

Artículo original

Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Hospital básico Cayambe

Quality of care provided by the nursing staff at the Cayambe Basic hospital

Melba Esperanza Narváez Jaramillo ^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-2025-2075>

Julio Rodrigo Morillo Cano¹ <https://orcid.org/0000-0001-6910-4041>

Sara Ximena Guerrón Enriquez¹ <https://orcid.org/0000-0002-0087-802X>

¹ Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Tulcán, Ecuador.

*Autor para la correspondencia: ut.melbanarvaez@uniandes.edu.ec.

RESUMEN

La Investigación fue realizada en el cantón Cayambe, perteneciente a Pedro Moncayo, cuyo objetivo fue desarrollar diversas estrategias de intervención las mismas que contribuyeron en mejorar la calidad de atención en cuanto a la comunicación del personal de enfermería hacia los pacientes utilizando un

lenguaje adecuado para las diversas atenciones. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo y cualitativo; basándose en una investigación de tipo transversal, descriptiva, correlacional, acción de campo y bibliografía. También se utilizaron métodos como histórico – lógico, analítico- sintético, inductivo- deductivo, dentro del método empírico esta la observación científica y análisis documental, mismos que contribuyeron a un mejor entendimiento práctico de la actualidad del problema, además ayudó a elaborar la propuesta. Para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta y post encuesta que permitió obtener resultados reales de la problemática con una población que permitió identificar como resultados que: un 55 % no utiliza un lenguaje con palabras no técnicas frente a sus pacientes, 54 % atribuye que la comunicación es deficiente del personal de enfermería durante las jornadas de trabajo que se refleja en sus pacientes, 54 % presenta problemas de ansiedad y estrés laboral en la unidad de trabajo; se buscó fortalecer las debilidades persistentes en el personal de salud para dar solución a dicho problema y, para ello se diseñó estrategias de intervención donde se va a educar mediante, conferencias, talleres, dinámicas, sobre las falencias encontradas en el estudio con el fin de lograr satisfacción en la calidad de atención tanto de usuarios internos y externos, manteniendo un lenguaje de comunicación efectivo..

Palabras clave: Métodos; Planificación familiar; Mujeres en edad fértil.

ABSTRACT

According to the World Health Organization, States must guarantee to every human being the highest level of health enjoyment that can be achieved, including sexual and reproductive health. This research aims to develop a community proposal on the social, cultural and religious factors that affect access to contraceptive

methods in women of childbearing age in the community of El Chamanal - La Concepción (Carchi).

The research modality was mixed quantitative-qualitative, theoretical level methods such as systemic, inductive-deductive, historical-logical and analytical-synthetic; observation as an empirical method at first contact; bibliographic, descriptive, correlational, field research and action research, directing the application of the instrument. The population that was taken into account is 205 women of childbearing age from 10 to 49 years. Among the main findings, 60 % indicate there is no information on contraceptive methods, 87 % affirm that it is necessary to carry out campaigns on family planning, 93 % state that the use of contraceptive methods should be seen as normal by society. It is concluded that the factors that limit access to contraceptive methods are the lack of a nearby health center, insufficient knowledge about family planning.

Keywords: Methods; family planning; Women of childbearing age.

Recibido: 29/10/2024

Aceptado: 30/11/2024

Introducción

El estudio de Chávez, con el tema de calidad que brinda el personal de salud en el Hospital Nacional Guillermo Almenara en Lima, fue una investigación basada en el diseño no experimental, de tipo correlacional, en donde participaron alrededor de 200 pacientes con un instrumento diseñado por el investigador, previamente validado, la edad media de los pacientes fue 52,5 años, con predominio del sexo

femenino. La dimensión fiabilidad presentó un 86,09 % de insatisfacción, en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo un 84,3 % de insatisfacción, la dimensión seguridad reportó 78,4 % de insatisfacción, la dimensión empatía mostró 79,7 % de insatisfacción y la dimensión aspectos tangibles obtuvo 82,2 % de insatisfacción, demostrando baja empatía del personal con el paciente en sus necesidades sanitarias. ⁽¹⁾

La calidad de atención se basa en la satisfacción del usuario previamente a la atención brindada por el personal de enfermería, debido a que se refleja una alta tendencia de baja posición en cuanto, a las actividades de trabajo por parte del personal de salud, basándose en las características principales de falta de empatía, baja Inter personalidad e incluso la falta de identificación de necesidades pertinentes en los pacientes y el establecimiento.

Dentro de la problemática identificada en el problema se resalta

Hasta la última actualización basada en la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en los servicios hospitalarios, proporcionan una clasificación específica en la misma a nivel internacional, sin embargo la OMS reconoce la importancia fundamental del personal de enfermería en la prestación de servicios de salud de calidad y su contribución al sistema de atención médica en todo el mundo, significativamente de un país a otro y, en muchos casos, depende de factores como la disponibilidad de recursos, la capacitación y la supervisión adecuados, así como las políticas de salud implementadas en cada región o país, las estadísticas se reflejan a tal punto en el que el 68 % de 100 % de los usuarios que requieren atención de salud manifiestan inconformidad por lo que día a día se plantea estrategias de mejora como también la intervención con relación a una comunicación adecuada con el personal de enfermería para brindar y alzar la vista de estándares en cuanto a la presencia de una atención de calidad

y calidez que deberá ser está asegurada con un fin de sistematizar una evolución a garantizar condiciones de trabajo seguras y satisfactorias, y a promover un entorno de atención que permita a los enfermeros y enfermeras ejercer su labor de manera efectiva, de dicha forma enfatizando la necesidad de monitorear y evaluar continuamente la calidad de los servicios de salud en general. ⁽²⁾

En Ecuador la magnitud de las principales fases se caracteriza por diversos indicadores; la satisfacción del paciente permite conocer el buen funcionamiento de los equipos y el tiempo de espera que requieren los usuarios para recibir tratamiento en los centros de salud. Tiempos de espera del servicio, estas métricas se miden en función de las respuestas de los usuarios, y el 71 % dijo que no estaba satisfecho con los tiempos de espera del servicio. En el mismo contexto, también existe un alto grado de insatisfacción con este indicador respecto al cumplimiento de los horarios de trabajo y descanso por parte de los empleados, en cuanto al interés de los empleados en la solución de problemas, el 65 % de los usuarios expresaron satisfacción en este aspecto. Sin embargo, el 84 % de los encuestados dijo estar satisfecho con la confianza expresada por los empleados de las unidades de negocio de atención al paciente que se brindan en Ecuador. ⁽³⁾

El presente estudio de investigación se relaciona con el Plan de Creación de Oportunidades 2021- 2025 con el eje social, señalando específicamente en el objetivo 6 el mismo que enfatiza “Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad” además manifiesta que el derecho a la salud de manera integral abarca la prevención y la promoción enfatizando la atención a las mujeres y a todos aquellos en situación de vulnerabilidad. En cuanto a la relación existente en comparación con el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 con la presente investigación manifiesta en que el Ecuador si cuenta con dichas políticas que permite beneficiar a toda la ciudadanía, haciendo un hincapié sobre la prioridad y

el énfasis de la calidad de atención brindada hacia los pacientes con un lenguaje práctico y por ende que tenga conocimiento relacionado a su salud, en la promoción de la salud de tal manera que sea integral, gratuita y por ende enfatizado a un cuidado de los pacientes⁽⁴⁾. En base con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible señala en su objetivo 3 “Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades” el mismo que se basa en una atención libre, evidenciada con el trato digno y generalizado con el profesionalismo, sobre una calidad de atención brindada por parte del sector salud la cual se manifiesta como la fase de apoyo y constancia hacia la situación vulnerable del paciente en cualquiera que sea su necesidad ⁽⁵⁾. El proyecto tiene relación con la agenda 2030 ya que se basa en la priorización de brindar un servicio digno de calidad y calidez hacia los usuarios que requieran atención en los servicios de salud, por ello es importante fortalecer los lazos de comunicación y la buena relación del paciente y la enfermera para poder argumentar una buena estancia en su recuperación , con el fin de detectar los factores que van desencadenados por parte del personal de enfermería quien es la primera entrada de atención y comunicación, cumpliéndose a si el objetivo en la cita anteriormente mencionada.

El presente estudio es de vital importancia para el desarrollo socioeconómico del cantón y provincia, considerando que mientras más bajo sea el nivel de calidad de atención las personas que requieran atenciones médicas no acudirán a los servicios de salud, lo que conllevará a diversas patologías y aumentando así el costo de una patología aún más avanzada para el gobierno de salud, es importante argumentar que las actividades económicas en cada uno de los hogares no siempre se percibe un ingreso económico estable por lo que muchas de las personas no acuden a los diferentes servicios de salud debido a que algunos de los insumos son costeados por el paciente, por ello se disminuye la atención primaria de salud⁽⁶⁾.

La calidad de la atención se caracteriza por acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios y esforzarse por alcanzar la excelencia en la calidad de los servicios. La calidad de la atención es el resultado alcanzado a través de la gestión de la atención, satisfaciendo las necesidades reales y sentidas de los usuarios, con la intervención de los servicios de salud personal, la calidad de la atención es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y orienta todas las acciones, con el objetivo de mejorar la atención brindada a los usuarios.⁽⁷⁾

En el Hospital Básico Cayambe dentro de las atenciones percibidas diariamente es importante tener en cuenta que los servicios brindados tanto en Medicina Interna, Quirófano, Hospitalización, Emergencia, Centro de Curaciones, Servicio de partos Humanizados, y Neonatología se atienden alrededor de 940 personas mensualmente, las cuales son atendidas por los profesionales licenciados de Enfermería que son 35, además de 35 Auxiliares y 25 los Internos Rotativos de Enfermería, basándonos en la problemática principal sobre la poca comunicación que se percibe día a día, la falta de educación de los usuarios, la falta de confianza, la falta de empatía en algunos de los casos, la mala práctica ética basada en los aspectos de proveer información a los usuarios, incluyendo aquí los factores asociados a propiciar una baja atención de calidad en el establecimiento de salud.

El presente estudio la metodología empleada es una modalidad de investigación cuantitativa, métodos del nivel teórico como el sistémico, inductivo-deductivo, histórico-lógico y el analítico-sintético; la observación como método empírico al primer contacto; la investigación bibliográfica, descriptiva, correlacional, de campo y la investigación acción, direccionando la aplicación del instrumento. La población fue de 102 adultos y 15 los pacientes con tuberculosis atendidos en el lugar de estudio

Dentro de las consideraciones éticas, la investigación se enmarca en un interés en salud de la población, considera de interés los valores que prevalecen a los derechos humanos universales, pero también a los objetivos y principios que rigen a la Medicina (en relación a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el bienestar de las personas).

Métodos

El presente proyecto de investigación se ubica dentro de los siguientes tipos de investigación:

Tipos de investigación

Por su diseño para el aspecto de la modalidad paradigmática cuantitativa, los diseños utilizados principalmente son experimentales y no experimentales, en dicho caso se trabajó con los no experimentales, como el diseño transversal puesto que permitió valorar el nivel de cambio en la muestra a estudiar con la educación a brindar en los profesionales de salud en base a una buena relación de enfermera- paciente que contribuyeron a mejorar su atención en salud.

Investigación descriptiva: mediante este tipo de investigación se permitió detallar con mayor precisión como es y cómo debería ser el proceder del personal de Enfermería hacia la atención que brindan a los usuarios que requiere de información veraz, atención de calidad y a su vez que sea un ambiente confiable sobre como poder ejercer un lazo de comunicación y el brindar servicios eficaces a la población que acude al Hospital Básico Cayambe.

Investigación correlacional: permitió conocer la relación entre las variables de la investigación, es decir entre la variable independiente que es la calidad de atención

y la dependiente que se basa en los factores que influyen en la calidad de atención a los usuarios.

Investigación – acción: el propósito de generar diversos cambios de comportamientos y actitudes de la población mediante la educación; de modo que aportó información sobre las estrategias de prevención y consecuencias de conflictos entre los usuarios y el personal de Enfermería.

Investigación aplicada: a través de esta investigación se trató de dar solución a la problemática de un grupo de personas, partiendo del conocimiento generado por la investigación básica para identificar problemas y definir estrategias de solución.

Investigación de Campo: permitió diagnosticar los diferentes factores de riesgo, medidas preventivas y complicaciones relacionadas a conflictos con la relación de enfermera- paciente, por dicha situación, dar paso al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Investigación bibliográfica: mediante este tipo de investigación se realizó la recolección de información actualizada de fuentes bibliográficas, libros, sitios web, revistas, guías clínicas prácticas y comparación de los estudios ya realizados por otros autores.

Población y muestra

Población: la población objeto de estudio de la presente investigación fueron 82 personas (35 profesionales licenciados de enfermería, 35 auxiliares de enfermería, 12 internos de enfermería), los mismos que ejercen su labor en el Hospital Básico Cayambe.

Muestra: para el desarrollo de la investigación se tomará a toda la población para la aplicación de esta, no habrá cálculo de muestra por el número de universo.

Plan de recolección de información. Para la recolección de la información se utilizó métodos del nivel teórico como empírico, mismo que fueron parte fundamental de la investigación cumpliendo con un rol específico, para lo cual se detalla:

Métodos teóricos

Histórico-Lógico: este método se lo usó en los antecedentes del problema, donde se realizó una revisión bibliográfica de dichos estudios y trabajos basados en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en las atenciones de salud, lo que permitió conocer el grado de problemas de salud que representa para la sociedad.

Analítico- Sintético: permitió analizar la situación actual de la relación que se tiene en base al profesional de enfermería con los usuarios que acuden al Hospital Básico Cayambe y por ende las consecuencias sintetizando los problemas que mayormente influyen en las actividades de estos, cabe mencionar que permite desarrollar ideas en cuanto a estrategias de prevención.

Inductivo- Deductivo: se aplicó al realizar el estudio a partir de aspectos basados en la calidad de atención que perciben los usuarios de salud, como es el desconocimiento sobre la escasez de comunicación entre el personal de enfermería con los usuarios de atención, factores desencadenantes sobre el personal de enfermería ya sean estos económicos, sociales, personales, psicológicos, culturales y medidas de prevención basadas en la aplicación de conductas sobre aspectos relacionados con la mejora de atención en salud, dando continuación a las estrategias de promoción y prevención

Enfoque sistémico: se utilizó para la estructuración de cada uno de los capítulos diferenciados por dicha argumentación de ideas que se plantearon en el perfil, en la búsqueda lógica de diversos elementos que generan un problema; mismo que

permite tener una comprensión sistemática de una situación brindada, mediante este método se determina los factores potenciales que conllevan a los conflictos laborales entre el personal de enfermería y los usuarios, de dicha manera se implementara una medida de prevención

Métodos empíricos

Observación científica: se aplicó durante la implementación y desarrollo del tema de investigación al momento de la elaboración del planteamiento, formulación y determinación del problema, con los datos estadísticos de diversos estudios realizados se llega a una visión real del problema a estudiar en los profesionales de enfermería según el rol que desempeñen en el Hospital Básico Cayambe.

Validación por análisis de resultados: porque la aplicación de la post encuesta permitirá determinar los resultados obtenidos, aplicada tanto para el diagnóstico del problema como para la solución del problema.

Encuesta: mediante esta técnica se recolectó información verifica de la situación actual sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Hospital Básico Cayambe.

Instrumento

Cuestionario: con la formulación de preguntas permitió no solo la recolectar la información sino realizar un análisis de la situación real y objetiva de la problemática.

Resultados

Pregunta 1. ¿Cree usted que utiliza un lenguaje no técnico para la comunicación con el paciente y pueda entender con facilidad?

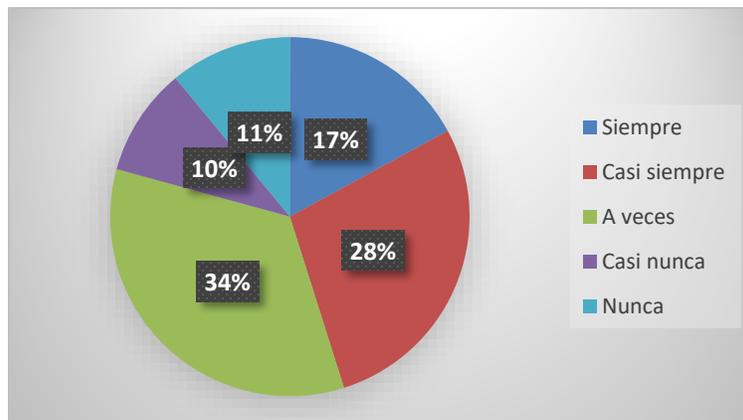


Fig. 1- Lenguaje de comunicación con pacientes

Análisis e Interpretación: Solo el 17 % atribuye utilizar un lenguaje apropiado para la comprensión del paciente, que de esta forma pueda entender todo aquello relacionado con su atención o su estadía en el establecimiento de salud, mientras que el 11 % no utiliza un lenguaje no técnico lo que indica una comunicación poco efectiva y por ende un servicio ineficaz, ya que los pacientes no entenderán el lenguaje profesional y traerá consigo dificultades al entender o saber sobre su situación o diagnóstico como tal. (Figura 1)

Pregunta 2. ¿Usted piensa que la carga de trabajo es manejable y adecuada para proporcionar una atención de calidad, digna hacia los pacientes?

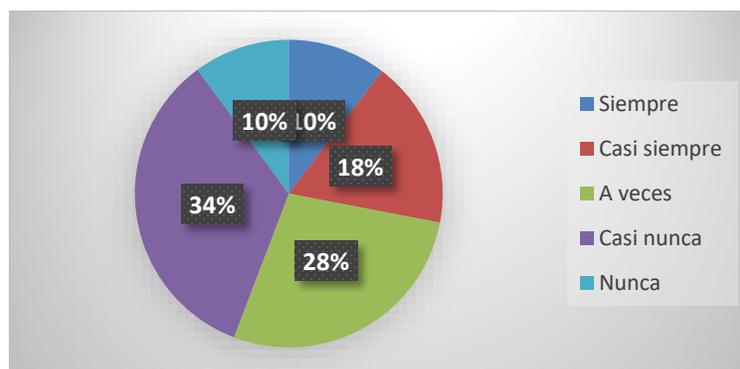


Fig. 2- Carga de trabajo en la institución

Análisis e Interpretación: El 56 % atribuye que la carga laboral suele estar presente en su unidad de trabajo, cabe recalcar que no solo es la carga de trabajo debido a que todos poseen responsabilidades, pero se menciona también el exceso de pacientes, las actividades relacionadas con sus labores diarias en cuanto a sus días de turno en el servicio de salud que se brinda en cada uno de los pacientes, por otro lado el 44 % manifiesta que no siente la presencia de carga laboral en su unidad de trabajo, ya sea porque puedan manejar de manera positiva este aspecto considerable. (Figura 2)

Pregunta 3. ¿Piensa usted que su trabajo como personal de salud es valorado y reconocido en el servicio de salud?

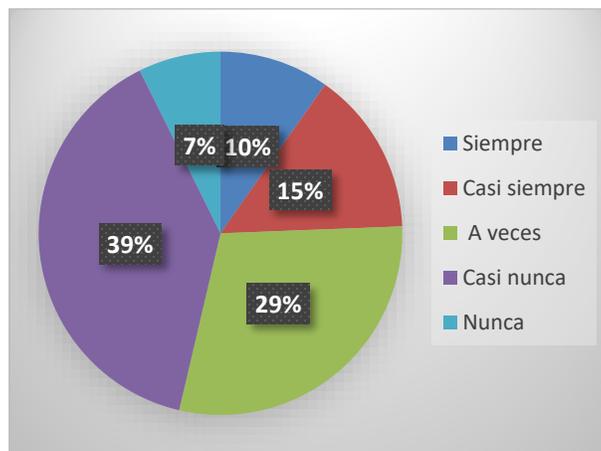


Fig. 3- Reconocimiento del trabajo

Análisis e Interpretación: El 72 % atribuye a que en su unidad de trabajo no se sienten motivados, ni tampoco es valorado su trabajo debido a que autoridades superiores no aportan en este aspecto fundamental, el ambiente en el que se encuentran genera que su entorno no sea el adecuado y no sea valorado como

debería ser, además el trato de los pacientes o respuestas de aquellos hace que su entusiasmo por brindar un mejor servicio sea diferente e interpreten que su trabajo no es valorado en la unidad de trabajo. (Figura 3)

Pregunta 4. ¿Se toma el tiempo necesario para poder explicar a sus pacientes y familiares sobre los procedimientos que se van a realizar mediante su estancia en la unidad de salud?

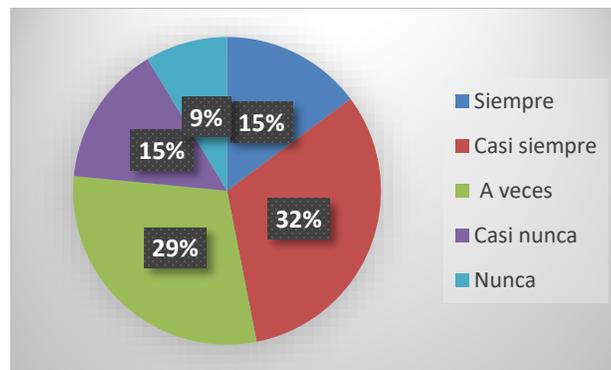


Fig. 4. Explicación de procedimientos a los pacientes

Análisis e Interpretación: El 76 % atribuye que se toma el tiempo suficiente para poder explicar a sus pacientes y familiares sobre los procedimientos a realizarse, por lo que hace referencia a brindar un servicio de calidad y confort en la estadía del paciente, de esta forma semejar la empatía y sobre todo brindar un servicio oportuno en cuanto a la atención en salud. (Figura 4)

Pregunta 5. ¿Usted cree que la unidad de salud cuenta con todos los insumos médicos que los pacientes necesitan con mayor frecuencia?

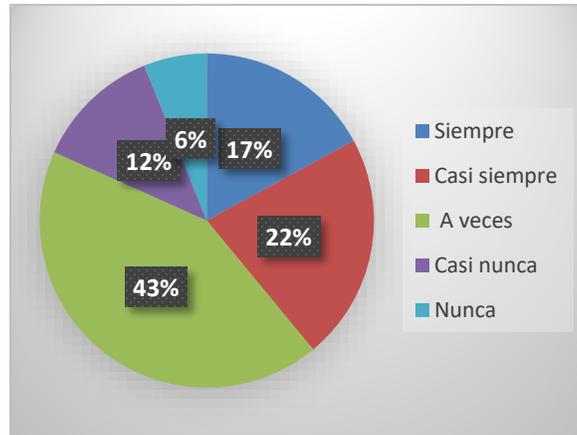


Fig. 5- Disponibilidad de insumos médicos

Análisis e Interpretación: En la unidad de salud no cuenta con los insumos suficientes para poder brindar un servicio de calidad y calidez, una de las razones puede hacer referencia al no abastecimiento de insumos, medicamentos que no tiene el servicio de salud y por ende el paciente o su familiar debe hacerse responsable que muchas veces por situaciones económicas no es adquirido el medicamento y no se puede emplear una atención segura, eficaz y con el compromiso del personal de enfermería. (Figura 5)

Pregunta 6. ¿Ha estado más estresado/a o ansioso/a en el trabajo debido a problemas personales y familiares?

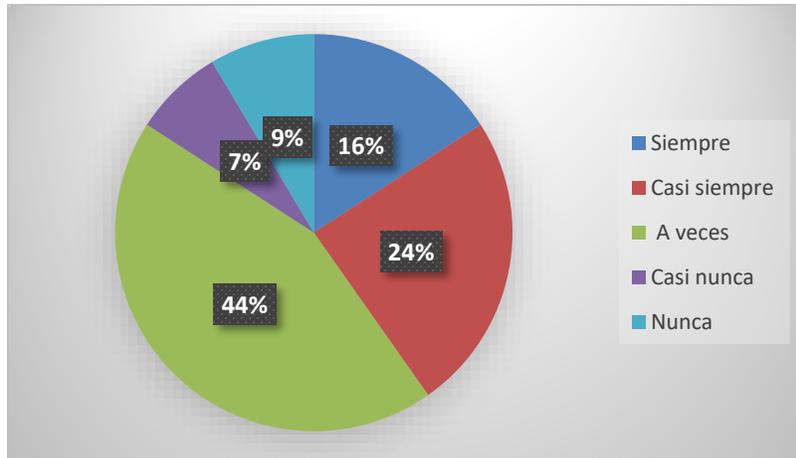


Fig. 6- Problemas personales y familiares

Análisis e Interpretación: El 84 % atribuye que suele estar presente el estrés debido a los diversos problemas familiares y personales, por medio de cada uno de los profesionales de salud se refleja las conductas de preocupación, ansiedad y también la desmotivación de no poder brindar un servicio acorde a lo establecido a los pacientes que requieren de su atención en la unidad de trabajo. (Figura 6)

Pregunta 7. ¿Tiene acceso rápido y fácil a la información relevante de los pacientes en sus registros y documentos?

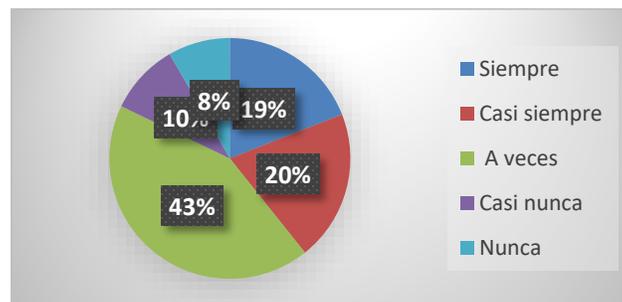


Fig. 7- Acceso e información con registros y documentación de pacientes

Análisis e Interpretación: El 61 % manifiesta que no tiene el acceso directamente o de la manera correcta sobre información del paciente, en cuanto a su atención de salud basándose principalmente en que estas actividades se relacionan con los datos desde la fuente principal que es abrir un documento de primera instancia y poder generar por completo una historia clínica de manera correcta para poder brindar así una atención de calidad y calidez. (Figura 7)

Pregunta 8. En su experiencia como profesional de salud, ¿Cómo evaluaría la satisfacción general de los usuarios con los servicios brindados en la unidad de salud?

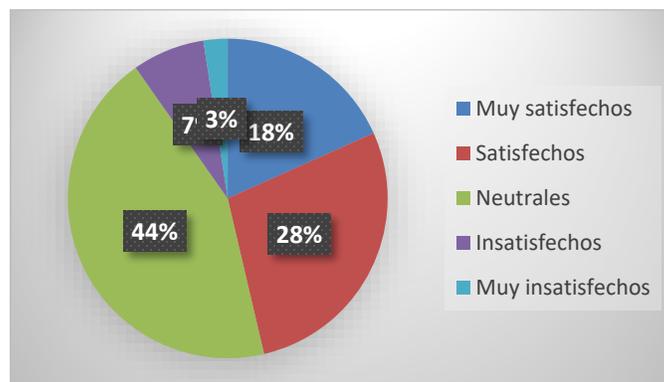


Fig. 8- Satisfacción general de los usuarios

Análisis e Interpretación: El 46 % contribuye a que en base a su experiencia como profesional de salud en cuanto a la atención brindada hacia los usuarios es satisfactoria por lo que refleja un servicio adecuado y oportuno, mientras que el 44 % refleja que no en base a los servicios brindados hacia los pacientes es considerado como neutral por lo que repercute a generar aún más interés por brindar una atención de calidad y empática hacia los usuarios. (Figura 8)

Discusión

En el presente estudio se evidencia el problema como tal que tiene relación en cuanto a las atenciones brindadas por parte del personal de enfermería, si bien es cierto se ha evidenciado un cifra aproximadamente de 82 profesionales de salud en el área de enfermería que forman parte de una problemática en cuanto a la atención que se brinda día con día a los usuarios y a los familiares cuando se basa en dar una atención de calidad y calidez, por ello se fundamentan problemas relacionados con las demandas que son rechazadas, la falta de empatía, el poco profesionalismo e incluso las malas actitudes o aquellas que son evidenciables como son los gestos o la impresión que brindamos a nuestros pacientes, por ello muchos de los pacientes suelen dar sus quejas, o juntamente llamar al 171 a brindar la desconformidad en cuanto a la atención de salud, evidenciando así las quejas a nivel institucional relacionando en un solo grupo los conflictos que ocasionan la falta de información, factores económicos, sociales, demográficos, personales y familiares hacen que sumen aún más a las causas que desencadenen que sea un nivel de atención bajo en cuanto hablamos o hacemos referencia a la salud la cual se deberá brindar de manera oportuna, edificando así las posibles causas diagnosticas en cuanto y como se podría mejorar o reducir aspectos relevantes sobre la calidad de atención de calidad y calidez y no por el contrario una atención deficiente. ⁽⁸⁾

El 87 % considera que no se sienten motivados en su trabajo, la motivación hacia el personal de enfermería es preocupante debido a que la mayoría del tiempo suelen estar presentes en su unidad de trabajo y no sienten ese aliento de apoyo o motivación por sus obligaciones diarias como profesional. ^(9, 10)

El 56 % atribuye que la carga laboral suele estar presente en su unidad de trabajo, relacionado con el exceso de pacientes, las actividades relacionadas con sus

labores diarias en cuanto a sus días de turno en el servicio de salud que se brinda en cada uno de los pacientes.

El 61 % manifiesta que en la unidad de salud no cuenta con los insumos suficientes para poder brindar un servicio de calidad y calidez, una de las razones puede hacer referencia al no abastecimiento de insumos, medicamentos que no tiene el servicio de salud

Conclusiones

Mediante las revisiones bibliográficas se ha determinado la severidad del problema a estudiar en dicho caso permitió el desarrollo de estrategias de intervención para la prevención y mejora en base a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Hospital Básico Cayambe que tiene como objetivo asegurar el bienestar del personal de enfermería como el de los pacientes que asisten a la unidad de salud, enfocadas en el déficit de sus conocimientos para dar cumplimiento adecuado al objetivo de la presente investigación, además de fomentar la cultura de cumplimiento en base al objetivo de la presente investigación, basada en fomentar un servicio de calidad y calidez que da paso a una atención digna hacia los usuarios.

Con la investigación de campo se ha determinado que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería es reflejado por parte de los pacientes, que de dicha forma forman parte de actividades recibidas de manera diaria, generando así desconformidad, malas conductas, malos entendimientos o en algunos casos el mal entendimiento por parte del personal de enfermería, así mismo se identifica los factores de riesgo potenciales y con ellos las medidas preventivas que ayudaran a mejorar la calidad de atención por parte del personal, que con ello se llevara a que

sea reflejado el trato adecuado en cuanto a la calidad de atención tanto al personal de enfermería como al individuo, familia y a su vez en general la comunidad.

Referencias bibliográficas

1. Chávez Arámbulo P, Matzumura Kasano JP, Gutiérrez Crespo H, Mendoza Sosaya D. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. Horiz méd. 2019; 19(2):49–56. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/977>
2. Organización Mundial de la Salud. Derechos Humanos; 2023 [Citado 17 de diciembre de 2023]. Recuperado a partir de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
3. Freire WB, Ramírez MJ, Belmont P, Mendieta MJ, Silva MK, Romero N, et al. Encuesta Nacional de Salud y Nutrición ENSANUT-ECU 2011-2013. 1era ed.,; Quito, Ecuador. Ministerio de Salud Pública, 2013. Disponible en: https://www3.paho.org/ecu/dmdocuments/vigilancia-sanitaria-y-atencion-de-las-enfermedades/libro_ensanut.pdf
4. Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 – Secretaría Nacional de Planificación. Gob.ec. [consultado el 17 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.planificacion.gob.ec/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025/>
5. Organización Mundial de la Salud. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Who.int. 2015. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news/item/25-09-2015-ensure-healthy-lives-and-promote-well-being-for-all-at-all-ages>

6. Burnet JF. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Ciencias del Ambiente y la Salud; 2020. Disponible en: <https://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15966>

7. Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Flores J. Satisfacción de los usuarios y calidad de la atención brindada en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revistaespacios.com.*, 2018. Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

8. Ramos Frausto VM, Rico Venegas RM, Vazquez Armendáriz G. Percepción del familiar acompañante con respecto al cuidado de enfermería en hospitalización. *Enferm Glob.* 2012;11(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.11.1.140461>

9. Espinoza LAB, Sánchez MS. Responsabilidad y gestión de la capacidad profesional del personal de enfermería de un hospital público. *Gestiones Management.* 2021; 1(1):1–10. Disponible de: <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/57>

10. Rodríguez García O, Socorro Villaveirán C, Cruz Martí N. Valoración de la educación en el trabajo y la estancia práctica de Enfermería en dos áreas de salud. *Educ médica super (Impresa).* 2002; 16(2):140–9. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412002000200008&script=sci_arttext&lng=pt