prueba de Chi-cuadrada

de Pearson para conocer la asociación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción percibida por los pacientes con una significancia estadística de  $p \leq 0,05$ .

#### **Consideraciones éticas**

Esta investigación estuvo basada en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud<sup>6</sup> del título segundo de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos Capítulo I, Artículos 20, 21 y 17 de México y fue aprobado por el comité de ética y bioética del Hospital.

### **RESULTADOS**

#### **Características sociodemográficas de los pacientes**

La mayoría de los pacientes encuestados son hombres (51%), 49% casados(as), 35% cuentan con formación de nivel primaria, 54% están desempleados y el 32% tiene un rango de edad de 15-29 años con una edad promedio de 42,97 años (Tabla 1).

**Tabla 1.** *Características sociodemográficas de los pacientes.*

<b>Características sociodemográficas</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Hombre	19	51
Mujer	18	49
<b>Estado civil</b>		
Soltera/o	3	8
Casada/o	18	49
Viuda/o	3	8
Unión libre	11	30
Separado	2	5
<b>Formación Académica</b>		

Primaria	13	35
Secundaria	11	30
Preparatoria	6	16
Universidad	2	5
Sin estudios	5	14
<b>Dependencia económica</b>		
Pensionado	2	5
Desempleado	20	54
Empleado	4	11
Estudiante	1	3
Trabajador independiente	10	27
<b>Edad (Edad media= 42,97)</b>		
15-29 años	12	32
30-44 años	9	24
45-59 años	8	22
60-74 años	5	14
75-89 años	2	5
90-92 años	1	3

Fuente: Cuestionario SERVQHOS-E n=37

### **Indicadores de la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes**

Referentes a los factores tangibles la mayoría de los pacientes encuestados refieren que la calidad de atención de enfermería ha sido mucho mejor de lo que esperaba con un 49% en tecnología (equipo), 51% apariencia del personal, 51% en indicaciones (señalética) y 54% en estado de las habitaciones. Así mismo, en los factores intangibles la mayoría de los pacientes refieren que la calidad de atención ha sido mucho mejor de lo que

esperaba con un 51% en interés de cumplimiento, 54% en información brindada, 49% en tiempo de espera para hacer atendido, 59% en interés para la solución de problemas, 65% puntualidad en la atención, 57% rapidez para conseguir algo, 60% disposición de ayuda, 62% confianza, 62% amabilidad, 73% preparación del personal, 60% trato personalizado, y 51% capacidad de comprensión de las necesidades de los pacientes (Tabla 2).

**Tabla 2.** *Indicadores de calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes.*

Indicadores calidad de atención	Mucho peor de lo que esperaba		Peor de los que esperaba		Cómo me lo esperaba		Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>Tangibles</b>										
Tecnología (equipo)			1	3	6	16	12	32	18	49
Apariencia personal					4	11	14	38	19	51
Indicaciones (señalética)					4	11	14	38	19	51
Estado habitaciones	1	3	2	5	3	8	11	30	20	54
<b>Intangibles</b>										
Interés de cumplimiento					5	14	13	35	19	51
Información brindada					8	22	9	24	20	54
Tiempo de espera			4	11	5	13	10	27	18	49
Interés de solución de problemas					4	11	11	30	22	59
Puntualidad atención					3	8	10	27	24	65
Rapidez para conseguir algo			2	5	1	3	13	35	21	57
Disposición de ayuda			1	3	2	5	12	32	22	60
Confianza			1	3	3	8	10	27	23	62
Amabilidad			1	3	3	8	10	27	23	62
Preparación personal			1	3	5	13	4	11	27	73
Trato personalizado					3	8	12	32	22	60
Capacidad de comprensión					4	11	14	38	19	51

Fuente: Cuestionario SERVQHOS-E

n=37

### Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción por servicio percibida por los pacientes

La calidad de atención percibida por los pacientes respecto a los factores intangibles e intangibles ha sido buena en

los servicios de urgencias y traumatología (Tabla 3). Y en general la opinión de los pacientes sobre el nivel de satisfacción fue muy satisfactoria en estos servicios (Tabla 4).

**Tabla 3.** *Calidad de atención de enfermería percibida en los pacientes por servicio.*

Calidad de atención	Servicio			
	Urgencias	Medicina interna	Cirugía	Traumatología
<b>Intangibles</b>	Fr (%)	Fr (%)	Fr (%)	Fr (%)
Mala	1(3)	1(3)	----	----
Regular	6(16)	2(5)	1(3)	5(13)
Buena	8(22)	4(11)	2(5)	7(19)
<b>Tangibles</b>				
Regular	6(16)	3(8)	1(3)	3(8)
Buena	9(24)	4(11)	2(5)	9(24)

Fuente: Cuestionario SERVQHOS-E n=37

**Tabla 4.** *Nivel de satisfacción de los pacientes por servicio.*

Calidad de atención	Servicio			
	Urgencias	Medicina interna	Cirugía	Traumatología
<b>Nivel de satisfacción</b>				
Muy satisfecho	9(24)	5(14)	2(5)	3(9)
Satisfecho	6(16)	2(5)	1(3)	9(24)

Fuente: Cuestionario SERVQHOS-E n=37

### Asociación de la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción percibida por los pacientes

La calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes en los factores intangibles está asociada con el nivel de satisfacción de los pacientes con una ( $p= 0,015$ ), lo que indica que existe una gran discrepancia entre las frecuencias, por lo que la hipótesis nula es falsa. Sin embargo, en los factores tangibles no se encontró asociación entre las variables ( $p= 0,248$ ), es decir que existe concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas, por lo que se acepta la hipótesis nula es verdadera (Tabla 5).

### DISCUSIÓN

El interés por medir la calidad de la atención de los servicios de salud otorgados a los pacientes hospitalizados se ha vuelto no sólo una exigencia de las instituciones de salud, sino que funge como parte esencial del derecho de las personas para recibir el más alto nivel de salud alcanzable. De esta manera, la percepción de la calidad que se ofrece en el quehacer de enfermería se verá reflejada en la expresión de satisfacción de cada paciente<sup>7</sup> y permitirá identificar áreas de oportunidad importantes para establecer planes permanentes de mejora.

**Tabla 5.** Asociación de la percepción de calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción percibida por los pacientes.

Calidad de atención	Nivel de satisfacción		Sig. asintótica (bilateral) p*
	Muy satisfecho	Satisfecho	
<b>Intangibles</b>	Fr	Fr	0,015*
Mala atención	1	1	
Regular atención	3	11	
Buena atención	15	6	
<b>Tangibles</b>			0,248
Regular atención	5	8	
Buena atención	14	10	

Prueba Chi-cuadrado de Pearson n=37

Fuente: Cuestionario SERVQHOS-E.

De acuerdo con los hallazgos de la presente investigación se observan coincidencias con otros estudios respecto a las edades de los participantes (15 a 29 años) y el lugar donde han sido abordados, es decir pacientes encuestados en unidades hospitalarias. Así mismo, los participantes en su mayoría refieren un estado civil de casados lo que es similar con otros reportes<sup>8,7,9,10</sup>. Respecto al género, se encontró que la mayoría de las personas eran hombres, lo que difiere de muchos de los estudios donde sus poblaciones tiende a ser mujeres en su mayoría, así mismo una diferencia se observa en la escolaridad y el empleo, ya que en esta investigación un alto porcentaje refiere tener una formación básica de primaria y secundaria y encontrarse desempleado, mientras otros estudios refieren que la formación de sus participantes ha sido de nivel medio superior y superior y encontrarse empleados o con una pensión que asegura su sobrevivencia<sup>9,11,12</sup>.

La calidad de la atención percibida por los pacientes en los indicadores tangibles e intangibles en esta investigación fue mejor de lo que esperaba y mucho mejor de lo que esperaba. Un hallazgo importante fue que los indicadores intangibles e intangibles de la calidad de la atención de enfermería se destaca el trato individual, oportuno, de confianza, profesional y cálido que ofrece enfermería, datos similares a lo reportado por otros autores donde mencionan que los aspectos tangibles como apariencia del personal de enfermería, señalización del hospital y el estado de las habitaciones es mejor de lo que se esperaba e igual para aspectos intangibles<sup>8</sup>, el 53% en los aspectos intangibles o cuidado de enfermería, el personal de enfermería da un buen trato, tiene preparación y brinda confianza al paciente y el 41% en los aspectos tangibles o corporativos como la presentación y tecnología fueron mucho mejor de lo que se esperaba<sup>11</sup> y el 80% del personal de enfermería explica al paciente lo que va a realizar<sup>13</sup>.

Asimismo, similar a otro estudio donde los pacientes reportan que los profesionales de enfermería se interesan por hacer su estancia agradable, solucionar las problemáticas que les competen, infundirles confianza y ser amables, y que todo ello fue mejor de lo que esperaban y mucho mejor de lo que esperaban. El equipo que utilizan para su trabajo y las señalizaciones es como lo esperaban<sup>12</sup>.

En este estudio se encontró que la mayoría de los pacientes hospitalizados mencionaron que la calidad de atención brindada por enfermería es buena similar a otros estudios donde mencionan que la percepción de la calidad del cuidado de enfermería es adecuada y eficiente en un 72,17, 54 y 95%, respectivamente<sup>14,15,10</sup>. Pero diferente a otros estudios donde menciona que la atención de enfermería fue medianamente favorable<sup>9</sup> y el 76,8% de los padres de los niños con infección respiratoria aguda refieren que la calidad del cuidado enfermero es en un nivel bajo<sup>16</sup>.

Sin embargo, el total de los pacientes hospitalizados encuestados refieren estar satisfechos con la calidad de atención brindada por enfermería, similar a otros estudios donde reportan que la mayoría de pacientes están satisfechos de la calidad de atención de enfermería con un 86,7, 76, 92,2, 96,8% respectivamente<sup>8,15,9,10</sup>. Pero diferente al estudio de Córdoba<sup>16</sup>, donde reporta que el 52,2% de los padres de los niños con infección respiratoria aguda está en un nivel bajo.

En esta investigación se encontró asociación con el nivel de satisfacción con la calidad de atención de enfermería en los factores intangibles como interés en el

cumplimiento, información brindada, tiempo de espera, interés en la solución de problemas puntualidad en la atención, rapidez para conseguir algo, disposición de ayuda, confianza, amabilidad, preparación personal, trato personalizado y capacidad de comprensión, pero no se encontró asociación con los factores tangibles como la tecnología, apariencia del personal, señalética y el estado de las habitaciones, similar a lo reportado por Córdoba<sup>16</sup> donde refiere que la calidad de atención del cuidado de enfermería tiene relación directa y significativa con la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda, así mismo lo mencionado por Pacha<sup>15</sup> que reporta que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción.

A pesar de que los investigadores siguieron una metodología rigurosa para la realización de este estudio, existieron algunas limitaciones en la recolección de datos; algunos pacientes se encuestaron en las camillas por falta de camas censables porque es un hospital que atiende a población abierta, es un hospital pequeño, la entrevista solo se limitó a una semana para la recolección de datos por la lejanía del lugar del estudio y el tamaño de la muestra recolectada.

## CONCLUSIONES

Se determinó la asociación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados en una institución de salud en México. Un hallazgo clave fue la asociación positiva entre los factores intangibles (ej. confianza, amabilidad) de la atención

percibida con el nivel de satisfacción de los participantes. Por otro lado, no se encontró asociación entre los factores tangibles (ej. tecnológica, indicaciones) de la atención percibida con el nivel de satisfacción de los participantes. Estos resultados podrían reflejar la formación rigurosa y de calidad de los enfermeros que laboran en esta institución. Sin embargo, también podrían indicar las carencias de la institución en cuanto a equipo tecnológico para brindar mejores servicios de salud. Se sugiere realizar estudios con enfoque cualitativo para tener un panorama más amplio de la satisfacción y la calidad de atención percibida de pacientes hospitalizados en diferentes contextos de México.

**Conflicto de intereses:** Los autores declaran no tener conflicto de interés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [Internet]. 12 de agosto de 2015 [citado 3 de mayo de 2021];15(3). Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925>
2. Vargas González, Vilma, Valecillos, José, Hernández, Carmen. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (Ve)[internet]. 2013; XIX (4):663-671. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
3. Cabadas Avián R. La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando?. Revista Cirugía Mayor ambulatoria [internet]. 2015 [citado 2021 mayo 03]; 20(2): 79-82. Disponible en: [http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07\\_20\\_1\\_FC\\_Cabadas.pdf](http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf).
4. Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED). Manual para la mejora de la supervisión y enlace de turno: 40 estándares para la capacitación continua en la práctica de enfermería. Secretaria de Salud. 2017. Disponible en: <http://www.conamed.gob.mx/gobmx/libros/pdf/inicio.pdf>
5. Barragán Becerra J.A., Manrique Abril F. G. Validez y confiabilidad del Servicios para enfermería en Boyacá, Colombia. av.enferm [Internet]. 2010 Dec [cited 2021 May 02]; 28(2):48-61. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002010000200005&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002010000200005&lng=en).
6. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para salud. Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. Secretaria General. Secretaría de Servicios Parlamentarios. 2-04-2014. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LGS\\_MIS.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf)
7. Echeverría-Schmidt, H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. Revista Cuidado y salud. 2017; 3(1). Disponible en: [https://doi.org/10.31381/cuidado\\_y\\_salud.v3i1.1421](https://doi.org/10.31381/cuidado_y_salud.v3i1.1421)
8. 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]. 30 de junio de 2020 [citado 28 de marzo de 2023];(14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
9. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enferm. univ.* [Internet]. 13 de abril de 2018 [citado 22 de febrero de 2022];12(2). Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/144>
  10. Borré Ortiz Yeis Miguel, Vega Vega Yolanda. PERCEIVED QUALITY OF NURSING CARE FOR HOSPITALIZED PATIENTS. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2014 Dec [cited 2023 Mar 28]; 20(3): 81-94. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>.
  11. Torres - Buenfil, R., Aguilar-Erosa, J., Bolado-García, P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, mayo 2020;28(1), 5-14. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/1093/1050](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1093/1050)
  12. Marín Laredo MM, Álvarez Huante CG, Valenzuela Gandarilla J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social / Perception of nursing care and job satisfaction in a Social Security Hospital. *RICSH* [Internet]. 14 de mayo de 2017 [citado 22 de febrero de 2022];6(11):287 -312. Disponible en: <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/119>
  13. Olivetto Ocampo AA, Becerra Murillo M, Silva-Tiscareño L, Lozoyo Hernández M, González Flores SP. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. *LUXMED* [Internet]. 4 de enero de 2019 [citado 28 de marzo de 2023];14(40):73-80. Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707>
  14. Campos-Ramos L, Cuba-Sancho J, Merino-Lozano A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes postoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2022 [citado 28 Mar 2023]; 38 (3). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706>
  15. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente quirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo-Moquegua [tesis]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, Perú; 2019 [citado: 30/03/2023]. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
  16. Córdova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los

Santes Bastián MC, Flores Arias ML, Martínez Díaz N, García Vásquez MJ, Fernández Sánchez H

padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio de pediatría, hospital de emergencia de Villa el Salvador, 2018 [tesis]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

2018 [citado: 30/03/2023]. Disponible en:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>