

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR USUARIOS
HOSPITALIZADOS**

**LAURA VANESA CASTRO LARA.
GLENDIS CHACON MARTINEZ.
CARMEN ALICIA CHIQUILLO MELENDEZ.
WENDY MARINA MOSQUERA CUESTA.
LUZ ENITH QUIROZ FUERTE.**

MONOGRAFIA

**ASESOR DISCIPLINAR:
LINA MARCELA VERGARA JIMÉNEZ
ASESOR METODOLÓGICO:
KEYDIS SULAY RUIDIAZ GÓMEZ.**

UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS BECHARA ZAINUM

ESCUELA DE ENFERMERIA

CARTAGENA DE INDIAS DTC. COLOMBIA

2020.

DEDICATORIA

"El secreto de la calidad es el amor, uno debe amar a su paciente; uno debe amar su profesión; uno debe amar a su Dios. Si tienes amor, entonces, puedes volver la mirada para monitorear y mejorar el sistema" Avedis Donabedian.



TABLA DE CONTENIDO.

DEDICATORIA.....	2
PRÓLOGO.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
GLOSARIO DE TERMINOS.....	10
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA.....	11
CALIDAD DEL CUIDADO EN SALUD.....	11
CAPITULO II.....	14
DESARROLLO DEL TEMA.....	14
SATISFACCIÓN.....	15
PERCEPCIÓN.....	18
CAPÍTULO IV.....	24
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	24
CONCLUSIONES.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	28

PRÓLOGO.

Esta monografía, surge como complemento de un anteproyecto de investigación concluido en la importancia que tiene la calidad del cuidado tanto para las instituciones de salud, como para el paciente; además, del beneficio que le ofrece a la investigación y al desarrollo científico de la profesión de enfermería, exaltando el desempeño de ésta dentro del campo laboral.

El presente documento fue elaborado con el objetivo de realizar una revisión bibliográfica exhaustiva, sobre la calidad del cuidado de enfermería percibida por usuarios; según su estructura se encuentra dividido en 3 capítulos, los cuales describen las generalidades, desarrollo temático y las conclusiones del mismo. En el primero, se evidencia la introducción y un glosario de términos. El segundo, hace referencia al desarrollo del tema, donde se describen aspectos relevantes de las ideas planteadas por diferentes autores y en el tercero y último, nos lleva a la interpretación, análisis y conclusiones.

INTRODUCCIÓN

La presente monografía se llevó a cabo, a través de una búsqueda bibliográfica sobre la calidad del cuidado de enfermería percibida por usuarios, esta pretende analizar, sintetizar e integrar los resultados de la información obtenida acerca del estado del arte de la misma.

La historia del control de la calidad se reporta desde el año 1992, con la creación en Estados Unidos del American College of Surgeons, que proyectaba asociar a los cirujanos de todo el país, velando por el prestigio de sus miembros, mediante una progresiva exigencia a los mismos. Por las dificultades en valorar la capacidad profesional asistencial, en el año 1920 se creó un programa de estandarización; donde aparecían las características mínimas que debían cumplir los que iban a trabajar, como resultado del proceso de acreditación, paulatinamente se incrementaron los centros que cumplían los criterios de la sociedad antes mencionada. En Europa los estudios sobre la calidad se reportaron más tarde (1). Históricamente a nivel internacional, la vigilancia de la calidad de la asistencia ha sido motivo de preocupación, como un problema social y organizativo y ha significado un estilo de trabajo permanente (2) .

En Colombia, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas. En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación, con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquieren gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad (3).

Existen varias definiciones acerca de la calidad de la atención para Donabedian (4): Es el "cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente, que puede atribuirse a la atención precedente en salud", es decir; se refiere a los resultados de la atención y usa una definición amplia de salud, que incluye mejoría de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos, que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud (3).

Montiel considera que la calidad se determina también por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes (5). En tal sentido la calidad de la atención fue definida como: El "grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales" (6). Implícito en las diversas definiciones se encuentran los objetivos de la calidad de la atención en nuestro país como: El buen desempeño profesional, el uso eficiente de los recursos, garantizar el mínimo de daños y lograr la satisfacción del paciente y los familiares (7).

En enfermería, desde el inicio de la profesión, Florence Nightingale enunció que: "Las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados" (7).

La razón de ser y del que hacer de enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad. Por tanto; brindar calidad para enfermería es un proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios. No obstante, para obtener este logro, es necesario tener en cuenta que la presencia, la permanencia, la continuidad y la contingencia, son condiciones específicas y distintivas de ese cuidado (8). Las instituciones de salud conscientes de los desafíos que impone el advenimiento de un mundo globalizado, cada día se esmeran en reconocer la calidad como: Un proceso de mejoramiento continuo, que

promete buenos resultados, este esmero radica en el hecho de que la calidad puede verse desde dos perspectivas: Objetiva y subjetiva (9). La primera, basada en los aspectos técnicos y estructurales de la organización; la segunda, fundamentada en la capacidad que tiene el consumidor para juzgar los servicios recibidos y develar satisfacción o insatisfacción. Esta última, bajo el supuesto de que la calidad es vista en función de quien la recibe; por tanto, varía dependiendo de su punto de vista (10).

En este sentido, la satisfacción del usuario, en cuanto a necesidades y expectativas, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud (11,12) .y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales (13), puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de la atención, debido a su experiencia en la institución. Es decir; el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud (14).

El profesional de enfermería constituye un recurso humano esencial dentro de las instituciones de salud, cuyo fin es prestar atención integral a la persona en este ámbito, implementando el cuidado y el contacto permanente y directo con el usuario. Identificar la forma en que percibe el paciente el cuidado de enfermería que se le ofrece, se convierte en oportunidad para plantear e implementar acciones que redunden en un mejor desempeño, por parte del profesional y por ende en mejoras en la calidad del cuidado ofrecido.

La ciencia del cuidar se entiende como: “La aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados; oportunos, continuos, seguros e integrales, en la atención en salud de las personas; que se sustentan en un conocimiento sólido, que permite ofrecer cuidados basados en la evidencia científica y demostrar su capacidad para cambiar de forma favorable el curso de la enfermedad o la mejora de las condiciones de salud de la población” (15). La valoración de la percepción tiene como propósito; mejorar el bienestar de cada paciente, disminuyendo costos y riesgos; a partir de la misma, es posible obtener

un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas (16).

Es importante direccionar todo lo anterior con el enfoque social e investigativo ya que, en el enfoque social permite abordar al ser humano de una manera holística e integral, intentando satisfacer todas sus necesidades de acuerdo a un cuidado de calidad. En el enfoque investigativo, se busca intensificar la importancia de realizar un aporte a la ruta conceptual, la cual facilita revestir esta área, otorgándole una continuidad a la producción científica, impulsando nuevos conocimientos a las futuras generaciones, motivándolos a incursionar en un nuevo saber. Además del beneficio al desarrollo del saber científico de dicha profesión, ayudando así a visibilizar, identificar y estimar el trabajo que desempeña el enfermero(a), con capacidad de ver más allá de las necesidades físicas, psicológicas y emocionales de los pacientes para el mejoramiento de su condición de salud; por medio de los cuidados ofrecidos de forma adecuada y oportuna.

Teniendo en cuenta lo anterior: El usuario es el integrante principal en las instituciones hospitalarias para que se ofrezca una atención integral, oportuna y pertinente en el sector salud, por lo tanto; la percepción de este, referente a su experiencia en los cuidados del profesional de enfermería, se relaciona con todas aquellas vivencias o situaciones que ha percibido durante su estancia hospitalaria, que es expresada a través de la satisfacción comprendida por el grado de conformidad e inconformidad que manifieste el usuario al momento de recibir la atención y por ende sea un determinante clave de la calidad de la atención.

Por tal motivo, se considera de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad del cuidado de enfermería, relacionados con la percepción y satisfacción del paciente en los actuales conocimientos de enfermería, para continuar dando cumplimiento a propósitos tales como: Generar una reflexión sobre el quehacer profesional y

contribuir a la mejora continua del cuidado de enfermería en las instituciones, promover la calidad para garantizar la integralidad y continuidad de los cuidados de enfermería, considerar importante la percepción del paciente y aportar resultados de investigación que sirvan de referencia para futuros estudios.



CAPITULO I.

GLOSARIO DE TERMINOS.

A continuación, se muestra un glosario con terminología relacionada con el tema a desarrollar en la presente monografía, por medio de la cual se obtendrá información que ayude a su ejecución.

Satisfacción.

Según Zas define la satisfacción como: "La acción de satisfacer, gusto, placer. Realización del deseo o gusto. razón o acción con que se responde enteramente a una queja". También significa: "Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar, gustar, agradar a una persona algo o alguien, aquietarse o persuadirse con una razón eficaz, estar conforme uno con algo o alguien". Se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza, hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo; para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro, de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como "satisfactorio" o no (17) .

Experiencia.

Según Kant, la experiencia es sin ninguna duda, el primer producto surgido de nuestro entendimiento al elaborar éste, la materia bruta de las impresiones sensibles, indica la referencia del conocimiento, a partir de la cual tiene que elaborarse, a la que ha de adecuarse, responder y corresponder, de la que tiene que dar razón o incluso la que ha de ser su contenido. "En la medida en que el entendimiento humano haya de ser fuente de algún tipo de certeza que vaya más allá de la mera autoconciencia, debe apuntar a algo que no sea él mismo"; ese algo, lo otro del entendimiento, en relación con lo cual se puede plantear la cuestión de la certeza como objetividad que rebasa

los límites, es el punto de partida del proceso cognoscitivo en la que necesariamente interviene como soporte todo el conjunto de condiciones interpuestas por la subjetividad humana. Esto recibe el nombre de “experiencia” (18).

Calidad.

Según la *International Organization for Standardization* (ISO), la calidad va a ser la totalidad de un grupo de acciones cuando se brinda un servicio o de los beneficios que cuenta el producto de manera que se le atribuye un diagnóstico de si se logró satisfacer la necesidad del usuario (19) .

Profesional en Enfermería.

De acuerdo a la OMS la enfermería como aquella que abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal (20).

Calidad del cuidado en salud.

La calidad en salud, es una filosofía entendida como un proceso sistemático, permanente y de mejoramiento continuo, de alto valor agregado, que superan las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad en la cobertura, estrategia e impacto de los servicios de salud, en donde la satisfacción del usuario constituye el principal elemento en la dinámica de resultado en la atención y se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a las necesidades del paciente más allá de lo que él espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos, también implica constancia de propósito, consistencia y adecuación de las necesidades del cliente, incluyendo la oportunidad y el costo de servicio. Es la

propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (21).

Cuidado de Enfermería.

Los cuidados de enfermería son las atenciones y cuidados que recibe una persona cuando se encuentra internada en una institución médica. Los cuidados de enfermería están fundamentados en cuatro conceptos fundamentales: El primer concepto refiere al ser humano, es decir; que los cuidados se centran en todas las funciones biológicas, psíquicas y emocionales del paciente. El segundo de estos conceptos consiste en la salud, lo cual alude a la ausencia de enfermedad física y moral de una persona. El tercer concepto hace referencia al entorno, para lo cual se tiene en cuenta todos aquellos factores que componen el entorno más cercano del paciente. Y el último concepto es el de los cuidados de enfermería en sí mismos, cuidados preventivos, paliativos, curativos (22) .

Calidad del cuidado de enfermería.

La calidad del cuidado de enfermería se refiere: a “la identificación y satisfacción de necesidades en salud, y que este personal está en capacidad de satisfacer las perspectivas del desarrollo humano, y los satisfactores que conciernen a la profesión”, por tal razón; el cuidado es la esencia de enfermería, es brindar protección a una necesidad humana, con el fin de preservar la dignidad del otro. En este sentido, a la que considera que el conocimiento teórico del cuidar, empezó en enfermería en la década de los 50 con Madeleine Leininger, quien defendió la concepción de que el cuidado es una necesidad humana esencial, y el cuidar es la esencia de enfermería, es un modo de lograr salud, bienestar y la conservación de las culturas y de la civilización. De igual forma, considera que el cuidado de Enfermería constituye un objetivo distintivo, dominante, primordial y unificador, que hace referencia a los fenómenos abstractos que están relacionados con experiencias de asistencia y apoyo para con los demás, que requieren mejorar su estado de salud (23).

Percepción.

La percepción es definida como un proceso mental del ser humano, que le permite organizar de forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior, para poder tener conciencia de lo que lo rodea (24).



CAPITULO II.

DESARROLLO DEL TEMA.

Historia.

La preocupación por la calidad en los procesos de atención en salud, surge en Babilonia, para el año 2000 a.C, con el código de Hammurabi que pretendía regular la atención médica e implementar castigos en los casos que se creyera necesario (25).

La calidad de los servicios prestados en la actualidad, se remonta etimológicamente a la palabra de origen latín *qualitas*, que significa “la perfección”; este es un concepto antiguo y ha sido un motivo de preocupación permanente (26) , por ejemplo; una gran cantidad de las civilizaciones antiguas como: Los egipcios, mayas, sumerios etc.; contaban con normas y estándares que regulaban sus productos. Así mismo; se generaron desde hace años formas de supervisión de procesos, por ejemplo; los egipcios tenían como tarea comprobar la adecuada instalación de los bloques de piedra en las pirámides, por otro lado, los mayas al igual que los fenicios o los sumerios daban castigos a quienes elaboraran malos productos, para evitar la repetición de los errores (27).

En los últimos años, ha habido un interés creciente en la relación enfermera, paciente y familia, como eje central en la percepción del cuidado (28) . Desde la perspectiva del paciente se evalúa la calidad de la atención de enfermería, esto proporciona información que beneficia a la organización prestadora de servicios, a los prestadores directos y a los mismos pacientes (29).

Según Avedis Donabedian medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es un indicador de calidad. La percepción del usuario son conceptos y actitudes que construye de sus expectativas y de la satisfacción de sus necesidades (30).

Satisfacción.

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios, nos remite necesariamente al tema de la evaluación.

Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces (31), La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso, hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978), resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación (32). Dicho lo anterior más difícil que ubicar su origen es definirla, incluso varios autores (Shi; Holahan y Jurkat, 2004; Vogt, 2004; Griffiths, Johnson y Hartley, 2007), afirman que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. Éstos últimos nos proveen de algunas definiciones:

“Es un estado que experimenta el usuario dentro de su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional”

“Estado de la mente que representa la mezcla de las respuestas materiales y emocionales del usuario hacia el contexto de búsqueda de información”

“El cumplimiento completo de una necesidad o deseo; el logro de un fin deseado” (33).

Por su parte Vogt H, nos dice que: “Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (34).

Este concepto no está totalmente definido; sino que se considera más bien un conjunto de características susceptibles de medición.

Oliver 1997 “Todo el mundo sabe lo que es la satisfacción hasta el momento en el que se le pide que la defina. Entonces, de repente, parece que nadie lo sabe.” Bajo estas ideas han sido varios los autores que tratan el tema, equiparándole al sentimiento de “estar saciado” o a la “sensación de contento” (35). Donde la reacción del individuo se da a partir del procesamiento de la información y el grado de cumplimiento que el cliente espera (36) . Strasser y Davis definieron la satisfacción como: “Los juicios de valor personales y las reacciones subsecuentes a los estímulos que perciben en el centro de salud” (37).

Avedis Donabedian, en su teoría de la evaluación de la calidad, fue el primer autor en identificar los elementos necesarios para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud y lograr la satisfacción del usuario (38) . “Define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente; señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes, la técnica y la interpersonal: La atención técnica, se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal, mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes (39). Esta última se relaciona con las experiencias al ser subjetiva y se enmarca dentro de los diferentes conceptos de satisfacción mencionados anteriormente por los distintos autores.

Eriksen (1988;1995) , tomando aspectos de la teoría de Donabedian como marco de referencia, realizó un estudio donde desarrolló, revisó y clarificó el concepto de la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, concluyendo; que la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería :Es la evaluación subjetiva del paciente, de la respuesta cognoscitiva/emocional, que resulta de la interacción de las expectativas del paciente , con el cuidado de enfermería y su percepción de las

conductas/características de la enfermera, donde las interacciones de las expectativas las relaciona con lo que el consumidor está buscando de un servicio, las cuales forman la base para la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería, esto permite llegar a juicios referentes a la calidad técnica (40).

Lo descrito por Eriksen anteriormente, presenta una similitud con lo descrito por la psicóloga Bárbara Zas, el concepto de satisfacción siempre va estar relacionado con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea y va entrar en relación a la espera de un cierto efecto. La satisfacción lo relaciona con un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no, satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud es un proceso complejo de intersubjetividades, porque sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos (41).

La satisfacción del cuidado es observada cuando existe congruencia o acuerdo entre las expectativas de los pacientes y su experiencia actual. El tener conocimiento en forma continua de las expectativas del paciente, permitirá a los profesionales de enfermería planear y dirigir cuidados de calidad, además; deberá considerar que las exigencias actuales de los pacientes, se ven influidas por los avances tecnológicos y económicos del país, así como los cambios generados por la misma sociedad (42).

Los procesos de relaciones interpersonales que se establecen con el paciente, su familia y con los grupos multidisciplinarios, son determinados básicamente por el personal de enfermería, lo que permite a la enfermera; conocer la percepción que los pacientes tienen sobre las dimensiones de la satisfacción con el cuidado de enfermería; además los gerentes de enfermería pueden orientar y proponer medidas para mejorar estas percepciones. Si este proceso interpersonal no ocurre como es deseable, las dimensiones de la satisfacción del cuidado pueden verse afectadas, por lo que la opinión de los pacientes es importante para conocer su satisfacción con el cuidado de enfermería (43).

Percepción.

Según Gestalt: “La percepción es un proceso de extracción y selección de información relevante, encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente; que permita, el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante” (44). Por medio de procesos cognoscitivos los cuales captan la información del entorno, y generan por medio de la interpretación juicios, acciones y reacciones con un grado de significancia, que en sí misma es apreciada de manera diferente por cada persona (45).

La percepción que tiene el paciente acerca de los cuidados brindados, emite un juicio negativo o positivo acorde al tipo de experiencia vivida por parte del mismo, a partir de allí; la percepción es definida como un proceso mental del ser humano que le permite organizar de forma significativa y clara en el interior de sí mismo, todo aquello que obtiene del exterior, para poder tener conciencia de lo que lo rodea. En relación con enfermería, la percepción hace referencia: a la impresión que subyace de esta interrelación en el momento de “cuidar al otro” y como se interiorizan y clasifican los momentos y acciones intencionales de la persona cuidada y de aquella denominada cuidadora.

La percepción, según Hermann L. y F. Helmholtz: “Es el resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales presentes”. Como dimensión de la calidad, es la experiencia advertida y expresada por el usuario y que, en la mayoría de los casos, no tiene ninguna relación con los aspectos científicos y técnicos; sino con las necesidades de afecto, comprensión, protección, bienestar, ocio e información. La percepción es una dimensión determinada por el contexto socio-cultural, los hábitos y las costumbres; Además, del ambiente físico donde se brinda el cuidado (46).

La percepción de los servicios de salud por parte de los usuarios, se evidencia en la importancia de los siguientes factores: Tiempo de espera, costo o modalidades de

pago, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre personal de salud y el usuario, accesibilidad a los servicios de salud, comprensión de los problemas personales, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte de los doctores, entre otros (47) .

La enfermería debe preocuparse por investigar acerca de la calidad del cuidado que proporciona, a través de la percepción de los pacientes y así generar cambios en su práctica del cuidado.

La calidad del cuidado de enfermería percibida por usuarios, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud, puesto que, la percepción del usuario permite: Conocer cada aspecto del cuidado debido a su experiencia y la satisfacción en los servicios.

Luego de haber realizado una revisión bibliográfica, se encontraron estudios relacionados como:

En 1985 Parasuraman, Berry y Zeithaml, desarrollaron una herramienta para medir la calidad de servicio denominada: SERVQUAL (Service Quality); enfocándose en la medición de la brecha existente entre percepciones y expectativas de los usuarios respecto del servicio otorgado (48).

Del mismo modo “Torres C. Buitrago y Vera. Bucaramanga, Colombia. 2011. Realizó un estudio sobre: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados”, el cual; pretende investigar la calidad del cuidado de enfermería, basado en la percepción de los pacientes de una unidad de oncología. A través, de la aplicación del Cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (Cucace), en el cual se concluyó que el Cuestionario de percepción de la calidad del cuidado de enfermería, es entendible y comprensible, con un buen nivel de confiabilidad, lo cual lo hace adecuado para la evaluación de la satisfacción y la experiencia del paciente hospitalizado y así medir la calidad del cuidado brindado por enfermería (49).

Igualmente “García C. y Cortés, 2012. Realizaron un estudio sobre: “Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México” enfocado hacia la percepción, el trato digno por enfermería, a partir de las expectativas, la satisfacción y necesidades del usuario. Fue un estudio observacional, en donde se entrevistaron a 90 usuarios de los servicios de Ginecoobstetricia, Cirugía General y Medicina Interna, mediante la aplicación del instrumento (Cucace), para la recolección de la información. En el cual; se concluyó que no existe correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de Enfermería” (50).

Chávez D, Romeo R, Zúñiga J: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital universitario del caribe”. realizado en Cartagena Colombia en el año 2013, por estudiantes de la Universidad de Cartagena, cuyo objetivo: fue la descripción de la percepción del cuidado de enfermería en el servicio de medicina interna; mediante la aplicación del instrumento Care-Q (Caring Assessment Instrument) en el cual concluyó que la satisfacción global del cuidado de enfermería fue percibida en alto grado por los pacientes hospitalizados, la satisfacción frente a las dimensiones de la calidad del cuidado, monitoreo, la accesibilidad y brindar confort, fueron las mejores evaluadas” (51).

Así mismo, Borré Y. y Vega, realizaron un estudio Barranquilla en el año 2014 sobre: “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados”. Se empleó el cuestionario SERVQHOS-E para la recolección de la información Donde la satisfacción, debe ser vista bajo dos tendencias: Objetiva y subjetiva, una forma de hacerlo ha sido mediante la evaluación de las instituciones de salud que han mostrado interés por mejorar la calidad de sus servicios, con el fin de lograr la satisfacción de expectativas del usuario (52) .

Monje P. Paulina Miranda C, Jéssica Oyarzún G, Fredy Seguel P, Elizabeth Flores G: “Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados” por estudiantes de la Universidad Austral de Chile, en el que se aplicó

una encuesta sociodemográfica y la escala de percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE), en pacientes hospitalizados en Servicio de Medicina Adulto de un hospital de alta complejidad; basándose en el desarrollo de un vínculo enfermero-paciente, con características en el profesional, las habilidades técnicas, el conocimiento y las actitudes como la empatía, respeto y la autenticidad. en este, se ratifica que Enfermería sustentada en sus bases disciplinares, tiene como esencia la entrega de cuidados humanizados, oportunos y de calidad, que se convierten en las principales características de los profesionales de Enfermería. Esto; sumado al actual énfasis a nivel ministerial y en muchas Escuelas de Enfermería a nivel nacional e internacional, en las que se ha enfatizado el cuidado integral de las personas y no sólo suplir sus necesidades físicas, hace que los pacientes perciban un mejor trato por parte de los profesionales” (53).

Silva J. Ramón-S, Vergaray V, Palacios F y. Partezani R. en são Paulo, Brasil, 2015: Se realizó un estudio sobre: “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público”; enfocado a la percepción del paciente hospitalizado, respecto a la atención de enfermería con las variables: Sociodemográficas (su cultura, expectativas, factores personales) y estancia hospitalaria. en el que se concluyó, la necesidad de reflexión por parte del personal de enfermería y la mejora del cuidado brindado (54).

Por su parte Lenis- C, Fred V, Manrique G-en Barranquilla (Colombia), 2015, realizó un estudio sobre: “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados”, cuyo objetivo; va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios, utilizando el cuestionario CUCACE, como instrumento para la recolección de la información. en el que se concluye que los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la institución, para la dimensión de experiencia con el cuidado y en la dimensión de satisfacción. Lo cual indica que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena. Según Barragán y Manrique la satisfacción del usuario obedece más a la funcionalidad del servicio. Es decir; a aspectos tangibles e intangibles dentro del mismo, mientras que la calidad

percibida apunta a una evaluación global y es pertinente, puesto que permite la toma de decisiones gerenciales y condiciona la atención.” (55).

Morales E., en Huaylas Norte-Perú, ejecutó un estudio sobre: “Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre abril junio del 2015”. El objetivo fue determinar la percepción del usuario, respecto a la calidad de atención del profesional de Enfermería en el área de emergencia. Lo que le permitió obtener la conclusión siguiente, señalando que la mayor cantidad de los pacientes perciben la atención del profesional como medianamente favorable” (56).

Llano C. Hermida P. en Quito-Ecuador, ejecutaron un estudio sobre: "Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito", cuyo objetivo fue: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad, en la prestación de cuidados brindado por el personal de enfermería, del Hospital General Enrique Garcés. Se empleó el método de observación directa, la entrevista como técnica para recolección de datos y cuestionario como instrumento. El cual se concluyó que la calidad percibida es excelente, ya que los pacientes se sienten satisfechos, atendidos y agradecidos con el cuidado que les ofrecen. Además, refieren que las(os) enfermeras(os), son respetuosos en su trato, respetan su intimidad y sus decisiones; son amables y claros al momento de comunicarse” (57) .

Contreras: “Valoración de aspectos cualitativos del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados”, tiene por objetivo: Describir aspectos cualitativos importantes del cuidado de enfermería, a través; de un análisis comparativo de los comentarios realizados por pacientes hospitalizados, los cuales fueron agrupados en comentarios positivos y negativos, respecto al cuidado de enfermería. Dentro de los comentarios positivos se, destacan: Agradecimientos, felicitaciones y percepciones del profesionalismo y la labor de enfermería. Concluyendo que los pacientes en

general tienen una percepción positiva en cuanto al cuidado de enfermería recibido.” (58).

También existen estudios, como el realizado por Ponce et al, citado por Contreras, en los que se encontraron que la mitad de los pacientes evaluaron la calidad de atención de enfermería como insuficiente. De igual forma, Gutiérrez et al, encontraron que las enfermeras no respetaban la intimidad de los pacientes, no se dirigían a los pacientes por su nombre o apellido; así mismo, los pacientes tampoco conocían el nombre de la enfermera que los atendía (59).

Los profesionales de enfermería deben conocer cuales dimensiones determinan la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, esto les permitirá, no solo desarrollar relaciones más estrechas con los pacientes y su familia, sino también introducir cambios necesarios, estructurales y clínicos (Aguirre-Gas, 1992) (60) .

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

La calidad que se ofrece al momento de prestar un servicio, dentro de las instituciones de salud y la percepción de los pacientes, es primordial para garantizar la calidad en la asistencia sanitaria, de tal manera; que esté reflejado en las referencias positivas o negativas dadas por los usuarios. Atribuyendo al éxito o al fracaso de la organización, dentro del mercado competitivo que existe en la actualidad.

En la actualidad, se pueden encontrar estudios que evalúan el grado de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería y tienen como principal dimensión: La evaluación de la calidad del cuidado, en la relación interpersonal enfermera-paciente.

Los hallazgos descritos permiten evidenciar que el cuidado brindado por enfermería, en su mayoría, representa aspectos positivos y un porcentaje menor, representa irregularidad: En los aspectos contemplados con relación a la interacción, la comunicación y la información; además, de evidenciar en nuestras prácticas académicas un mayor déficit a nivel de comunicación entre enfermero-paciente. Por lo tanto; al mejorarse, podría contribuir al establecimiento de una interacción óptima, facilitando información precisa, clara, oportuna, que redundaría en el interés por parte de enfermería de atender otros aspectos diferentes al puramente físico, para así terminar ofreciendo un cuidado integral.

Según lo expuesto anteriormente por los distintos autores, se puede deducir: La importancia de las investigaciones, direccionadas a la calidad percibida de la atención de enfermería por los usuarios, sirviendo como indicador en las instituciones hospitalarias, para la implementación de procesos de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud, como también; en la formación laboral y académica, que permita efectuar una práctica de enfermería consciente y relevante dentro del equipo de salud, para responder desde lo disciplinar e interdisciplinar a los

problemas y necesidades que plantea la cotidianidad en el escenario real, lo cual beneficiaría la práctica de la enfermería y el rol profesional.

De acuerdo a los resultados de la revisión bibliografía se puede resaltar varias ideas: Una de ellas se relaciona con la reflexión por parte del personal de enfermería y mejoraría en el cuidado brindado, la segunda se relaciona con la percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido por los pacientes en las instituciones, la cual; se encuentra encaminada con la percepción del cuidado y la satisfacción. Además de la interacción interpersonal de los profesionales de Enfermería con las personas en el sitio de estudio, en el que influye; que se te tenga una percepción de regular a buena acerca del cuidado de Enfermería. No obstante, existen tres aspectos importantes en cuanto a la satisfacción del cuidado de enfermería percibida por los pacientes como lo son: La accesibilidad, monitoreo y el confort brindado.

La revisión documental realizada, señala en su mayoría que la mayor cantidad de los pacientes, perciben la atención del profesional como medianamente favorable. El conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes sirve básicamente para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención en salud en general, identificando áreas a mejorar que podrían ser objetivo de futuras acciones; de modo que, no sólo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también; medidas de aceptabilidad , que incluyen la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y sobre diferentes aspectos del proceso de atención, especialmente sobre la percepción de los cuidados de enfermería , que conlleven a realizar intervenciones que marquen la diferencia en la calidad de la atención a las personas.

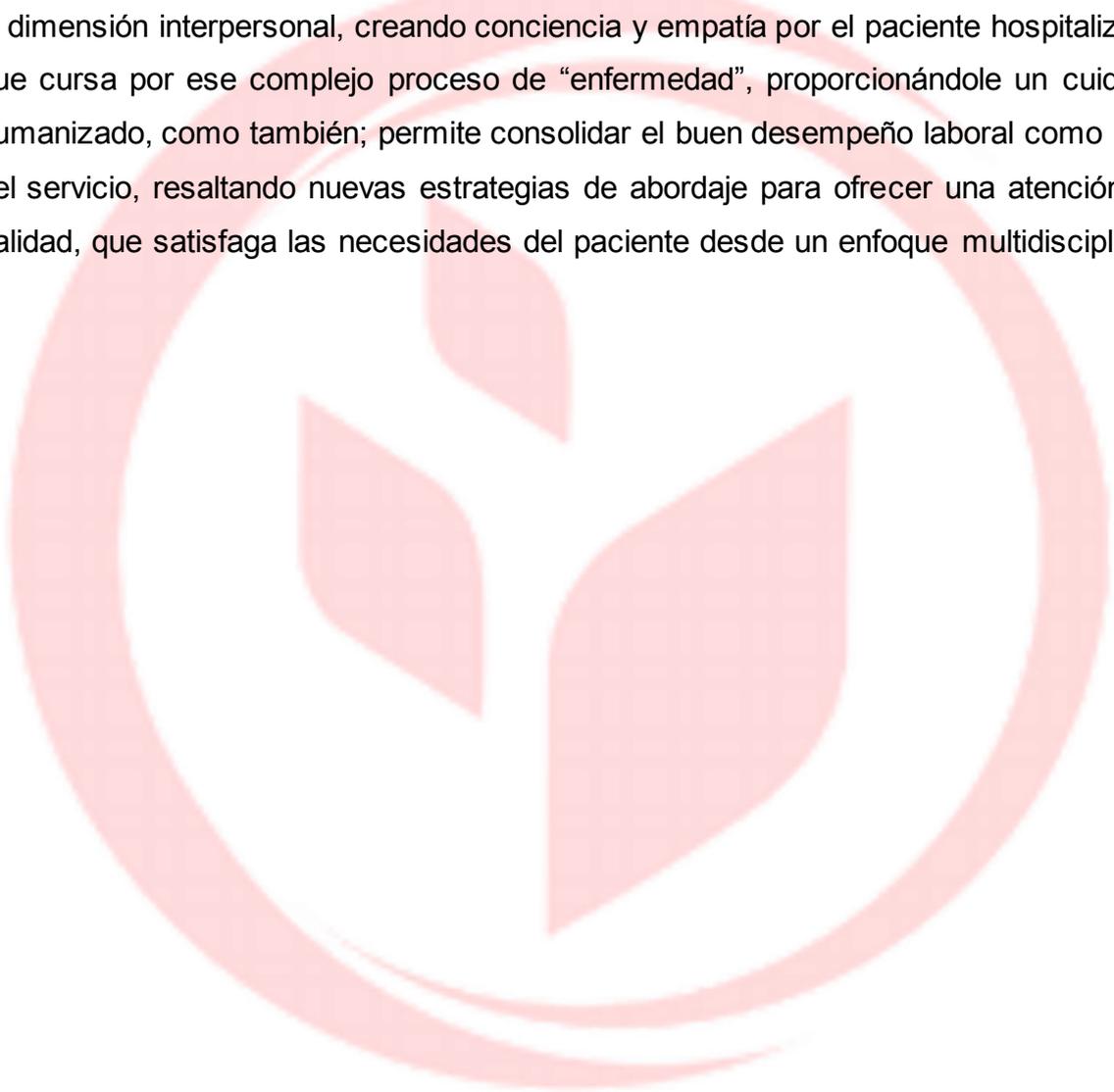
CONCLUSIONES.

Tras lo mencionado anteriormente en la presente monografía: “Calidad del cuidado de enfermería percibida por usuarios hospitalizados” podemos concluir, que esta puede ser subjetiva u objetiva, de acuerdo a las experiencias que dichos usuarios han tenido en la interrelación con el profesional de enfermería, emitiendo un juicio de las mismas, la cual puede ser negativa o positiva, respecto a la percepción de calidad que tiene el paciente. Además, permite a los profesionales de enfermería, tener bases científicas para el fortalecimiento de las competencias específicas en el ser, saber y saber hacer, de tal manera, que el ejercicio sea de alta calidad, la cual estimularía su rendimiento, desarrollando el sentido de responsabilidad, aumentando su compromiso de servicio hacia la población; repercutiendo esto positivamente en los cuidados ofrecidos a los usuarios.

No obstante, la evaluación de los servicios y de la calidad de los cuidados ofrecidos permite, que los usuarios manifiesten de manera autónoma la percepción frente a la atención brindada por el profesional de enfermería y por ende; servir como indicador de calidad, siendo este un referente para la mejora en la prestación de los servicios de salud en las diferentes instituciones. Por lo tanto; la calidad de los servicios de enfermería tiene relación en la atención integral, personalizada, oportuna, humanizada, continua y eficiente; de tal manera que el profesional cuente con habilidades, capacidades y actitudes, responsables en el cuidado del paciente, enfocándose en satisfacer sus necesidades, superando sus expectativas y dando solución a sus problemas, lo que permite: Al usuario evaluar la calidad, la capacidad de respuesta del profesional de enfermería, atención, comunicación, comprensión, credibilidad, accesibilidad y amabilidad, atribuyendo a las experiencias manifestada por cada uno de los pacientes.

El desarrollo de esta monografía es crucial, porque permite argumentar con evidencia documentada los hallazgos obtenidos con respecto al tema de interés, que aporta y

refuerza las bases del conocimiento dentro de la profesión, Además atribuye al fortalecimiento conceptual del proceso de atención de enfermería en la práctica diaria del cuidado , el cual representa un gran impacto , garantizando la calidad del servicio prestado en la integración de sus 5 etapas: Valoración , diagnóstico , planificación , ejecución y evaluación , dirigido a satisfacer las necesidades del usuario, familia y comunidad . Así mismo, ayudando a fortalecer la relación enfermero paciente desde la dimensión interpersonal, creando conciencia y empatía por el paciente hospitalizado que cursa por ese complejo proceso de “enfermedad”, proporcionándole un cuidado humanizado, como también; permite consolidar el buen desempeño laboral como líder del servicio, resaltando nuevas estrategias de abordaje para ofrecer una atención de calidad, que satisfaga las necesidades del paciente desde un enfoque multidisciplinar.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Esteban A. El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. Rev Clin Esp. 1988;(3): 182:166.
2. Martínez Junco H. Sistema de auditoría médica hospitalaria. Rev cubana Adm Salud. 1988;(14):55-72.
3. María Teresa T, Emilio F. Calidad en enfermería. Rev cubana Enfermería [Internet]. 1995 [cited 17 May 2020];(11):1-2. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es.
4. Donabedian A. Definición de calidad y enfoques para su evaluación (Exploraciones en evaluación y monitoreo de calidad. 1st ed. Health Administration Press; 1980.
5. Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería, México: OPS-CIESS, 1988.
6. Lohr K. Strategic for Quality Assurance. 1st ed. Washington DC: Nacional Academy; 1990.
7. Fernández Caballero E. Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería, 1st ed. Cuba: ISCM-H; 1990.
8. Malvárez S, Rodríguez J. Enfermería y seguridad de los pacientes: capítulo 1 notas conceptuales. [Internet]. 1st ed. Washington, D.C: Organización Panamericana de la Salud (OPS); 2011 [cited 16 May 2020]. Available from: http://file:///E:/Downloads/9789275332467_spa.pdf.
9. Barragán Becerra J, Moreno M C. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos [Internet]. Scielo. 2013 [cited 16 May 2020]. Available from: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011.
10. Lenis Victoria C, Manrique Abril F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia) [Internet]. Aquichan. 2015 [cited 16 May 2020]. Available from: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>.

11. Vega Y. La administración que se enseña en el pregrado de enfermería. *Av Enferm.* 2012;3(1):95-06. [Internet]. Aquichan. 2015 [cited 16 May 2020]. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>.
12. Malvárez S. La regulación de la práctica y la educación en enfermería. Nuevos determinantes. En: *Actas del XIII CURSOOPS/OMS-CIESS. Legislación de Salud: La regulación de la práctica profesional en salud.* México D.F: 4-8 septiembre; 2006. [cited 2020 febrero 26]; Available from: <http://www.paho.org/spanish/dpm/shd/hp/hp-xiii-taller06-pres-malvarez.pdf>.
13. Suhonen R, Papastavrou E, Efstathiou G, Tsangari H, Jarosova D, Leino-Kilpi H, et al. Patient satisfaction as an outcome of individualised nursing care. *Scand J Caring Sci.* 2012;26:372-380.
14. Milutinović D, Simin D, Brkić N, Brkić S. The patient satisfaction with nursing care quality: the psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scand J Caring Sci.* 2012;26:595-606.
15. León C.: *Enfermería ciencia y arte del cuidado.* *Revista Cubana de Enfermería* [Internet] 2006; 22: pp. 112-116.
16. Cárdenas, María, Jacobo, Roció Rosa M. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito UNANUE Lima. [Internet]. Tesis de postgrado. 2017 [cited 26 February 2020]. Available from: en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatt_o_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
17. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología- Científica.com.* Agosto 26 de 2002. 2017 [cited 26 February 2020]. Available from: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html> .
18. Amengual G. El concepto de experiencia: De Kant A Hegel. [Internet]. *Revista de Filosofía Santa Fé. Argentina.* 2007. [cited el 31 de Marzo de 2020]. Available from: <https://pdfs.semanticscholar.org/b76c/1f116264e8b0cdd32ede6b6406849de89bfb.pdf>.

19. Universidad ESAN. Conexiones ESAN. [Internet]. 2018. [cited 26 febrero de 2020]. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
20. Enfermería. Organización Mundial de la Salud [internet]. [cited 26 febrero 2020] disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es/>.
21. Casermeiro de Goyta María, Salta. "La calidad en los servicios públicos". ¿Qué es la calidad? Cap 1.Pág. 8.
22. Lagoueyte Gómez María Isabel. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud [Internet]. 2015 Aug [cited 2020 May 25] ; 47(2): 209-213. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en.
23. Mendoza Moreno E, Rosas Báez D. Reproducibilidad del instrumento: cuestionario de calidad de cuidados de Enfermería (Cucace) En pacientes hospitalizados en los comuneros hospital universitario de Bucaramanga, Santander [Internet]. Proyecto de grado. 2014 [cited 27 February 2019]. Available from: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/76/1/Reproducibilidad%20del%20instrumento%2C%20cuestionario%20de%20calidad%20de%20cuidados%20de%20enfermer%C3%ADa%20%28CUCACE%29%20en%20pacientes%20hospitalizados%20en%20Los%20Comuneros%20Hospital%20Universitario%20de%20Bucaramanga%2C%20Santander.pdf>.
24. Sierra H. María T y colaboradores. Percepción del cuidado enfermería en diferentes instituciones hospitalarias de la ciudad de Bogotá. En: revista en enfermería. Vol. XXIV.No 1 (enero -junio 2006).
25. J. M. Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? Med. Hered. 2001 diciembre; 12(3).
26. Pérez C M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad 2014 La Habana; 2008. [cited 27 February 2019]. Available from: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm.

27. Grupo de Cuidado. Cuidado y Práctica de Enfermería. Bogotá, Colombia: (Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia) Unibiblios; 2006.
28. Torres Contreras. C, Buitrago Vera M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados [Internet]. Rev. Cuidarte. Revista de Investigación de la Escuela de Enfermería UDES. 2011;2(2):138-482011 [cited 2 October 2019]. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v2n1/v2n1a07.pdf>.
29. García GC, Cortés EI. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital de México. Rev CONAMED. 2012;17(1):18-23.
30. Lancaster, F.W. (1995) The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, 9 (18): 25-37. Enero-junio.
31. White, T. (1978) Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. Ciencia bibliotecaria, 2 (2): 78-85. Dic.
32. Griffiths, J.R.; Johnson, F.; Hartley, R.J. (2007) User satisfaction as a measure of system performance. Journal of Librarianship and Information Science, 39 (3): 142-152. September.
33. Shi, X; holahan, P.J.; jjurkat, M.P. (2004) Satisfaction formation processes in library users : understanding multisource effects. The Journal of Academic Librarianship, 30 (2): 122-131. March.
34. Vogt, H. (2004) El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. 132 p.
35. Feijó SR. Satisfacción del consumidor: modelos explicativos. Universidad de las Palmas de Gran Canaria. 2005 abril; 1(1). 38. Rosal RSd. Anatomía de la Satisfacción del paciente. Salud Pública de México. 2008 marzo-abril; 50(2).
36. Rosa A . Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Enf Neurol. 2010 noviembre; 11(2).
37. Donabedian A. la calidad de la asistencia. ¿cómo podría ser evaluada? Rev. Calidad Asistencial. Año 2001; 16:580-587. [cited 26 February 2020]. Available from: <https://www.cop-cv.org/db/docu/150611193506cWzRilQlaMKM.pdf>.

38. Donabedian A. Reseña de "la calidad de la atención médica. definición y métodos de evaluación" [Internet]. Rev. Redalyc. 2020 [cited 26 February 2020]. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
39. Eriksen L., Waltz C. & Strickland O. (1988). *Measurement of Nursing Outcomes*. Springer Publishing Company. New York.
40. Massip Pérez C, Ortiz Reyes R, et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana de Salud Pública [internet]. 2008. [cited 01 de abril del 2012] 34(4): 1-10. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>.
41. Eriksen L. (1995). Patient satisfaction with nursing care: Concept Clarification *Journal of Nursing Measurement*. 3 (1).
42. Pagganini J. (1992). *La Garantía de Calidad. Acreditación de hospitales para América Latina y el Caribe*. OPS, OMS.
43. Fon S, Córdoba R, Villanueva V, Palacios F, Rodríguez P. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. [Internet]. Rev. Enfermería Universitaria. 2020 [cited 2 October 2019]. Available from: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1665706315000020?token=8BAEDD5D08BE0A0162FCC36E9BA1256BB295BF64A4D45BEA3BBCC9ABD0DE9A4F25138FA5D1F805FBEA62621E43AFB203>
44. Española RA. Del: Asociación de academias de la lengua española. [internet].; 2008 [cited 2016 April] 10. Available from: <http://dle.rae.es/?id=SX9HJy3>.
45. Claudia Andrea Lenis Victoria, Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla [internet]. [cited el 26 de febrero 2020]. Available from: <http://www.bdigital.unal.edu.co/43046/1/22565208.2013.pdf>.
46. Chávez D, Romeo R, Zúñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital universitario del caribe [Internet]. Trabajo de grado. 2013 [cited 2 October 2019]. Available from:

<http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/informefinal.pdf;jsessionid=A6577B9C7C2160107A86D736EEF23995?sequence=1>.

47. Torres Contreras. C, Percepción de la calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados. *Revista Avances en Enfermería*. 2010; 28(2): p. 99.
48. Castillo E. Escala Multidimensional SERVQUAL [Interne]. 2005. [cited 23 Ene 2011]. Available from: <http://www.gestiopolis.com/marketing/servqual-medicion-calidad-servicio.pdf>.
49. Torres Contreras. C, Marcela B, percepción de la calidad de los cuidados de Enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados, *Rev Cuid*. 2011; 2(2):138- 48.
50. Citlali García-Gutiérrez, Irma Cortés-Escarcéga. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México. México. [Internet].2012. [Cited 2 de octubre 2019]. Available from: https://www.researchgate.net/publication/326282602_Relacion_entre_la_satisfaccion_laboral_y_el_trato_digno_que_brinda_el_profesional_de_Enfermeria_al_paciente_que_acude_a_una_institucion_privada_de_salud_de_IV_nivel_de_atencion_Lima_2013
51. Chavez D, Romeo R, Zuñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital universitario del caribe [Internet]. Trabajo de grado. 2013 [cited 2 October 2019]. Available from: <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2686/informefinal.pdf;jsessionid=A6577B9C7C2160107A86D736EEF23995?sequence=1>
52. VEGA, Y. Introducción de la II unidad, asignatura Modelos Administrativos en Enfermería. Maestría en Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia. 2010.
53. Monje V. P, Miranda C. P, Oyarzún G. J, Seguel P. F, Flores G E. percepción de cuidado humanizado de Enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados [Internet]. Scielo. 2018 [cited 2 October 2019]. Available from: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532018000100205
54. Fon S, Cordoba R, Villanueva V, Palacios F, Rodrigues P. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público.

[Internet]. Rev. Enfermería Universitaria. 2020 [cited 2 October 2019]. Available from:
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1665706315000020?token=8BAEDD5D08BE0A0162FCC36E9BA1256BB295BF64A4D45BEA3BBCC9ABD0DE9A4F25138FA5D1F805FBEA62621E43AFB203>

- 55.** Lenis-Victoria C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados [Internet]. Rev. Aquichan. 2013 [cited 2 October 2019]. Available from:
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>
- 56.** Morales Machco E., en Huaylas. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia en el Centro de Salud Pueblo Libre. Norte-Perú [Internet].2015. [Cited 27 de febrero 2020]. Disponible en:
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 57.** Llano Ruiz C., Hermida Cruz P. Calidad de la atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. Quito.2018 [Internet].2015. [Cited 27 de febrero 2020]. Available from:
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 58.** TORRES, CC. Valoración de aspectos cualitativos del cuidado de Enfermería en pacientes hospitalizados. Rev Cuid. 2010; 1(1): 10-18.
- 59.** Gutiérrez S, Mederos L, Vásquez EJ, Velásquez M. Derechos del paciente hospitalizado: Responsabilidad en la práctica de Enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2001;9:15-8.
- 60.** Aguirre-Gas H. (1992). Métodos v avances en la evaluación de la calidad de la atención. Administración de los Servicios en Salud en Enfermería. México. CIESS/OPS.

