



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES

PERCEPTION OF QUALITY OF CARE BY NURSING PROFESSIONALS  
IN HOSPITALS

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES

AUTOR

ESTRELLITA SHEILLA VEGA PEREZ

ASESOR

MARIA ELENA MARTINEZ BARRERA

LIMA – PERÚ

2024



**ASESOR DEL TRABAJO ACADÉMICO**

**ASESOR**

Mg. Maria Elena Martinez Barrera

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0003-1435-3096

**Fecha de Aprobación:** 14 de Diciembre del 2024

**Calificación:** Aprobado

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mis padres, esposo y hermana por ser mi apoyo incondicional en la vida, quienes en todo momento se preocupan por mi bienestar y fueron mis pilares para salir adelante y lograr el éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiar mis pasos.

A mis padres, por su amor y apoyo.

A mi esposo, por soportar mis momentos críticos.

A los docentes por su enseñanza y sabiduría.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

El presente trabajo de investigación es autofinanciado por la autora.

## **DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS**

Esta investigación es mía y doy fe de su originalidad. Se realizó de acuerdo a lo estipulado por la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, regidos según sus normas de elaboración. Asimismo, la ética de esta investigación se basa en la declaración de Helsinki y no tiene conflictos de interés.

## RESULTADO DE INFORME DE SIMILITUD



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES

PERCEPTION OF QUALITY OF CARE BY NURSING PROFESSIONALS  
IN HOSPITALS

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y  
DESASTRES

AUTOR

ESTRELLITA SHEILLA VEGA PEREZ

ASESOR

MARIA ELENA MARTINEZ BARRERA

LIMA - PERÚ

2024



Informe estándar ⓘ

Informe en inglés no disponible [Más información](#)

### 16% Similitud estándar

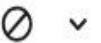
Filtros

#### Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas ⓘ



Internet



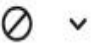
hdl.handle.net

4%

16 bloques de texto 147 palabra que coinciden



Internet



www.coursehero.com

1%

6 bloques de texto 56 palabra que coinciden

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS	7
III. MATERIALES Y MÉTODOS	8
IV. RESULTADOS	9
V. DISCUSIÓN	11
VI. CONCLUSIONES	15
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17
VIII. TABLAS	22
ANEXOS	

## RESUMEN

**Antecedente:** La mala calidad de atención recibida por los pacientes, sirve como precedente para realizar el presente estudio. **Objetivo:** Evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención mostrada por los profesionales de enfermería en los hospitales. **Metodología:** Revisión bibliográfica, descriptiva, retrospectiva. Se consideraron artículos originales completos publicados entre el año 2020 al 2023 tanto en idioma español como inglés, encontrados a través de los buscadores [Google, Pubmed y Ssciencedirect] y las bases de datos electrónicos: Medline, Scielo y Scopus, mediante el operador booleano AND. **Resultados:** Del total de 25 fichas encontradas, once describen una atención inadecuada (44%), diez se refieren a una mala comunicación (38,5%) y seis refieren que la atención perdida está relacionada con las condiciones inadecuadas (24%). **Conclusión:** La calidad de atención que perciben los pacientes sobre los profesionales de enfermería en los hospitales son ineficientes, y dependen de múltiples factores: buen trato, respeto, humanismo, comodidad, confianza, relación, comunicación; de manera que su mejoría está reflejada en la satisfacción que presentan al final de su recuperación.

**Palabras clave:** percepción, calidad, atención, satisfacción y comunicación.

## ABSTRACT

**Background:** The poor quality of care received by patients serves as a precedent for carrying out the present study. **Objective:** To evaluate patients' perception of the quality of care shown by nursing professionals in hospitals. **Methodology:** Bibliographic, descriptive, retrospective review. Complete original articles published between 2020 and 2023 in both Spanish and English were considered, found through search engines [Google, Pubmed and Ssciencedirect] and electronic databases: Medline, Scielo and Scopus, using the Boolean operator AND. **Results:** Of the total of 25 files found, eleven describe inadequate care (44%), ten refer to poor communication (38.5%) and six refer that the care lost is related to inadequate conditions (24%). **Conclusion:** The quality of care that patients perceive from nursing professionals in hospitals is inefficient, and depends on multiple factors: good treatment, respect, humanism, comfort, trust, relationship, communication; so that their improvement is reflected in the satisfaction they present at the end of their recovery.

**Keywords:** perception, quality, attention, satisfaction and communication.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La calidad de atención en el ámbito de la salud es un aspecto fundamental que impacta directamente en la satisfacción y bienestar del paciente. Los profesionales de enfermería demuestran porque es importante brindar cuidados y servicios esenciales durante la atención. La atención percibida por los pacientes sobre la calidad de atención del enfermero (a) es un factor determinante en la conformación de su experiencia y en la confianza depositada. El cuidado del paciente es la base fundamental de toda práctica de enfermería y existe evidencia abrumadora de que las personas dependen de esas atenciones (1).

El cuidado de calidad es la realización de todas las actividades con un alto nivel de excelencia; tiene que ver con un estándar que determina la atención integral. Son económicamente accesibles para la población interesada e impactan positivamente en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y desnutrición. Por otro lado, la calidad de atención ha mejorado en muchas organizaciones prestadoras de servicios de salud alrededor del mundo, con el objetivo de que, los pacientes reciban la mejor atención, con la preparación de profesionales expertos y comprometidos a desarrollar plenamente su trabajo. También implica el uso adecuado de los suministros médicos (2).

Sin embargo, el contexto afecta la calidad de la atención, porque los trabajadores de enfermería deben trabajar en áreas que no cuentan con las instalaciones necesarias para realizar su trabajo o brindar atención al paciente. A diario se enfrentan a desafíos debido a la falta de recursos o infraestructura adecuada en su lugar de trabajo. A veces no tienen todo lo que necesitan, o no lo encuentran para hacer su trabajo de la mejor manera posible. Esto hace que sea más difícil para ellos

brindar la mejor atención posible a los pacientes, y retrasan la atención. Esto finalmente impacta negativamente en la atención que pueden proporcionar a los pacientes (3).

La percepción es el proceso dinámico y constructivo donde el individuo procesa nueva información y, a través de la experiencia de vida, construir un esquema predictivo que permita a una persona aceptar o rechazar el estímulo; de manera que estos estímulos pueden afectar la manera de percibir las situaciones. Por esta razón la satisfacción del usuario va a depender de las experiencias vividas. Además, implica un mayor nivel de atributos específico de la calidad, lo que hace muy difícil investigar y aún más difícil medir el sistema (4).

Esta problemática adquiere una relevancia significativa, ya que una atención inadecuada puede ocasionar resultados negativos en la salud física/mental del paciente. La falta de empatía, la comunicación ineficaz, la incompetencia técnica o la negligencia en el cuidado pueden generar sentimientos de frustración, ansiedad e insatisfacción en los pacientes; de manera que su proceso de recuperación se enlentece debido a la falta de vínculo con el personal de salud (5).

Los antecedentes de esta investigación evidencian que los pacientes aprecian su cuidado según sus experiencias individuales y su entorno de atención. En todo el mundo, los sistemas salud se ven gravemente afectados por la falta de recursos humanos. Estudios previos han identificado factores clave que influyen en la percepción de los pacientes, tales como la calidez del trato, la disponibilidad de tiempo para responder a sus inquietudes, la adecuada realización de procedimientos y la higiene en las prácticas de atención (6).

También las percepciones y actitudes pueden influir en las prácticas de atención clínica. Encontrándose que a mayor nivel de atención menor mortandad hospitalaria y eventos adversos. Estudios confirman que existe un sobreesfuerzo del personal de enfermería para continuar brindando servicios de atención oportunos, de calidad y con calidez humana a pesar de las condiciones limitadas en recursos, tanto materiales como de infraestructura (7).

La comprensión y la conciencia contribuyen a mejorar las atenciones, promover los servicios de enfermería y aumentar la satisfacción de los pacientes. No obstante, hay elementos que conllevan a perder esos cuidados porque se asocian con la falta de mano de obra y de materias de fácil acceso, factores de relación y comunicación: trabajo en equipo con el usuario y la familia. Entendiéndose que la mala calidad de la atención puede llevar a la insatisfacción, a una estadía prolongada y al fracaso de los resultados clínicos deseados (8).

Asimismo, la sobrecarga de trabajo no garantiza una atención de calidad, debido a diversos factores derivados de la cantidad y carácter general de las actividades que realizan. Por lo tanto, una atención de calidad requiere que el personal de enfermería se centre no sólo en los aspectos relacionados con la salud, sino también, en los aspectos humanos y éticos, para lo cual, este personal debe de estar siempre integrado con los pacientes y con sus familiares, para crear un ambiente amigable, sociable de confianza y seguridad (9).

Hasta el 2020, el 53% de los países del mundo declaran un déficit de profesionales de la salud. El 15 % de mortalidad se debe a la atención de mala calidad, pero en los países desarrollados, menos del 10 % de los pacientes sufren daños mientras reciben atención hospitalaria. Uno de los factores fundamentales es la sensibilidad

moral; pues la ética que aumenta la atención de las enfermeras a las consideraciones éticas en el hospital y también mejora su capacidad para identificar problemas éticos y tomar decisiones ética (10).

Las actividades de atención de enfermería se distribuyen en un continuo entre realizadas y perdidas. Si, por cualquier motivo, las actividades de cuidado necesarias se omiten, se dejan incompletas o se realizan en un momento inadecuado, se clasifican como perdidas. La falta de atención de enfermería, es definida como una omisión total o una finalización tardía de ciertas tareas de atención de rutina por parte de las enfermeras (11).

La calidad puede medirse a través de la atención de enfermería perdida, que se refiere al fenómeno común de las enfermeras que omiten o retrasan una parte necesaria de su trabajo. En última instancia, la atención perdida puede reducir la satisfacción del paciente, aumentar los errores en la medicación y la readmisión del usuario. Por lo tanto, para garantizar un alto grado de calidad de enfermería, no se debe tolerar la falta de atención (12).

Hoy en día, las enfermeras son responsables no sólo de asistir a los enfermos heridos y maltratados, sino también de ayudar a las personas brindándoles atención de calidad, tanto individual como colectivamente. Además, desempeñan un papel esencial para garantizar la seguridad del paciente mediante el monitoreo con el cual se identifican síntomas y se garantiza la atención de alta calidad. Porque las acciones relacionadas a los errores tienen un impacto directo en la atención al paciente (13).

Ante esta problemática, se aborda este tema en busca de una solución con el fin de promover un enfoque centrado en el paciente, donde se fomente una cultura de cuidado y respeto, y se fortalezcan las habilidades de comunicación y competencias técnicas del personal de enfermería. Asimismo, la recopilación sistemática de información sobre la percepción de los pacientes permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para mejorar la atención brindada (14).

En este estudio descriptivo, el objetivo es explorar más a fondo las percepciones de los pacientes frente a la calidad de la atención brindada por los enfermeros en el ámbito hospitalario. Mediante la identificación de factores destacados y la retroalimentación obtenida por los pacientes, se busca contribuir al fortalecimiento de la calidad de servicio de enfermería y, en última instancia, mejorar la experiencia de atención y el bienestar de los pacientes (15).

El estudio es relevante desde una perspectiva teórica, ya que contribuirá al conocimiento y comprensión de los factores que influyen en la satisfacción y percepción del usuario en el sistema de salud. Al abordar esta temática, se enriquecerá el campo de la enfermería y la atención médica en general, servirá como base sólida para promover una atención centrada en el paciente; de acuerdo a los postulados de Watson con el cual se podrá promover y cultivar acciones de cuidado, fortalecer la autoestima del paciente, generar confianza y seguridad para enfrentar situaciones adversas.

Asimismo, para comprender los determinantes de la percepción de los pacientes se tendrá en cuenta la Teoría del Cuidado de Enfermería de Patricia Benner; el cual se centra en el desarrollo de la habilidad clínica y la experiencia del enfermero (a) en sus diferentes etapas de competencia, desde el principiante hasta el experto. En este

contexto podría ayudar a analizar cómo el nivel de competencia y experiencia del profesional de enfermería influye en la percepción del paciente sobre la calidad de la atención recibida (16).

Desde una perspectiva práctica, esta investigación se justifica debido a su potencial impacto en la mejora de la calidad de la atención de enfermería. Los resultados obtenidos permitirán identificar áreas de mejora y buenas prácticas en la atención del paciente, lo que a su vez contribuirá a la reducción de quejas y reclamaciones. La información recopilada servirá para capacitar y fortalecer las habilidades de comunicación, empatía y competencias técnicas de enfermería.

La justificación metodológica radica en el enfoque descriptivo del estudio, el cual permite obtener una visión detallada y objetiva de la percepción de los pacientes. La recopilación de datos sistematizados garantizará la información obtenida. Además, permitirá identificar factores que influyen en la percepción de los pacientes, lo que facilitará la identificación de áreas de mejora y la formulación de recomendaciones concretas para optimizar la calidad de atención.

**Por lo expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación:**

¿Cuál es la percepción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en los hospitales?

## **II. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención mostrada por los profesionales de enfermería en los hospitales.

### **Objetivos Específicos:**

- Describir la satisfacción de los pacientes durante la atención del personal de enfermería.
- Describir la comunicación brindada por el personal de enfermería durante la atención.
- Describir la atención perdida que no recibe el paciente por el personal de enfermería.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, documental y retrospectivo; mediante una revisión de estudios científicos. Para su búsqueda se tuvo en cuenta las palabras claves: “percepción”, “calidad de atención” y “percepción y calidad” y el operador booleano “AND” y el término “ISSN” en los buscadores [Google y Pubmed]; se compiló los datos de la base: Medline, Scielo y Scopus; así como de las revistas científicas insólitos. Posteriormente, se utilizó el programa Zotero para referenciar las bibliografías.

Como criterios de inclusión, se escogió estudios descriptivos, correlacionales y experimentales con idioma inglés y español divulgados durante el año 2019 al 2023.

Como criterios de exclusión, no se consideró a los artículos restringidos, aquellos de más de 5 años de antigüedad, y las tesis sustentadas en el pregrado y posgrado. Para la selección, se tuvo en cuenta los artículos completos [objetivo, metodología, resultados y conclusiones]. De los 115 encontrados, 55 fueron seleccionados de manera inicial, posteriormente de acuerdo a los criterios establecidos [Inclusión y exclusión] quedaron un total de 35, de los cuales se eliminaron 10 por ser irrelevantes y de acceso restringido.

Quedaron sólo 25 artículos: Brazilian Medical Students (BMS) (1), BMJ Open Quality (1), Child Health Nurs Res (1), Ciencia de Enfermería Trimestral (1), Dominio de las ciencias (1), Enfermería global (1), Horizonte de enfermería (1), International Journal for Quality Research (1), Journal of Nursing Research (1), Journal of Noncommunicable Disease (1), Medicina de Familia. SEMERGEN (1), Nursing Open (2), Revista internacional de ciencias médicas y estudios de

investigación clínica (1), Redalyc (1), Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social (1), Salud, Ciencia y Tecnología (1), Scielo (3), SAGE Enfermería (1), Social Science Research Network SSRN (1), Sciencedirect (2), Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies (1).

#### **IV. RESULTADOS**

En cuanto a los años de publicación, la mayoría de los artículos fueron publicados en 2021 y 2022, con siete artículos cada año, lo que representa el 28%. Le sigue el año 2023 con seis artículos (24%), y en último lugar se encuentra el año 2020 con cinco artículos (20%).

En cuanto a los países de origen de los artículos, España lidera la lista con cuatro publicaciones (16%). Le siguen Ecuador, Irán, México y Turquía, con dos artículos cada uno (8%). Finalmente, países como Australia, Alemania, Argentina, Bangladesh, Chile, Colombia, Corea, Etiopía, Indonesia, Nigeria, Perú, Taiwán y Venezuela contribuyeron con un artículo cada uno (4%).

En lo que respecta a las bases de datos de donde se extrajeron los artículos, la mayoría provienen de Scielo, con tres artículos (12%). Le siguen Nursing Open y Sciencedirect, con dos artículos cada una (8%).

Otras bases de datos como Brazilian Medical Students (BMS), BMJ Open Quality, Child Health Nurs Res, Ciencia de Enfermería Trimestral, Dominio de las ciencias, Enfermería global, Horizonte de enfermería, International Journal for Quality Research, Journal of Nursing Research, Journal of Noncommunicable Disease, Medicina de Familia. SEMERGEN, Revista internacional de ciencias médicas y estudios de investigación clínica, Redalyc, Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, Salud, Ciencia

y Tecnología, SAGE Enfermería, Social Science Research Network SSRN y Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, contribuyeron con un artículo cada una (4%).

En cuanto a la calidad de la atención del profesional de enfermería, la mayoría de los pacientes reportaron una atención deficiente o mala en once artículos (44%). Diez artículos (40%) indicaron que la atención fue adecuada, mientras que cuatro artículos (16%) describieron la atención como regular.

Respecto a la percepción del paciente sobre la comunicación con los enfermeros, se encontró que la mayoría manifestó una mala comunicación en diez artículos (38,5%). Nueve artículos (34,6%) expresaron insatisfacción con la atención recibida, y siete artículos (26,9%) señalaron una pérdida de atención por parte de enfermería.

Se identificaron diversas áreas donde se percibió que la atención de enfermería no fue óptima. Estas áreas incluyeron las condiciones de trabajo inadecuadas, mencionadas en seis artículos (24%), seguidas por la falta de atención emocional, señalada en cinco artículos (20%). Además, se destacaron aspectos relacionados con el desempeño del personal de enfermería en tres estudios (12%). También se observó que la falta de compromiso profesional, la necesidad de una formación adecuada, la sensibilidad moral, el trato personalizado y la falta de tiempo fueron mencionados en dos estudios (8%). Finalmente, se mencionó el maltrato a los pacientes de edad avanzada en un estudio (4%).

## V. DISCUSIÓN

La calidad de atención por parte de los profesionales de enfermería, según lo evidenciado en varios estudios revisados, fue considerada como deficiente o insatisfactoria por un 44% de los participantes. Esto indica que casi la mitad de los pacientes o sujetos de estudio percibieron que la atención brindada por las enfermeras no cumplía con los estándares de calidad esperados.

Estos hallazgos son consistentes con lo observado por Winter **et al** (18) quienes encontraron que la percepción de la calidad de atención de enfermería por parte de los pacientes tiende a disminuir a medida que se reduce el número de personal de enfermería y aumenta la proporción de asistentes de enfermería en una unidad hospitalaria. Esto destaca la importancia de contar con un adecuado número de enfermeras capacitadas para garantizar una atención de calidad y satisfactoria para los pacientes.

También con lo encontrado por Khatun **et al** (19), quienes observaron que los pacientes del Dhaka Medical College Hospital, Bangladesh, también percibieron que la calidad de la atención de enfermería era deficiente en términos de comunicación. Sin embargo, el estudio de Torres **et al** (20) proporciona un contrapunto, al señalar que los pacientes cardíacos percibieron la calidad de la atención de enfermería como relativamente alta, especialmente cuando se consideraban las características individuales del personal de enfermería.

Al respecto, Del Valle (4) sugiere que esta baja calidad puede estar influenciada por la carga mental y física que enfrentan las enfermeras debido a la sobrecarga laboral. Por otro lado, Farías (8) y Menéndez (3) destacan que la calidad de atención es un componente crucial para la satisfacción del paciente, ya que

refleja aspectos como el trato cordial, la equidad y el respeto. Además, Amiri **et al** (17) señalan que la calidad de atención también está determinada por el nivel de tensión moral experimentada por las enfermeras, sugiriendo que niveles elevados de tensión pueden resultar en una disminución en la calidad del cuidado moral.

En cuanto a la percepción en general, Obregón **et al** (2) sugiere que está relacionada con los sentimientos del paciente y, por lo tanto, influye directamente en la calidad de atención percibida. Rueda **et al** (5) respaldan esta idea al afirmar que los pacientes experimentan mejoras en su salud cuando perciben que el personal de enfermería les brinda comodidad, confianza y una buena relación interpersonal.

Al evaluar la satisfacción de los pacientes con la atención proporcionada por las enfermeras, se reveló que la mayoría de los estudios, específicamente un 34.6%, no estaban contentos o satisfechos con la atención recibida. Este hallazgo indica que una proporción significativa de los pacientes no consideró que la atención brindada por las enfermeras estuviera a la altura de sus expectativas o necesidades, lo que plantea una preocupación importante sobre la calidad percibida de los servicios de enfermería.

Este resultado encuentra relación en el estudio de Ozturk **et al** (22) quienes identificaron que los pacientes de un hospital turco de atención terciaria expresaron una satisfacción inferior a la media con la atención de enfermería, destacando la necesidad de mejorar la información y el apoyo psicosocial proporcionados por los profesionales de enfermería.

Por otro lado, Can (23) señala que la percepción de las enfermeras sobre la atención individualizada fue positiva, lo que se relacionó directamente con la satisfacción del paciente y la satisfacción laboral de las propias enfermeras. Además, Yesuf **et al** (24) encontraron que la mayoría de los pacientes tenía una percepción positiva de la calidad de la atención de enfermería, especialmente aquellos que habían pagado por su tratamiento, lo que resalta la importancia de la comunicación y el involucramiento del paciente en su atención.

Sin embargo, los hallazgos de Moreta y Chiliguano (25) muestran que casi la mitad de los participantes percibieron que los profesionales de enfermería no atendían puntualmente las llamadas de asistencia de los pacientes, lo que indica una atención inadecuada con una posible área de mejora en la calidad y la oportunidad de la atención proporcionada. Esto según Farías (8) y Menendez **et al** (3) debido a que la mayoría de los pacientes evidencian su satisfacción cuando reciben atención humana favorable.

La percepción de los pacientes sobre la atención proporcionada por las enfermeras se vio comprometida en términos de la comunicación establecida, según lo reflejado en un 38,5% de los estudios analizados. Esto indica que un porcentaje significativo de pacientes expresaron que la calidad de la comunicación con los enfermeros no cumplía con sus expectativas o necesidades. Es decir, percibieron que la forma en que se llevaba a cabo la interacción verbal no era adecuada.

En cuanto a la comunicación, la satisfacción y la atención perdida, varios estudios aportan perspectivas valiosas. Por ejemplo, Pan y Lin (14) sugieren que la atención de enfermería se ve comprometida cuando los profesionales no están

satisfechos con su trabajo, mientras que Kim **et al** (15) relacionan esta pérdida con la sobrecarga laboral, destacando que cada actividad requiere paciencia y tiempo. Por otro lado, Hernández **et al** (26) y Zhong **et al** (27) coinciden en que las razones principales incluyen problemas de comunicación y limitaciones en los recursos materiales y humanos, sugiriendo la necesidad de mejorar el clima laboral para promover una comunicación más efectiva y una atención de mayor calidad.

A pesar de estas variaciones, Althobaiti **et al** (21) señalan que las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería están influenciadas por varios factores, como la atención individualizada, la comunicación efectiva, la competencia profesional, la prontitud en la atención, la seguridad percibida, la empatía y la confianza en la enfermera. Estos aspectos resaltan la importancia de una comunicación efectiva y una atención personalizada para mejorar la percepción del paciente sobre la calidad de la atención de enfermería.

Las principales pérdidas de atención de enfermería se evidenciaron en las condiciones inadecuadas del lugar de trabajo, representando un 24% del total. Esto subraya que una parte significativa de los problemas identificados en la atención de enfermería están relacionados con el entorno laboral en el que trabajan los profesionales. Específicamente, un cuarto de los estudios identificó este aspecto como una de las principales áreas de preocupación o deficiencia.

Albsoul **et al** (28) enfatizan la importancia de informar sobre estas pérdidas de atención para que las enfermeras reciban la preparación necesaria y puedan abordar adecuadamente estas deficiencias. Por otro lado, Bragadóttir **et al** (29) proponen instaurar una comunicación sincera, abierta y respetuosa para mejorar

el cuidado de enfermería, mientras que Blanco **et al** (30) resaltan las graves consecuencias de la falta de comunicación en los pacientes, los cuidadores y el equipo en general, subrayando que una comunicación efectiva es fundamental para proporcionar una atención de calidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

De acuerdo a la mayoría de autores, la calidad de atención que perciben los pacientes sobre los profesionales de enfermería en los hospitales es deficiente y dependen de múltiples factores: buen trato, respeto, humanismo, comodidad, confianza, relación, comunicación; de manera que su mejoría está reflejada en la satisfacción que presentan al final de su recuperación. No obstante, solo un autor identifico en su estudio que la calidad brindada era alta en los pacientes cardiacos.

Respecto a la satisfacción de los pacientes durante la atención, la mayoría de los autores coinciden con el descontento de los pacientes; al referir que depende del desempeño anímico y procedimental del personal de enfermería, también de la condición en que es atendido, el tiempo de consulta, y el número de recursos. Solo un autor contradictorio que aduce que gracias a ello se puede encontrar la deficiencia humana y estructural de los hospitales.

En cuanto a la comunicación brindada por el personal de enfermería durante la atención, varios autores encontraron que persiste la comunicación ineficaz porque no cumple con las expectativas del paciente dentro en los ambientes hospitalarios a pesar de los múltiples estudios y recomendaciones refiriéndose que a mayor comunicación mayor calidad de atención.

En cuanto a la atención perdida que no recibe el paciente por el personal de enfermería, cuatro autores encontraron que se debe a la falta de comunicación y carga de trabajo; sin embargo, un autor refiere que esta se pierde porque existe enfermeros insatisfechos con lo que hacen.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Soundy A. Psycho-emotional content of illness narrative master plots for people with chronic illness: Implications for assessment. *World J Psychiatry*. 20 de septiembre de 2018;8(3):79-82.
2. Obregón-Gutiérrez N, Puig-Calsina S, Bonfill-Abella A, Forrellat-González L, Subirana-Casacuberta M. «Cuidados perdidos» y calidad de los cuidados durante la pandemia por COVID-19: factores y estrategias influyentes. *Enfermería Clin*. 2022;32(1):4-11.
3. Rocío-Menendez T del, Patricia-Panunzio A, Anzules-Guerra JB, Veliz-Zevallos IJ, Delgado-Janumis DA. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Dominio Las Cienc*. 30 de octubre de 2020;6(4):1304-11.
4. del Valle Solórzano KS. La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Rev San Gregor*. noviembre de 2021;1(47):165-79.
5. Rueda GO, Delgado GM, Morales LY, Pabón IJ, Salazar JT. Percepción en la recuperación de la salud y los cuidados de enfermería. *Horiz Enferm*. 28 de abril de 2023;34(1):22-34.
6. Masiero M, Busacchio D, Guidi P, Arnaboldi P, Musi G, De Cobelli O, et al. Quality of life and psycho-emotional wellbeing in bladder cancer patients and their caregivers: a comparative analysis between urostomy versus ileal orthotopic neobladder. *Ecancermedicalscience*. 2021;15:1163.

7. Razeq NMA, Arabiat DH, Shields L. Nurses' Perceptions and Attitudes toward Family-Centered Care in Acute Pediatric Care Settings in Jordan. *J Pediatr Nurs Nurs Care Child Fam.* 1 de noviembre de 2021;61:207-12.
8. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud Cienc Tecnol.* 5 de noviembre de 2021;1:39-39.
9. Darzi-Ramandi M, Sadeghi A, Tapak L, Purfarzad Z. Relationship between moral sensitivity of nurses and quality of nursing care for patients with COVID-19. *Nurs Open.* 2023;10(8):5252-60.
10. Meneses-La-Riva ME, Fernández-Bedoya VH, Suyo-Vega JA, Ocupa-Cabrera HG, Di Deus Ocupa-Meneses G, Diaz SEP. Perception of Humanised Care in Hospitalised Patients in a Public Institution in Post-Pandemic Lima, Peru. *Acad J Interdiscip Stud.* 2023;12(2):15-22.
11. Nazari S, Poortaghi S, Sharifi F, Gorzin S, Afshar PF. Relationship between moral sensitivity and the quality of nursing care for the elderly with Covid-19 in Iranian hospitals. *BMC Health Serv Res.* 30 de junio de 2022;22(1):840.
12. Alvarado MG, Estrada MCO, Herrera JH, García OM, Morales JDA, Fernández-Sánchez H. Revisión sistemática exploratoria sobre percepción del cuidado que brinda el profesional de enfermería especializado en México. *Horiz Enferm.* 2022;33(3):313-34.
13. Duhalde H, Bjuresäter K, Karlsson I, Bååth C. Missed nursing care in emergency departments: A scoping review. *Int Emerg Nurs.* 1 de julio de 2023;69:101296.

14. Pan SP, Lin CF. The relationship between organizational communication and missed nursing care in oncology wards in Taiwan. *Nurs Open*. 2022;9(6):2750-60.
15. Kim S, Chae SM, Kim S, Chae SM. Missed nursing care and its influencing factors among neonatal intensive care unit nurses in South Korea: a descriptive study. *Child Health Nurs Res*. 30 de abril de 2022;28(2):142-53.
16. Karaca A, Akin S, Harmanci Seren AK. The Relationship Between Perceived Quality of Care and the Patient Safety Culture of Turkish Nurses. *J Nurs Res*. agosto de 2022;30(4):e223.
17. Amiri E, Ebrahimi H, Vahidi M, Asghari Jafarabadi M, Namdar Areshtanab H. Relationship between nurses' moral sensitivity and the quality of care. *Nurs Ethics*. 1 de junio de 2019;26(4):1265-73.
18. Winter V, Dietermann K, Schneider U, Schreyögg J. Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: a cross-sectional analysis of survey and administrative data in German hospitals. *BMJ Open*. 1 de noviembre de 2021;11(11):e051133.
19. Khatun M, Begum T, Parveen S, Mondal N, Ara M. Patient's Perception Regarding Quality of Nursing Care at Tertiary Level Hospitals in Bangladesh | *International Journal of Medical Science and Clinical Research Studies*. 27 de septiembre de 2023 [citado 20 de abril de 2024]; Disponible en: <https://ijmscr.org/index.php/ijmscrs/article/view/1046>
20. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 25 de junio de 2020;28(1):5-14.

21. Althobaiti S, Alharthi S, ALZahrani A. Medical systems' quality evaluated by perceptions of nursing care: Facing covid 19 pandemic. *Int J Qual Res.* 15 de agosto de 2020;14:895-912.
22. Ozturk H, Demirsoy N, Sayligil O, Florczak K. Patients' Perceptions of Nursing Care in a University Hospital. *Nurs Sci Q.* 2020;33:12-8.
23. Can Ş. The relationship between the individualized care perceptions of nurses and their professional commitment: Results from a descriptive correlational study in Turkey. *Nurse Educ Pract* [Internet]. 2021 [citado 5 de abril de 2024];55. Disponible en: <https://consensus.app/papers/relationship-individualized-care-perceptions-nurses-can/6622c911487250e4bde0591aa525ac70/>
24. Yesuf M, Abdu M. Patients' Perception Towards Quality of Nursing Care and Associated Factors at Agaro General Hospital, Southwest Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *SAGE Open Nurs* [Internet]. 2023 [citado 5 de abril de 2024];9. Disponible en: <https://consensus.app/papers/patients-perception-towards-quality-nursing-care-yesuf/3c4f75257ce655848f04d55d8c408c27/>
25. Moreta SPA, Chiliguano LYF. Perceived quality of nursing care in trauma service. *Sapienza Int J Interdiscip Stud.* 7 de julio de 2023;4(SI1):e23033-e23033.
26. Hernández R, Hernández Núñez A, Molina M, Hernández Sánchez Y, Señán N, Hernández-Pérez R, et al. Evaluación del desempeño profesional de enfermeros asistenciales bajo la teoría de Patricia Benner. *Rev Cuba Enferm* [Internet]. diciembre de 2020 [citado 26 de enero de 2024];36(4). Disponible

en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03192020000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192020000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

27. Zhong J, Simpson KR, Spetz J, Gay CL, Fletcher J, Landstrom GL, et al. Linking Patient Safety Climate With Missed Nursing Care in Labor and Delivery Units: Findings From the LaborRNs Survey. *J Patient Saf.* abril de 2023;19(3):166.
28. Albsoul RA, Safadi RR, Alshyyab MA, FitzGerald G, Hughes JA, Ahmad M. Missed Nursing Care in Medical and Surgical Wards in Jordan: A Cross-Sectional Study. *Policy Polit Nurs Pract.* 1 de mayo de 2023;24(2):140-50.
29. Bragadóttir H, Kalisch BJ, Bergthora Tryggvadóttir G. Comparison of reports of missed nursing care: Registered Nurses vs. practical nurses in hospitals - Bragadóttir - 2018 - *Scandinavian Journal of Caring Sciences* - Wiley Online Library [Internet]. [citado 10 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/scs.12570>
30. Vidal-Blanco G, Oliver A, Galiana L, Sansó N. Calidad de vida laboral y autocuidado en enfermeras asistenciales con alta demanda emocional. *Enferm Clínica.* 1 de mayo de 2019;29(3):186-94.

## VIII. TABLAS

**Tabla 01. Artículos según año de publicación**

<b>Año</b>	<b>Nº de Artículos</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
2020	5	20.0%
2021	7	28.0%
2022	7	28.0%
2023	6	24.0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota. \* Artículos según año de publicación. “Fichas RAE”

**Tabla 02.** Artículos según países de publicación.

<b>Países</b>	<b>Nº de Artículo</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Australia	1	4.0%
Alemania	1	4.0%
Argentina	1	4.0%
Bangladesh	1	4.0%
Chile	1	4.0%
Colombia	1	4.0%
Corea	1	4.0%
Ecuador	2	8.0%
Etiopia	1	4.0%
España	4	16.0%
Irán	2	8.0%
Indonesia	1	4.0%
México	2	8.0%
Nigeria	1	4.0%
Perú	1	4.0%
Turquía	2	8.0%
Taiwán	1	4.0%
Venezuela	1	4.0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota. \* Artículos según países de publicación. “Fichas RAE”

**Tabla 03.** Artículos según base de datos

<b>Base de datos</b>	<b>N° de Artículo</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Brazilian Medical Students (BMS)	1	4.0%
BMJ Open Quality	1	4.0%
Child Health Nurs Res	1	4.0%
Ciencia de Enfermería Trimestral	1	4.0%
Dominio de las ciencias	1	4.0%
Enfermería global	1	4.0%
Horizonte de enfermería	1	4.0%
International Journal for Quality Research	1	4.0%
Journal of Nursing Research	1	4.0%
Journal of Noncommunicable Disease	1	4.0%
Medicina de Familia SEMERGEN	1	4.0%
Nursing Open	2	8.0%
Revista internacional de ciencias médicas y estudios de investigación clínica	1	4.0%
Redalyc	1	4.0%
Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social	1	4.0%
Salud, Ciencia y Tecnología	1	4.0%
Scielo	3	12.0%
SAGE Enfermería	1	4.0%
Social Science Research Network SSRN	1	4.0%
Sciencedirect	2	8.0%
Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies	1	4.0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota. \* Artículos según base de datos. “Fichas RAE”

**Tabla 04.** Calidad de atención del profesional de enfermería

<b>Calidad de atención del profesional de enfermería</b>	<b>Nº de Artículo</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Adecuada o aceptable	10	40.0%
Moderada o regular	4	16.0%
Mala o deficiente	11	44.0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota. \*Calidad de atención del profesional de enfermería. “Fichas RAE”

**Tabla 05.** Percepción del paciente sobre la atención de enfermería

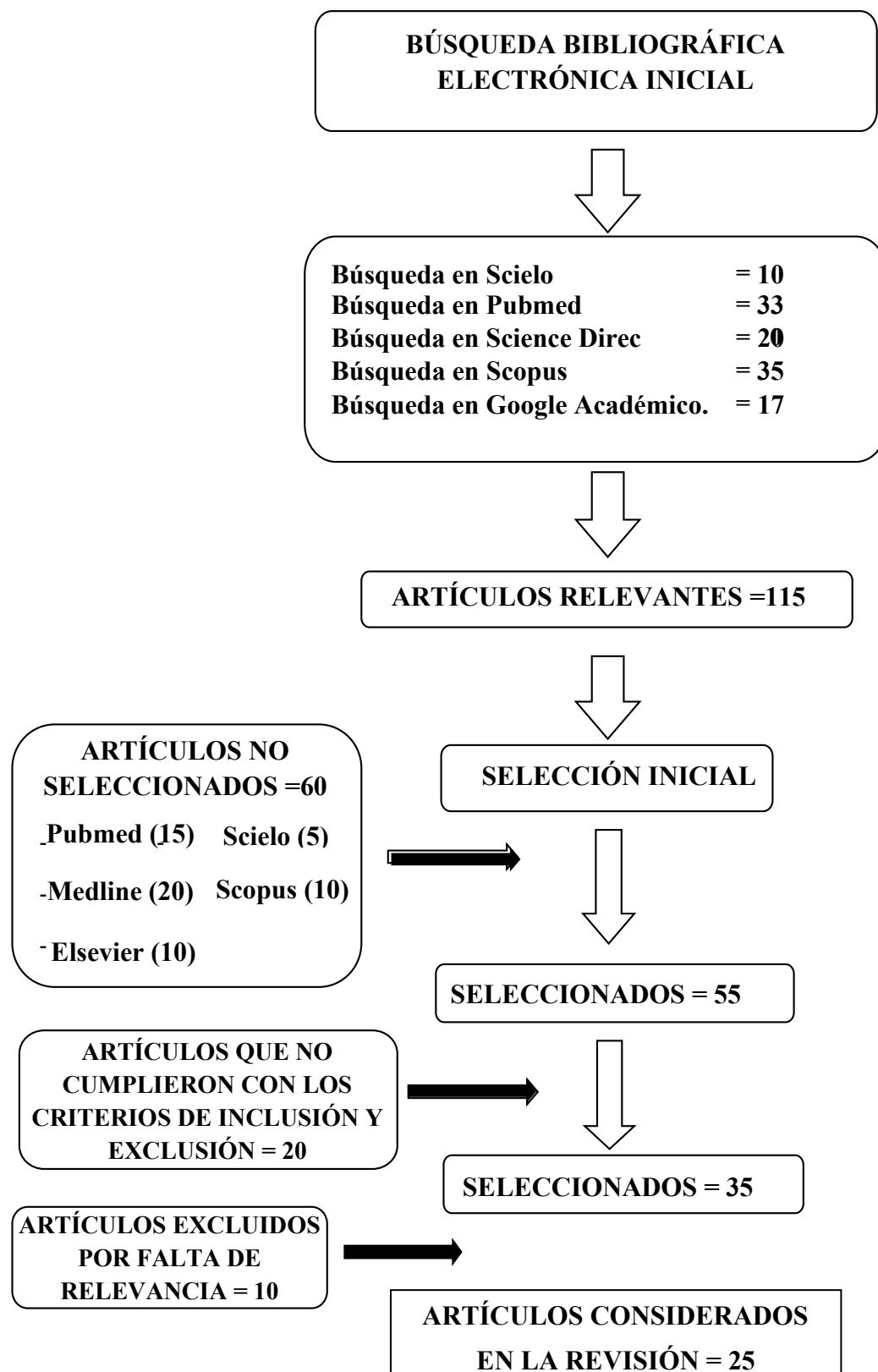
<b>Percepción del paciente sobre la atención de enfermería</b>	<b>Nº de Artículo</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Insatisfacción	9	34.6%
Mala comunicación	10	38.5%
Atención perdida de Enfermería	7	26.9%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota. \*Percepción del paciente sobre la atención de enfermería. “Fichas RAE”

**Tabla 06.** Principales pérdidas de atención de enfermería

<b>Principales pérdidas de atención de enfermería</b>	<b>Nº de Artículo</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Desempeño de enfermería	3	12.0%
Atención emocional	5	20.0%
Compromiso profesional	2	8.0%
Formación del personal	2	8.0%
Sensibilidad moral	2	8.0%
Condiciones inadecuadas	6	24.0%
Trato personalizado	2	8.0%
Falta de tiempo	2	8.0%
Edad avanzada	1	4.0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Nota. \*Principales pérdidas de atención de enfermería. “Fichas RAE”



**Figura 1.** Diagrama de flujo de búsqueda y selección de artículos científicos.

## ANEXOS

### FICHA RAE 01

<b>TÍTULO</b>	"Cuidado dejado de hacer" y calidad de la atención durante la pandemia de COVID-19: Factores influyentes y estrategias moduladoras
<b>AUTORES</b>	Noemí Obregón Gutiérrez, Salut Puig-Calsina, Anna Bonfill-Abella, Laura Forrellat-González, Mireia Subirana-Casacuberta
<b>AÑO</b>	2022
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	España – español
<b>OBJETIVOS</b>	Analizar la calidad de los cuidados brindados durante la Pandemia por Covid-19, identificando que cuidados se han priorizado y los factores que han influido.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio retrospectivo descriptivo y transversal
<b>RESULTADOS</b>	La tasa media de cuidados perdidos ha sido de 5,76 (DS 3,1). Se identifican diferencias significativas en función de la edad, experiencia profesional y del cambio de estructura y especialidad. Las estrategias que se asocian de manera significativa con mayor valoración de la calidad de los cuidados fueron relacionadas con la cohesión del equipo, evitar la despersonalización, búsqueda activa de información, estrategias de control de estrés y de pensamiento positivo
<b>CONCLUSIONES</b>	Los sentimientos, características y estrategias tanto personales como profesionales tienen un efecto en la percepción de la calidad de la atención brindada y la atención perdida durante la pandemia.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información relevante para la fundamentación de la investigación.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2021.06.004">https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2021.06.004</a>

## FICHA RAE 02

<b>TÍTULO</b>	Percepción en la recuperación de la salud y los cuidados de enfermería
<b>AUTORES</b>	Rueda G., Delgado G., Morales L., Pabón, I., Salazar J.
<b>AÑO</b>	2023
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Colombia – español
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar la percepción en la recuperación de la salud de la persona hospitalizada respecto a la calidad de la atención de enfermería en el hospital regional de San Gil.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 101 personas hospitalizadas que cumplieron con los criterios de inclusión
<b>RESULTADOS</b>	El 97,0% (n=98) de los encuestados afirma que la buena relación enfermera-persona sí mejora su estado de salud
<b>CONCLUSIONES</b>	El profesional de enfermería brinda atención al aspecto emocional o necesidad del paciente creando un ambiente confortable, razón por la cual el paciente se siente más cómodo con el cuidado recibido.
<b>APOORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información relevante para la fundamentación de la investigación.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://analesliteraturachilena.letras.uc.cl/index.php/RHE/article/view/57005">https://analesliteraturachilena.letras.uc.cl/index.php/RHE/article/view/57005</a>

### FICHA RAE 03

<b>TÍTULO</b>	Calidad de atención y atención de enfermería en el servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente
<b>AUTORES</b>	Farías, M.
<b>AÑO</b>	2021
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Argentina – español
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar el nivel de satisfacción con la calidad del cuidado y la atención de enfermería desde la perspectiva de los pacientes.
<b>METODOLOGÍA</b>	Se realizó un estudio descriptivo prospectivo en el servicio de urgencias del Hospital Samic Alem nivel II. Dr. Juan Fernando Alegre
<b>RESULTADOS</b>	El 85 % se sintió satisfecho con la calidad organizacional y estructural, 62 % con la señalética, el 51 % con el tiempo de espera y el 92 % con el respeto a la privacidad. Baja satisfacción con la organización y limpieza del servicio. Alta satisfacción con la calidad de las acciones, el trato, la información brindada y los procedimientos de las enfermeras, baja satisfacción con la identificación de las enfermeras con los pacientes. El tiempo de espera se relacionó con la satisfacción en dos de las tres variables de estudio
<b>CONCLUSIONES</b>	La percepción de satisfacción general fue buena en cuanto a las condiciones estructurales, la atención y la calidad del desempeño profesional de enfermería, pero no así en la identificación del personal de enfermería y limpieza y organización del servicio.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Importante realizar las discusiones del estudio por los beneficios que presenta.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39/261">https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39/261</a>

#### FICHA RAE 04

<b>TÍTULO</b>	Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería.
<b>AUTORES</b>	Melita A., Jara P., Moreno M.
<b>AÑO</b>	2021
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Chile – español
<b>OBJETIVOS</b>	Medir la percepción de cuidado humanizado brindado por enfermeras/os a personas hospitalizadas en unidades médico-quirúrgicas de tres centros asistenciales de una región de Chile.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo, transversal y correlacional, realizado en 150 personas hospitalizadas.
<b>RESULTADOS</b>	Los resultados evidenciaron que se presentaba una buena percepción del cuidado humanizado otorgado por las enfermeras, destacando la dimensión calidad del quehacer de enfermería, como la mejor evaluada; mientras que la dimensión comunicación fue la más débilmente percibida. A su vez, no se encontraron relaciones significativas entre variables sociodemográficas y la percepción del cuidado humanizado. Si bien existe una adecuada apreciación del cuidado humanizado y de la calidad del trabajo de enfermería, se debe reforzar un pilar muy importante en la interrelación enfermera/o-paciente, sobre todo en la esfera comunicativa.
<b>CONCLUSIONES</b>	El estudio permitió evidenciar una buena percepción acerca del cuidado humanizado por parte de enfermeras/os de las personas hospitalizadas en unidades médico-quirúrgicas de tres centros hospitalarios de la Octava Región en Chile.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información valiosa para la discusión y los objetivos basadas en evidencia.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481">https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481</a>

### FICHA RAE 05

<b>TÍTULO</b>	Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería
<b>AUTORES</b>	Esa G., Ramírez I., Gafas A.,
<b>AÑO</b>	2021
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Venezuela – español
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues.
<b>METODOLOGÍA</b>	El estudio fue cuantitativo no experimental, prospectivo y descriptivo correlacional con un diseño transversal correlacional, comparativo.
<b>RESULTADOS</b>	Los resultados acerca muestran la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería.
<b>CONCLUSIONES</b>	Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos frente a los cuidados de enfermería permitió la identificación de potencialidades y deficiencias en el campo del estudio, proporcionando subsidios para la reorganización de las actividades asistenciales, gerenciales y de enseñanza.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Importante realizar las discusiones del estudio por los beneficios que presenta.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf">https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf</a>

## FICHA RAE 06

<b>TÍTULO</b>	Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador.
<b>AUTORES</b>	Menendez T., Panunzio A., Anzules J., Zevallos I., Delgado D.
<b>AÑO</b>	2020
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Ecuador – español
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria publica del Ecuador.
<b>METODOLOGÍA</b>	El tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal realizada en 35 pacientes del área de hospitalización de varones.
<b>RESULTADOS</b>	Calidad de atención del enfermero percibida por el paciente hospitalizado, la opción de mucho mejor de lo que esperaba arrojó un 40% para el recurso material seguido de mejor de lo que esperaba con 38,57% en tecnología y como lo esperaba con 22,86% en espacio físico. Con relación al ítem 2; mucho mejor de lo que me esperaba el 54,29% para confianza, seguido de mejor de lo que me esperaba con 22,85% para empatía y como me lo esperaba con 17,15% interés.
<b>CONCLUSIONES</b>	Se observó que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor de que esperaba fueron los de mayor puntuación en cuanto a la percepción sobre aspectos tangibles, tales como el recurso material, la confianza y en la calidad de la atención de enfermería, lo que refleja un progreso para la institución.
<b>APOORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información valiosa para la discusión y los objetivos basadas en evidencia.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883">https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883</a>

### FICHA RAE 07

<b>TÍTULO</b>	Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19
<b>AUTORES</b>	Blanco M., Tortajada M., Rodríguez Z., Puente M., Méndez C., Fernández J.
<b>AÑO</b>	2021
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	España – español
<b>OBJETIVOS</b>	El presente estudio tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería humanizados recibidos durante su estancia hospitalaria
<b>METODOLOGÍA</b>	Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, transversal, en el que se realizaron entrevistas telefónicas a 357 personas >18 años que ingresaron durante más de 24 horas en el Hospital de León con el fin de evaluar la percepción del paciente.
<b>RESULTADOS</b>	El porcentaje de pacientes que puntuaron como “siempre” cada dimensión fue: D1 = 91,2%; D2 = 81,4%; y D3 = 87,8%. La satisfacción del paciente obtuvo una puntuación media de 4,6 sobre 5
<b>CONCLUSIONES</b>	A pesar del impacto negativo del COVID-19 en el sistema de salud, los pacientes percibieron la atención de enfermería humanizada recibida como muy satisfactoria.
<b>APOORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información valiosa para la discusión y los objetivos basadas en evidencia.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461">https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461</a>

### FICHA RAE 08

<b>TÍTULO</b>	Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes postoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú
<b>AUTORES</b>	Campos L., Matilde J., Merino A.
<b>AÑO</b>	2022
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Perú – español
<b>OBJETIVOS</b>	Evaluar la calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de los pacientes postoperados de un Hospital Nacional de Lima.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, diseño no experimental, realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima en el 2019
<b>RESULTADOS</b>	Participaron 68,10 % pacientes de sexo femenino; 72,17 % de los pacientes percibían la calidad del cuidado de enfermería como adecuada y 27,83 %, medianamente adecuada. Según las dimensiones, 67,46 % y 75,37 % de pacientes consideraron los aspectos tangibles e intangibles como adecuados
<b>CONCLUSIONES</b>	La mayoría de los pacientes percibieron un nivel adecuado de la calidad del cuidado de enfermería, se identificó como fortaleza la empatía en el componente intangible, y como debilidad la inadecuada infraestructura en el tangible.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Importante realizar las discusiones del estudio por los beneficios que presenta.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000300004&amp;script=sci_arttext&amp;tlng=en">http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000300004&amp;script=sci_arttext&amp;tlng=en</a>

### FICHA RAE 09

<b>TÍTULO</b>	<p><i>“The relationship between the individualized care perceptions of nurses and their professional commitment: Results from a descriptive correlational study in Turkey”.</i></p> <p>La relación entre las percepciones de atención individualizada de las enfermeras y su compromiso profesional: resultados de un estudio descriptivo correlacional en Turquía.</p>
<b>AUTORES</b>	Şeyda Can.
<b>AÑO</b>	2021
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Turquía – inglés
<b>OBJETIVOS</b>	Medir las percepciones de atención individualizada y el compromiso profesional entre las enfermeras e investigar la relación entre estas variables.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo transversal realizado en 231 enfermeras que trabajaron en los departamentos de cirugía, enfermedades internas y cuidados intensivos en un hospital público de Turquía entre septiembre de 2018 y marzo de 2019.
<b>RESULTADOS</b>	El estudio encontró que la percepción del cuidado individualizado entre los enfermeros (ICS-A) estaba en un nivel bueno ( $3,81 \pm 0,71$ ) y su compromiso profesional (NPCS) en un nivel medio ( $79,95 \pm 13,07$ ). Hubo una relación significativa positiva entre los departamentos en los que trabajaban las enfermeras y sus percepciones de la atención individualizada ( $p < 0,05$ ). También se encontró una relación significativa positiva ( $p < 0,05$ ) entre el compromiso profesional de las enfermeras y la duración de su servicio en los departamentos y si eligieron voluntariamente la profesión ( $p < 0,05$ ). Los resultados del estudio indicaron una relación significativa positiva ( $p < 0,05$ ).
<b>CONCLUSIONES</b>	Se espera que este estudio sirva de guía en entornos educativos y prácticos a nivel nacional e internacional en términos de aumentar la calidad de la atención al paciente, la satisfacción del paciente y la satisfacción laboral de las enfermeras.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información valiosa para la discusión y los objetivos basadas en evidencia.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103181">https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103181</a>

### FICHA RAE 10

<b>TÍTULO</b>	<p><i>“Medical systems' quality evaluated by perceptions of nursing care: facing Covid 19 Pandemic”.</i></p> <p>Calidad de los sistemas médicos evaluada por la percepción de la atención de enfermería: frente a la pandemia de Covid 19.</p>
<b>AUTORES</b>	Althobaiti, S., Alharthi, S. y Alzahrani, A.
<b>AÑO</b>	2020
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Australia – inglés
<b>OBJETIVOS</b>	Examinar los estudios sobre las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo, sistemático.
<b>RESULTADOS</b>	<p>Son dimensiones de gran importancia: la atención individualizada, la comunicación honesta, la competencia y la prontitud en la atención médica, así como la satisfacción de las necesidades personales del paciente. También la seguridad, la empatía y la generación de confianza. Se reconoce que las características demográficas del paciente, como la edad, la educación y el estado civil, influyen en la atención recibida. Además, señalan que las enfermeras enfrentan desafíos relacionados con el ambiente laboral, el liderazgo, la capacitación y la carga laboral, lo que afecta su capacidad para brindar atención de calidad. A nivel personal, se destaca la importancia del conocimiento, habilidades, competencia, actitud y formación del personal de enfermería.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<p>El hospital puede diseñar un paquete de mejora de la calidad de la atención para facilitar que las enfermeras mejoren estos factores. Los hospitales deben obtener información periódica de las enfermeras sobre los aspectos administrativos de la atención de enfermería y realizar las mejoras necesarias para proporcionar condiciones de trabajo adecuadas sin tensión ni agotamiento y facilitando el equilibrio entre la vida laboral y personal.</p>
<b>APOORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Este estudio sirve como base de los antecedentes además para comparar con los objetivos propuestos.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.24874/ijqr14.03-16">https://doi.org/10.24874/ijqr14.03-16</a>

### FICHA RAE 11

<b>TÍTULO</b>	<i>“Relationship between moral sensitivity of nurses and quality of nursing care for patients with COVID-19”</i> Relación entre la sensibilidad moral de los enfermeros y la calidad de la atención de enfermería a los pacientes con COVID-19
<b>AUTORES</b>	Darzi-Ramandi M, Sadeghi A, Tapak L, Purfarzad Z.
<b>AÑO</b>	2023
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Irán – inglés
<b>OBJETIVOS</b>	Evaluar el nivel de sensibilidad moral de las enfermeras y la calidad de la atención de enfermería para pacientes con COVID-19 en Irán; e identificar la relación entre la sensibilidad moral de las enfermeras y la calidad de la atención de enfermería a pacientes con COVID-19 en Irán.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptiva, transversal y correlacional.
<b>RESULTADOS</b>	Los resultados revelaron que 188 de los enfermeros (89,1%) tenían un nivel moderado de sensibilidad moral. Además, 160 de los participantes (75,8%) relataron un nivel relativamente bajo de la calidad de la atención de enfermería. Los resultados de la prueba del coeficiente de correlación de Pearson indicaron que hubo una relación inversa y significativa entre la sensibilidad moral de los enfermeros y la calidad del cuidado de enfermería ( $r = -0,528, p < 0,001$ ). Los resultados de la regresión múltiple indicaron que el modelo de componentes de sensibilidad moral explicó el 27,9% de la varianza en la calidad del cuidado de enfermería.
<b>CONCLUSIONES</b>	Dado que las puntuaciones medias más altas de sensibilidad moral reflejan una sensibilidad moral más baja, se puede afirmar que, con el aumento de la sensibilidad moral de las enfermeras, crece la calidad de la atención de enfermería a los pacientes con COVID-19.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Importante realizar las discusiones del estudio por los beneficios que presenta.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.1763">https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.1763</a>

**FICHA RAE 12**

<b>TÍTULO</b>	<i>“Patient’s Perception Regarding Quality of Nursing Care at Tertiary Level Hospitals in Bangladesh”</i> Percepción del paciente sobre la calidad de la atención de enfermería en hospitales de nivel terciario en Bangladesh
<b>AUTORES</b>	Khatun, M., Begum, T., Parveen, S., Mondal, N. y Ara, M.
<b>AÑO</b>	2023
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Bangladesh – ingles
<b>OBJETIVOS</b>	Explorar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería en un hospital de nivel terciario en Bangladesh.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo, transversal.
<b>RESULTADOS</b>	El hallazgo del estudio reveló que la calidad percibida de la atención de enfermería fue de $3,47 \pm 0,68$ indicando mala percepción. Hubo diferencias estadísticamente significativas entre la calidad de la atención de enfermería según el género ( $t = 3,02$ , $p = 0,003$ ), la duración de las estancias hospitalarias ( $r = -0,271$ , $p = 0,003$ ), el tipo de servicio de sala ( $t = 2,74$ , $p = 0,007$ ) y antecedentes de hospitalización previa ( $t = -2,21$ , $p = 0,029$ ).
<b>CONCLUSIONES</b>	Los pacientes del hospital universitario de medicina de Dhaka percibieron mal la calidad de la atención de enfermería. Es necesario mejorar la calidad de la atención de enfermería para mejorar la percepción de los pacientes.
<b>APOORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Este estudio sirve como base de los antecedentes para comparar con los objetivos propuestos.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.47191/ijmscrs/v3-i9-03">https://doi.org/10.47191/ijmscrs/v3-i9-03</a>

### FICHA RAE 13

<b>TÍTULO</b>	<p><i>“Relationship between moral sensitivity and the quality of nursing care for the elderly with Covid-19 in Iranian hospitals”</i></p> <p>Relación entre la sensibilidad moral y la calidad de la atención de enfermería a los ancianos con Covid-19 en hospitales iraníes</p>
<b>AUTORES</b>	Nazari, S., Poortaghi, S., Sharifi, F. et al.
<b>AÑO</b>	2022
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Irán – inglés
<b>OBJETIVOS</b>	Evaluar la relación entre la sensibilidad moral y la calidad de la atención de enfermería a los ancianos con Covid-19 en hospitales iraníes.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal descriptivo correlacional
<b>RESULTADOS</b>	La puntuación total de sensibilidad moral y calidad de atención fue de $52,29 \pm 16,44$ y $2,83 \pm 0,23$ , respectivamente. La sensibilidad moral se correlaciona negativamente con los aspectos psicológicos, sociales y físicos ( $P < 0,05$ ). La modificación de la autonomía, la orientación interpersonal y la experiencia del conflicto moral predijeron $\beta = 0,10$ del aspecto psicosocial de la calidad de la atención. El significado moral estructural y la expresión de benevolencia predijeron los cambios en la dimensión física de la calidad de la atención ( $\beta = 0,02$ ).
<b>CONCLUSIONES</b>	La calidad de la atención tuvo una correlación inversa significativa con la sensibilidad moral. El análisis de regresión múltiple mostró que modificar la autonomía, la orientación interpersonal y experimentar el conflicto moral podría predecir las dimensiones psicosociales. La estructuración del significado moral podría predecir la dimensión física. Los aspectos comunicativos no se relacionaron con ninguna de las dimensiones de la sensibilidad moral.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Este estudio sirve como base de los antecedentes para comparar con los objetivos propuestos.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.1186/s12913-022-08258-x">https://doi.org/10.1186/s12913-022-08258-x</a>

#### FICHA RAE 14

<b>TÍTULO</b>	<p>“The relationship between organizational communication and missed nursing care in oncology wards in Taiwan”.</p> <p>La relación entre la comunicación organizacional y la atención de enfermería perdida en las salas de oncología en Taiwán.</p>
<b>AUTORES</b>	Pan SP, Lin CF
<b>AÑO</b>	2022
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Taiwán – ingles
<b>OBJETIVOS</b>	Comprender la relación entre la satisfacción con la comunicación organizacional y la atención de enfermería perdida en Taiwán.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal
<b>RESULTADOS</b>	Se recogieron un total de 111 cuestionarios, y la tasa de respuesta fue del 92,5%. El estudio mostró que las enfermeras tendían a perder la atención de enfermería cuando no estaban satisfechas con el estado de la mano de obra de la unidad, el entorno de comunicación organizacional, la comunicación horizontal y diagonal y la comunicación informal.
<b>CONCLUSIONES</b>	Los enfermeros tienden a perder una parte del cuidado de enfermería cuando existe el motivo del estado de comunicación. Cuando los enfermeros realizaban procedimientos básicos de atención relacionados con la enfermería, estos procedimientos podían perderse si no estaban satisfechos con el estado de la mano de obra de la unidad y el clima de comunicación organizacional, la comunicación horizontal y diagonal y la comunicación informal.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Importante realizar las discusiones del estudio por los beneficios que presenta.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.976">https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.976</a>

### FICHA RAE 15

<b>TÍTULO</b>	“ <i>Missed nursing care and its influencing factors among neonatal intensive care unit nurses in South Korea: a descriptive study</i> ”. Atención de enfermería perdida y sus factores influyentes entre las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatales en Corea del Sur: un estudio descriptivo.
<b>AUTORES</b>	Kim S, Chae SM.
<b>AÑO</b>	2022
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Corea – ingles
<b>OBJETIVOS</b>	Examinar la atención perdida y sus factores influyentes entre las enfermeras.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo
<b>RESULTADOS</b>	Todos los participantes habían perdido al menos 1 actividad, con un promedio de 19,35 actividades perdidas durante un día de trabajo típico. El ítem perdido más común fue "brindar atención para el desarrollo del del paciente". El motivo más común de pérdida de atención fue "emergencia dentro de la unidad o deterioro de uno de los pacientes asignados". El modelo de regresión final explicó el 9,6 % de la variación en la atención perdida. El número diario promedio de pacientes asignados que recibieron inotrópicos o sedación durante el último mes influyó en el número total de elementos de atención perdidos.
<b>CONCLUSIONES</b>	La atención perdida se vio afectada por la carga de trabajo de los enfermeros relacionada con el número de pacientes que tomaban medicamentos. Las actividades que se pierden con frecuencia, especialmente las relacionadas con la atención del desarrollo, requieren paciencia y tiempo, lo que entra en conflicto con la priorización de la seguridad y las condiciones de trabajo inadecuadas. Las condiciones de trabajo de las enfermeras deben mejorarse para garantizar un tiempo adecuado para las actividades de enfermería.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información relevante para la fundamentación de la investigación.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.4094/chnr.2022.28.2.142">https://doi.org/10.4094/chnr.2022.28.2.142</a>

### FICHA RAE 16

<b>TÍTULO</b>	Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida
<b>AUTORES</b>	Torres R, Aguilar J, Bolado P.
<b>AÑO</b>	2020
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	México– español
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar el nivel de la calidad percibida en la atención de Enfermería por los pacientes del servicio de Cardiología en el Hospital de Especialidades del CMN “Ignacio García Téllez”.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo y transversal realizado en 60 pacientes hospitalizados de la especialidad de Cardiología.
<b>RESULTADOS</b>	La percepción de la calidad de la atención de enfermería fue satisfactoria, el 85% de los pacientes indicó que fue Mejor y Mucho mejor de lo que esperaba. Las propuestas de los pacientes para mejorar la calidad de atención, fueron: completar la plantilla de enfermería por turno, mejorar la comunicación enfermera-paciente y mejorar las condiciones físicas del servicio.
<b>CONCLUSIONES</b>	Más de la mitad de los pacientes percibe la calidad de la atención de enfermería como Mucho mejor de lo que esperaba, la dimensión mejor evaluada fue el trato personalizado que otorga el personal de enfermería.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Este estudio sirve como base de los antecedentes para comparar con los objetivos propuestos.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014">https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014</a>

### FICHA RAE 17

<b>TÍTULO</b>	“Perceived quality of nursing care in trauma service”. Calidad percibida de la atención de enfermería en el servicio de traumatología
<b>AUTORES</b>	Moreta S., Flores L.
<b>AÑO</b>	2023
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Ecuador – ingles
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar la calidad de la atención de enfermería en los servicios de traumatología de los hospitales “IESS Latacunga” y “General Docente Ambato”
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal.
<b>RESULTADOS</b>	El 48,9% de los participantes perciben que el profesional de enfermería no atiende puntualmente el llamado del paciente para solicitar asistencia en las necesidades requeridas, siendo este su agradecimiento durante la estancia hospitalaria, mientras que el 20,4% considera que la atención es adecuada y oportuna. En cuanto a las instalaciones y tecnología en los establecimientos de salud, el 98% de los usuarios encuestados afirmó que eran aceptables y sólo el 2% expresó su desacuerdo por la falta de equipos modernos.
<b>CONCLUSIONES</b>	Los encuestados tienen una percepción aceptable sobre la calidad de la atención de enfermería que recibe el personal profesional de enfermería, sin embargo, recomendaríamos mayor énfasis en la puntualidad al brindar la atención, cabe mencionar que la demanda de los pacientes hospitalizados dificulta la atención. brindar atención oportuna al paciente. Es necesario, por tanto, implementar estrategias para mejorar el nivel de atención en aspectos tangibles e intangibles dentro de la estructuración y proceso de atención en el momento pertinente.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Sirve como base para comparar con los objetivos propuestos.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.51798/sijis.v4iSI1.659">https://doi.org/10.51798/sijis.v4iSI1.659</a>

### FICHA RAE 18

<b>TÍTULO</b>	<p>“The Relationship Between Perceived Quality of Care and the Patient Safety Culture of Turkish Nurses”.</p> <p>La relación entre la calidad percibida de la atención y la cultura de seguridad del paciente de las enfermeras turcas</p>
<b>AUTORES</b>	Karaca A, Akin S, Harmanci Seren AK.
<b>AÑO</b>	2022
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Turquía – ingles
<b>OBJETIVOS</b>	Examinar la relación entre la calidad percibida de la atención y la cultura de seguridad del paciente de las enfermeras turcas.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal descriptivo
<b>RESULTADOS</b>	<p>La mayoría (72,4%) eran mujeres que se habían graduado de escuelas secundarias profesionales (52,6%) y trabajaban en la unidad de cuidados intensivos neonatales (37,9%). La puntuación media más alta en el subdimensión del Caring Behaviors Inventory-24 fue de 5,78 (DE = 0,43) subdimensión: conocimientos y habilidades. La puntuación media más alta del subdimensión en la Escala de Cultura de Seguridad del Paciente fue de 3,55 (DE = 0,48) para notificación de eventos inesperados y errores. Se encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre las puntuaciones (<math>r = 0,553</math>, <math>p &lt; 0,01</math>), con la correlación más baja encontrada entre las dimensiones de comportamiento de los empleados y conocimientos y habilidades (<math>r = .305</math>, <math>p = .001</math>).</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<p>Los enfermeros perciben positivamente el cuidado del paciente y tienen una percepción positiva de la cultura de seguridad. Evaluar la calidad percibida de la atención y las percepciones de la cultura de seguridad del paciente ayudará a prevenir eventos adversos relacionados con la atención al paciente y mejorar la calidad de la atención.</p>
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Importante realizar las discusiones del estudio por los beneficios que presenta.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<p><a href="https://journals.lww.com/jnr-twna/fulltext/2022/08000/the_relationship_between_perceived_quality_of_care.8.aspx">https://journals.lww.com/jnr-twna/fulltext/2022/08000/the_relationship_between_perceived_quality_of_care.8.aspx</a></p>

## FICHA RAE 19

<b>TÍTULO</b>	Seguridad del paciente: percepción de los pacientes en el primer nivel de atención en un distrito de salud urbano.
<b>AUTORES</b>	Ruiz R, Ruiz R, Ruiz J, Guzmán B, Barranco J, Salcedo I.
<b>AÑO</b>	2021
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	España – español
<b>OBJETIVOS</b>	Conocer la opinión del paciente que acude a atención primaria respecto a su seguridad en este ámbito.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio observacional transversal.
<b>RESULTADOS</b>	Doscientos pacientes encuestados de los cuales más del 90% no reportaron experiencias negativas en cuanto a errores de medicación, identificación, diagnóstico o manejo clínico, destacando la buena atención recibida y la buena resolución de su problema. Sin embargo, sólo alrededor de la mitad afirmó comprender las explicaciones de los profesionales sanitarios o haber tenido la oportunidad de opinar o haber compartido la toma de decisiones sobre su manejo. Estos factores estuvieron íntimamente relacionados con la percepción de falta de tiempo en la consulta y el constante cambio de médico.
<b>CONCLUSIONES</b>	La gran mayoría de nuestros pacientes no reportan efectos adversos o problemas de seguridad durante su atención primaria. Sin embargo, se evidencia la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con el tiempo de consulta y aumentar el número y la estabilidad de los recursos humanos en los centros de salud para mejorar la satisfacción de los pacientes con el sistema de salud.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información relevante para la fundamentación de la investigación.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S113835932100143X?via%3Dihub">https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S113835932100143X?via%3Dihub</a>

## FICHA RAE 20

<b>TÍTULO</b>	<p>“Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: a cross-sectional analysis of survey and administrative data in German hospitals”</p> <p>Dotación de personal de enfermería y calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente: un análisis transversal de datos administrativos y de encuestas en hospitales alemanes</p>
<b>AUTORES</b>	Winter, V., Dietermann, K., Schneider, U. y Schreyögg, J.
<b>AÑO</b>	2021
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Alemania – ingles
<b>OBJETIVOS</b>	Examinar el impacto de la dotación de personal de enfermería en la calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio de análisis factorial exploratorio realizado en 212.554 pacientes dados de alta de unidades hospitalarias no pediátricas, no intensivas y no psiquiátricas.
<b>RESULTADOS</b>	Para las tres dimensiones de la calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente, encontramos que disminuyeron significativamente a medida que (1) disminuyeron los niveles de personal de enfermería (con efectos marginales decrecientes) y (2) aumentó la proporción de enfermeras asistentes en una unidad hospitalaria. La asociación entre los niveles de personal de enfermería y la calidad de la atención de enfermería fue más pronunciada entre los pacientes que eran menos complejos clínicamente, ingresaban en hospitales más pequeños o ingresaban en unidades médicas.
<b>CONCLUSIONES</b>	Nuestros resultados indican que, además de los niveles de personal de enfermería, la combinación de habilidades de enfermería es crucial para brindar la mejor calidad posible de atención de enfermería desde la perspectiva del paciente y ambas deben considerarse al diseñar políticas como regulaciones mínimas de personal para mejorar la calidad de la enfermería.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Este estudio sirve como base de los antecedentes además para comparar con los objetivos propuestos.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://bmjopen.bmj.com/content/11/11/e051133">https://bmjopen.bmj.com/content/11/11/e051133</a>

## FICHA RAE 21

<b>TÍTULO</b>	<p>“Patients’ Perception Towards Quality of Nursing Care and Associated Factors at Agaro General Hospital, Southwest Ethiopia: A Cross-Sectional Study”</p> <p>Percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería y factores asociados en el Hospital General de Agaro, suroeste de Etiopía: un estudio transversal</p>
<b>AUTORES</b>	Yesuf, M. y Abdu, M.
<b>AÑO</b>	2023
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Etiopía – ingles
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar el nivel de percepción de los pacientes y sus factores asociados en el Hospital Agaro del suroeste de Etiopía.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal institucional con un tamaño de muestra total de 422 mediante muestreo aleatorio sistemático.
<b>RESULTADOS</b>	El porcentaje de percepción positiva 76,3%. Los clientes de 31 a 40 años tenían más probabilidades [AOR: 2,191, IC 95 %: 1,033–4,645, valor p: 0,041] $\geq$ 51 años tenían menos probabilidades de percibir positivamente [AOR: 0,490, IC 95 %: 0,271–0,886, valor de p: 0,018]. Los que habían pagado por recibir atención, más probabilidades de percibirla positivamente [AOR: 3,046, IC 95% 1,043–8,896, valor de p: 0,042]. Las probabilidades de percepción positiva hacia la calidad de la atención de enfermería fueron mayores entre los pacientes que pensaban que el costo hospitalario era medio [AOR: 3,066, IC 95%: 1,286–7,311], bajo [AOR: 13,859, 95 IC %: 2,245–85,562] e incierto [AOR: 6,116, IC 95%: 1,988–18,809]
<b>CONCLUSIONES</b>	La mayoría tuvieron una percepción positiva de la calidad de la atención de enfermería. Ser anciano y sentir los costes hospitalarios influye negativamente mientras que haber pagado el tratamiento influye positivamente en la percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería. Por lo tanto, la necesidad aumenta con la edad.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Este estudio sirve como base de los antecedentes además para comparar con los objetivos propuestos.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<p><a href="https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/23779608231197557">https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/23779608231197557</a></p> <p>Revista: SAGE Enfermería</p>

## FICHA RAE 22

<b>TÍTULO</b>	Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública
<b>AUTORES</b>	Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L., Duran T.
<b>AÑO</b>	2020
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	México – español
<b>OBJETIVOS</b>	Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio transversal descriptivo realizado en 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia
<b>RESULTADOS</b>	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%).
<b>CONCLUSIONES</b>	Más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información relevante para la fundamentación de la investigación.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174">https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174</a>

### FICHA RAE 23

<b>Título</b>	<p>“Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria ”</p> <p>Percepción de los cuidadores sobre la calidad de la atención de enfermería en los servicios de atención de salud infantil del University College Hospital, Nigeria.</p>
<b>Autores</b>	Ojewale, L., Akingbohunbe, O., Akinokun, R. y Akingbade, O.
<b>Año</b>	2022
<b>País e idioma</b>	Nigeria – inglés
<b>Objetivos</b>	Evaluar la percepción de los cuidadores sobre la calidad de la atención de enfermería en los servicios de atención de salud infantil.
<b>Metodología</b>	Estudio descriptivo transversal utilizando una técnica de muestreo estratificado para reclutar a 308 cuidadores que asistían a clínicas de vacunación y bienestar infantil.
<b>Resultados</b>	Un gran porcentaje eran mujeres (86,9%). "La preocupación y cuidado de las enfermeras", "reconocimiento de las necesidades de los cuidadores", "coordinación de los cuidados" y "privacidad" se percibieron como justos (50,2%, 54,9%, 56,3%, 57%) mientras que "claridad sobre las instrucciones dadas", "ayuda", "habilidad y competencia" fueron percibidas como buenas (61,7%, 56,3%, 63,8%). La edad, ocupación y estado civil tuvieron una asociación significativa con su percepción de la atención de enfermería ( $p < 0,05$ )
<b>Conclusiones</b>	Las actitudes de las enfermeras con respecto a la preocupación, cuidado y privacidad se percibieron como justas en comparación con la habilidad y competencia de las enfermeras que se percibieron como buenas. Aunque, los cuidadores tenían una percepción general promedio de calidad de los cuidados, se deberían dedicar más esfuerzos a mejorar el cuidado y preocupación, cortesía, amabilidad y amabilidad.
<b>Aporte del estudio para su trabajo académico</b>	Aporta información valiosa para la discusión y los objetivos basadas en evidencia.
<b>Fuente (enlace web)</b>	<a href="http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4019141">http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4019141</a>

## FICHA RAE 24

<b>TÍTULO</b>	<p>“Patients’ Perceptions of Nursing Care in a University Hospital”</p> <p>Percepciones de los pacientes sobre la atención de enfermería en un hospital universitario.</p>
<b>AUTORES</b>	Ozturk H, Demirsoy N, Sayligil O, Florczak KL
<b>AÑO</b>	2020
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	España – español
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar la percepción de los cuidados de enfermería de los pacientes en un hospital de atención terciaria turco
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio descriptivo comparativo realizado en 566 pacientes
<b>RESULTADOS</b>	Se encontró que el nivel de satisfacción del paciente con la enfermería estaba por debajo del promedio; La satisfacción del paciente no mostró diferencias significativas entre géneros, estado civil o las clínicas donde el paciente fue hospitalizado, pero se encontraron niveles significativamente más altos de satisfacción con niveles más altos de educación, edad más joven, ingresos más altos y estar empleado
<b>CONCLUSIONES</b>	La satisfacción del paciente con la enfermería es un indicador importante de la calidad de los servicios de enfermería ofrecidos. En este estudio, el nivel de satisfacción del paciente con la enfermería estuvo por debajo del promedio. Además, no hubo diferencias significativas en la satisfacción del paciente en relación con el sexo, el estado civil o el tipo de clínica (quirúrgica versus médica) donde fue hospitalizado
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Aporta información relevante para la fundamentación de la investigación.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="https://doi.org/10.1177/0894318419881798">https://doi.org/10.1177/0894318419881798</a>

## FICHA RAE 25

<b>TÍTULO</b>	<p>“Quality of Nursing Services Affect the Patient Satisfaction in Hospital”</p> <p>La calidad de los servicios de enfermería afecta la satisfacción del paciente en el hospital</p>
<b>AUTORES</b>	Apriana, R. y Ratnasari, I.
<b>AÑO</b>	2021
<b>PAÍS E IDIOMA</b>	Indonesia – ingles
<b>OBJETIVOS</b>	Determinar la relación de la calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción del paciente en el hospital.
<b>METODOLOGÍA</b>	Estudio no experimental diseño transversal, realizado en 98 pacientes.
<b>RESULTADOS</b>	El valor promedio (media) de la calidad del servicio de enfermería fue de 77,36, el valor intermedio (mediana) es de 78, el valor que aparece con más frecuencia (moda) es de 80, mientras que el valor más bajo es de 53 y el más alto es de 100 con una desviación estándar de 8,919. Todavía hay valores por debajo del promedio, por lo que se puede decir que aún había enfermeras que no eran buenas en la prestación de servicios de enfermería a los pacientes. El valor promedio de la satisfacción del paciente fue de 101,59, la puntuación intermedia fue de 103, el valor que aparece con más frecuencia fue de 97, mientras que el valor más bajo fue de 68 y más alto es de 130.
<b>CONCLUSIONES</b>	Mejorar la calidad de los servicios de enfermería puede aumentar la satisfacción del paciente. El resultado de la prueba estadística Pearson Product Moment mostró que existía una correlación fuerte con valor $p = 0,000$ y valor $r = 0,592$ . Demostró que aumentar la calidad de los servicios de enfermería brindados al paciente puede aumentar el nivel de satisfacción del paciente
<b>APORTE DEL ESTUDIO PARA SU TRABAJO ACADÉMICO</b>	Importante realizar las discusiones del estudio por los beneficios que presenta.
<b>FUENTE (ENLACE WEB)</b>	<a href="http://dx.doi.org/10.52365/jond.v1i2.364">http://dx.doi.org/10.52365/jond.v1i2.364</a>