



Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval

USER PERCEPTION OF THE QUALITY OF NURSING STAFF CARE IN THE NAVAL HOSPITAL SURGERY AREA

Recibido: 04/02/2020

Aceptado: 26/06/2020

Erika Yanina Zambrano Arias¹, Tania Vera Rodríguez²

¹* Universidad Estatal de Milagros, Ecuador. Email: eri-2010@hotmail.es ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4675-6896>

² Universidad Estatal de Milagros, Ecuador. Email: tanielizabeth@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9879-0327>

Para Citar: Zambrano Arias, E. Y., & Vera Rodríguez, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 7(25), 64-72. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

Resumen: Un hospital es un centro proveedor de servicios, por lo tanto, deberá esforzarse siempre por exceder las expectativas de sus clientes, en no pocas ocasiones la población recibe una atención de enfermería inadecuada durante el cumplimiento diferentes actividades propias del diagnóstico o tratamiento, incluso las actitudes de muchas de las profesionales son poco convenientes y convincentes, transformando el ambiente hospitalario en un lugar incómodo y poco seguro, con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil. Se ejecutó una investigación de tipo descriptiva y transversal lo que permitió conocer la problemática referente a la insatisfacción de los usuarios con la atención que proporciona el personal de enfermería en sus actividades, señalado un periodo de estudio desde julio a diciembre del 2019, El estudio se desarrolló a través de un muestreo probabilístico "Aleatorio simple", Como instrumento de la investigación se aplicó una encuesta de satisfacción del usuario del Ministerio de Salud Pública y el procesamiento estadístico de la información, se realizó con la ayuda del programa estadístico SPSS para Windows, versión 23. El 95.8% de los encuestados han asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos, se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida.

Palabras clave: Salud pública, servicios, percepción, calidad de atención, enfermería.

Abstract: A hospital is a service provider center, therefore, you should always strive to exceed the expectations of your clients, on a few occasions the population receives inadequate nursing care during the fulfillment of different activities of the diagnosis or treatment, including attitudes Many of the professionals are inconvenient and convincing, transforming the hospital environment into an uncomfortable and unsafe place, with the objective of determining the users' perception of the quality of nursing care in the area of surgery of the Naval Hospital of the Guayaquil city. A descriptive and cross-sectional investigation was carried out, which allowed to know the problem related to the dissatisfaction of the users with the attention provided by the nursing staff in their activities, indicated a study period from July to December 2019, The study was developed through a probabilistic sampling "Random simple", As a research instrument a user satisfaction survey of the Ministry of Public Health was applied and the statistical processing of the information was carried out with the help of the SPSS statistical program for Windows, version 23. 95.8% of the respondents have attended the health center for the first time during the year, 94.6% recognize a high level of satisfaction in the services received, the perception of users about the quality of health is very positive attention received.

Keywords: Public health, services, perception, quality of care, nursing.





INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual se aprecia un principio que ejerce una gran presión sobre los sistemas de salud y comprometen a este sector en la búsqueda de la mejor atención para la población, es precisamente, la existencia de pruebas muy sólidas sobre la transición epidemiológica hacia una mayor incidencia de enfermedades crónicas no transmisibles, elementos que continuarán afectando intensamente a las sociedades en todo el mundo ([Stucki et al., 2018](#)).

El investigador [Berry \(2019\)](#), señala la urgente necesidad de creación de nuevas ideas en la atención médica, basado en que existe presión sobre los costos y por encima de todo debe primar la calidad en el servicio para el bienestar de la población; los decisores y el personal administrativo tienen que profundizar en las necesidades emocionales de los pacientes, por lo tanto, la innovación en salud debe apuntar al logro de la excelencia en el cuidado, y además, hacer más rentable la prestación de asistencia sanitaria.

A nivel internacional, las instituciones que ofrecen servicios de salud son conscientes y reconocen el término “calidad” como un proceso y estrategia de mejoramiento continuo, la cual puede verse desde dos perspectivas: objetiva y subjetiva, la primera tiene su base en los aspectos técnicos y estructurales de la organización, por su parte, la segunda, queda explícita en la capacidad que poseen los consumidores para juzgar los servicios que reciben, donde exponen, develan satisfacción o insatisfacción, en este sentido, la satisfacción del usuario, pasa por el criterio de sujeto activo, capaz de valorar la calidad de la prestación del servicio de salud ([Lenis y Manrique, 2015](#)).

La enfermería es una labor que contribuye a garantizar el mejoramiento de la salud y calidad de vida de la población, en ella las acciones propias de la profesión se desarrollan bajo los principios de valores éticos, morales, calidad, eficacia, eficiencia y respeto al ser humano, reconociendo sus derechos universalmente ([González et al., 2016](#)).

En sus orígenes aquellas mujeres que practicaban la enfermería fuera de las órdenes religiosas eran mal vistas moralmente y como ser social ([Ray y Desai, 2016](#)). Considerada como la fundadora de la enfermería moderna,

Florence Nightingale (1820-1910), es la más famosa de todas las profesionales de enfermería, fue quien estableció la primera escuela de enfermería en *St. Thomas* hospital de Londres, creadora del primer modelo conceptual de enfermería y ha sido recordada como una gran reformadora social y escritora ([Perleche, 2014](#); [Atienza y Amezcua, 2017](#); [Mezcua, 2018](#)).

Como profesión la enfermería también es un arte, donde se ofrece el cuidado a personas, así como a núcleos familiares y a grupos comunitarios, por lo tanto, al realizar tan especial labor, es importante evaluar la calidad del servicio brindado, tratando de optimizar la atención y manteniendo una buena relación entre la enfermera y las personas que recibe su atención ([Mendoza et al., 2016](#); [Hughes, 2018](#)).

La violencia en las instituciones médicas es un problema presente que cobra actualidad, su inicio puede ser muy diverso y complejo, franquea edades, razas, sexo, condición socioeconómica, etc. El maltrato a los usuarios puede originarse y guardar estrecha relación con el exceso de trabajo del personal de salud, desigualdades jerárquicas, celos profesionales, entre otros ([Fuentes, 2018](#)).

Sin embargo, para [Wirtz \(2019\)](#), aunque está presente el reconocimiento de una compensación entre la satisfacción del cliente y la productividad en el servicio prestado, expuesta ampliamente en la literatura científica, explica que al aumentar la productividad del servicio, en ocasiones implica una compensación, quizás con un mejor servicio, pero que requiere normalmente mayor costo, más cantidad de mano de obra y en no pocas ocasiones aparece la fatiga del personal que brinda el servicio.

Dentro de las posibles causas que conllevan al usuario sentirse violentado se encuentran: la falta de intimidad muchas veces vulnerada en el paciente hospitalizado, también la falta de respeto a la privacidad manifestada por situaciones de desnudez o la propia invasión a su espacio y al ser examinado en la cama por innumerables personas desconocidas, estas personas enfermas se hallan en un estado de vulnerabilidad, fragilidad y dependencia ([Rico, 2018](#); [Galián et al., 2018](#); [Bellamy y Castro, 2019](#)).



Etimológicamente al hablar de calidad se han propuesto múltiples significados, la Real Academia Española, la observa como un conjunto de propiedades inherentes a una cosa y son estas las que permiten sea apreciada como peor, igual o mejor que el resto de su misma especie, también es, una “cualidad”, una “manera de ser”, en el área de salud, el término transita desde un proceso de gestión de calidad hacia la edificación de una cultura de calidad (Contreras, 2018).

El presente estudio tiene como propósito, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía referido a la satisfacción de las necesidades, donde los profesionales de esta área, tienen como principal misión proporcionar excelencia en los cuidados que brindan a la población y sus familiares, de allí que se permitirá establecer diversas estrategias que deriven en la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se suministra la atención de enfermería a los pacientes, organizada desde una base sólida de conocimientos y habilidades, aplicando un sistema de valores claros y convenientes.

METODOLOGÍA

Se ejecutó una investigación de tipo descriptiva y transversal lo que permitió conocer la problemática referente a la insatisfacción de los usuarios con la atención que proporciona el personal de enfermería en las actividades correspondientes al diagnóstico o tratamiento señalado un periodo de estudio desde julio a diciembre del 2019.

En la investigación se parte de una población finita, determinada por el análisis de los datos estadísticos anuales, ya que en esta institución médica se atiende un promedio de 300 usuarios en el periodo de julio a diciembre, por lo que se tomó como dato esta cifra de usuarios que ingresan al área de cirugía, la población estuvo conformada por las personas adultas hospitalizadas (entre 18 y 65 años de edad), con un mínimo de 72 horas y tengan experiencia anteriores sobre el trato recibido en un hospital.

El estudio se desarrolló a través de un muestreo probabilístico “Aleatorio simple”, el cual va a garantizar que todos y cada

uno de los individuos que forman parte de la población tendrán igual oportunidad de ser incluidos en la muestra, significando que la probabilidad de un sujeto “X”, es independiente de la probabilidad que poseen el resto de los integrante de esa población (Espinoza, 2017; Otzen y Manterola, 2017).

Se determinó la cantidad de personas comprendidas en el estudio (García et al., 2013; Marín, 2017), a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1) E^2}{Z^2} + p q}$$

En donde:

N: tamaño de la población, N: 300

p: 0,5

q: 0,5

E: error, se considera el 5% = 0,05

Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

n: tamaño de la muestra. N= 167

Al aplicar los cálculos matemáticos se obtuvo 167 individuos (tamaño de la muestra), estos fueron los encuestados.

Como instrumento de la investigación se aplicó una encuesta de satisfacción del usuario del Ministerio de Salud Pública y el procesamiento estadístico de la información, se realizó con la ayuda del programa estadístico SPSS para Windows, versión 23.

RESULTADOS

Al analizar y tabular los resultados extraídos de las encuestas se muestran en las siguientes tablas las experiencias de los individuos:



Tabla 1. ¿Cuántas veces acudió a este centro de salud en el último año?

| | Frecuencia | Porcentaje (%) | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|----------------|-------------------|----------------------|
| 1 ^{era.} vez | 160 | 95,8 | 95,8 | 95,8 |
| 2 a 5 veces | 7 | 4,2 | 4,2 | 100,0 |
| Total | 167 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 2. ¿Cuántos días de estancia ha permanecido en el área de cirugía?

| | Frecuencia | Porcentaje (%) | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|----------------|-------------------|----------------------|
| Menos de 3 días | 40 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| De 3 a 6 días | 120 | 71,9 | 71,9 | 95,8 |
| Más de 7 días | 7 | 4,2 | 4,2 | 100,0 |
| Total | 167 | 100,0 | 100,0 | |

Los resultados mostrados en las tabla 1 y 2, conllevan a valorar que el 95.8% de los encuestados han asistido por primera vez al centro de salud durante el año, y el 71.9% ha permanecido entre 3 y 6 días; para estos pacientes, recibir un servicio de calidad, convierte en un factor esencial, donde no solo influye su estado de vulnerabilidad, por lo tanto, resulta

necesario promover su bienestar en un contexto donde el personal de enfermería constituyen el colectivo que permanece más tiempo al lado de los usuarios como plantean diversos autores a nivel internacional ([Zarowitz et al., 2018](#); [White et al., 2018](#); [Goh, et al., 2018](#)).

Tabla 3. ¿En qué tiempo acude a su llamado el personal de enfermería?

| | Frecuencia | Porcentaje (%) | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|----------------|-------------------|----------------------|
| 5 minutos | 123 | 73,7 | 73,7 | 73,7 |
| 10 minutos | 40 | 24,0 | 24,0 | 97,7 |
| 20 minutos | 4 | 2,3 | 2,3 | 100,0 |
| Total | 167 | 100,0 | 100,0 | |

Las tablas 3 y 4, refrendan la importancia de la atención percibida por los usuarios, quienes emiten criterios positivos en cuanto a la prontitud de atención, mostrando como resultado que el 97.7% de estos recibieron atención a su llamado en menos de 10 minutos; el 92.8% refieren que les revisan con frecuencia los aparatos y el 100% no percibieron algún tipo de discriminación por parte del personal de enfermería.

Tabla 4. Sobre el personal de enfermería

| | Siempre | | A veces | | Nunca | |
|--|---------|------|---------|------|-------|-------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| Le llama por su nombre. | 151 | 90,4 | 16 | 9,6 | - | - |
| Se le presenta a usted por su nombre. | 85 | 50,9 | 82 | 49,1 | - | - |
| Le revisa con frecuencia los aparatos | 155 | 92,8 | 12 | 7,2 | - | - |
| Le brinda información al realizarle algún procedimiento. | 153 | 91,6 | 14 | 8,4 | - | - |
| Habla con usted sobre otros temas. | 27 | 16,2 | 100 | 59,8 | 40 | 24 |
| Se interesa por sus problemas. | 126 | 75,4 | 37 | 22,2 | 4 | 2,4 |
| Le transmite seguridad y confianza. | 139 | 83,2 | 28 | 16,8 | - | - |
| Usted percibe algún tipo de discriminación | - | - | - | - | 167 | 100,0 |

Estos aspectos señalados con anterioridad confirman el alto nivel de satisfacción encontrado en los encuestados, con ello se refuerza la mejoría del paciente, redundando además en una menor estadía hospitalaria después de la cirugía; es factible tomar acciones para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y protocolos en la atención, según se aprecia en los objetivos nacionales en el área de la salud del buen vivir (SENPLADES, 2013; Ray y Desai, 2016).

Como resultado relevante se demostró la utilidad práctica y trascendencia del trabajo, donde se aprecia, la garantía en temas de seguridad del usuario durante su estancia en el área de cirugía, por lo tanto, para lograr su bienestar. Además, tuvo un impacto metodológico y teórico, quedando una herramienta que servirá como guía para próximas evaluaciones sobre la calidad del servicio ofrecido, buscando con ello fortalecer el trabajo de todos que laboran y atienden al público en la institución.

Tabla 1. Valore la atención del personal de enfermería

| | Excelente | | Bueno | | Adecuado | |
|--|-----------|------|-------|------|----------|------|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| Trato recibido | 59 | 35,3 | 83 | 49,7 | 25 | 15 |
| Atención de sus necesidades de higiene | 6 | 3,6 | 129 | 77,2 | 32 | 19,2 |
| Garantiza una atención de calidad. | 13 | 7,8 | 110 | 65,9 | 44 | 26,3 |
| Brinda información y educación durante el plan de alta | 2 | 1,2 | 77 | 46,1 | 88 | 52,7 |



En el estudio, al comprobar la satisfacción de los usuarios sobre la labor del equipo de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil, las tablas 5 y 6 resaltan altos porcentajes muy positivos en: Tiempo de espera así como, Servicios recibidos, siendo un factor prioritario en la toma de decisiones en el sector de la salud, aplicable en las

instituciones de salud públicas y entidades privadas; los primeros a causa del cumplimiento de sus obligaciones con el Estado, como se establece en las Constituciones de cada país y los centros privados que deberán regirse según los sistemas de la calidad en el área de salud para su funcionamiento.

Tabla 2. *Valore su nivel de satisfacción*

| | Muy Satisfecho | | Satisfecho | | Nada Satisfecho | |
|--------------------------------------|----------------|------|------------|------|-----------------|-----|
| | Frec. | % | Frec. | % | Frec. | % |
| Tiempo de espera | 156 | 93,4 | 11 | 6,6 | - | - |
| Servicios recibidos | 158 | 94,6 | 9 | 5,4 | - | - |
| Interés por solucionar sus problemas | 6 | 3,6 | 161 | 96,4 | - | - |
| Solución de dudas | 8 | 4,8 | 147 | 88 | 12 | 7,2 |

Se coincide con [Estabrooks y colaboradores \(2009\)](#), así como [Jarrar y Meri \(2019\)](#), autores que se han pronunciado sobre la calidad del servicio, observándola no como desafío, para ellos el tema constituye una prioridad dentro de la atención médica efectiva, segura, oportuna, centrada en el paciente, oportuna y eficiente; varios son los factores que atentan

contra la calidad, uno de ellos es trabajar más horas, lo que conlleva a la fatiga del personal de enfermería, siendo un riesgo en el entorno laboral, por lo tanto, se considera relevante en los centros de salud investigar la calidad del servicio explorando el impacto de trabajar turnos más largos ([Jarrar y Meri, 2019](#); [Estabrooks et al., 2009](#)).

Tabla 3. *Referencias bibliográficas sobre calidad de atención en enfermería*

| Autor/año | Tema | Referencias |
|---|---|---|
| Zarowitz et al. (2018) | Atención clínica de calidad en centros de enfermería | <i>Revista de la Asociación Americana de Directores Médicos</i> , 19 (10), 833-839. |
| White y colaboradores (2018) | Consenso de estándares para la práctica de enfermería | <i>Corazón, pulmón y circulación</i> , 27 (5), 535-551. |
| Goh y colaboradores (2018) | La satisfacción del paciente está relacionada con la carga de trabajo de enfermería | <i>Investigación en enfermería clínica</i> , 27(6), 692-713. |
| Skaggs y colaboradores (2018) | Uso del paquete de enfermería para aumentar la satisfacción del paciente. . | <i>Diario de enfermería de emergencia</i> , 44 (1), 37-45. |
| Karaca, y Durna (2019) | Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería | <i>Enfermería abierta</i> . |



| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| Zhang et al. (2019) | Calidad, clima ético y comportamientos de servicio en las enfermeras | <i>Revista de enfermería avanzada.</i> |
| Eglseer et al. (2019) | Seis problemas de atención de enfermería en hospitales: un estudio transversal de calidad de atención. | <i>Revista de calidad de atención de enfermería, 34 (1), E8-E14.</i> |

En su análisis social, al articular las definiciones citadas en la literatura científica sobre la satisfacción del paciente, en relación a la atención del equipo que les atiende, mucho se ha investigado en aspectos como: clima ético, bienestar y comportamiento del servicio de enfermería ([Skaggs et al. 2018](#); [Karaca y Durna, 2019](#); [Zhang et al., 2019](#); [Eglseer et al., 2019](#)).

Como colofón, se debe expresar un importante aspecto a tener en cuenta, dentro de la calidad de la atención brindada por los profesionales del área de enfermería, es que en ocasiones trabajan horas irregulares, turnos largos, jornadas extraordinarias inesperadas, lo que puede llevar a un deterioro del procesamiento emocional, cognitivo y a su vez, ser muy perjudicial para la capacidad de colaboración y atención a los pacientes; por tanto, es necesario formar profesionales que en su práctica demuestren competencias transversales, específicas y que trabajen en equipo ([Tejada et al., 2019](#)), con ello se mantendrán elevados los estándares de atención y la percepción de los usuarios de las instituciones médicas.

CONCLUSIONES

La relevancia del trabajo es claramente apreciable, aunque el 95.8% de los encuestados han asistido por primera vez al centro de salud durante el año, el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción en los servicios recibidos y el 97.7% de estos recibieron atención a su llamado en menos de 10 minutos.

Al visualizar en la práctica con la óptica de percepción, en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes y la relación con el personal de enfermería se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil.

CONFLICTOS DE INTERÉS:

Como autores del estudio expresamos no tener conflicto de interés en la publicación del artículo científico.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*, 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Atienza, Á. E., & Amezcua, M. (2017). Cuidados de enfermería en las épocas Moderna y Contemporánea: evolución de la atención de urgencia. *Temperamentvm*, 1–9.
- [Google Scholar](#)
- Bellamy, C., & Castro, R. (2019). Formas de violencia institucional en la sala de espera de urgencias en un hospital público de México. *Revista Ciencias de La Salud*, 17(1), 120. <https://doi.org/10.12804/revistasurosario.edu.co/revsalud/a.7621>
- Berry, L. L. (2019). Service Innovation in Healthcare. *Academy of Marketing Science Review*, 1–6. <https://doi.org/doi.org/10.1007/s13162-019-00135-x>
- Contreras, F. A. M. (2018). Calidad Asistencial: Una Conceptualización Semántica del Término en Personal Clínico Hospitalario. *Cuidados de Enfermería y Educación En Salud. Chile*, 3(1), 36–50.
- [Google Scholar](#)
- Eglseer, D., Hödl, M., & Lohrmann, C. (2019). Six nursing care problems in hospitals: A cross-sectional study of quality of care. *Journal of Nursing Care Quality*, 34(1), E8–E14. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000307>
- Espinoza, S. I. (2017). Tipos de muestreo aleatorio (pp. 1–22). Retrieved from <http://www.vadenumeros.es/sociales/tipos-de-muestreo.htm>
- Estabrooks, C. A., Cummings, G. G., Olivo, S. A., Squires, J. E., Giblin, C., & Simpson, N. (2009). Effects of shift length on quality of patient care and health provider outcomes: systematic review. *Qual Saf Health Care*. <https://doi.org/10.1136/qshc.2007.024232>
- Fuentes, V. R. (2018). Mobbing, amistad y enemistad en instituciones médicas. *Perinatología y Reproducción Humana*, 32(4), 174–181. <https://doi.org/10.1016/j.rprh.2018.06.008>
- Galián, M. I., Llor, Z. P., Ruiz, H. J. A., & Jiménez, B. J. A. (2018). Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia TT - Exposure to service user violence and job satisfaction among nursing staff in public hospitals in Murcia Reg. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(2), 181–189. <https://doi.org/10.23938/assn.0310>
- García, G. J. A., Reding, B. A., & López, A. J. C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación En Educación Médica*, 2(8), 217–224. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72715-7](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72715-7)
- Goh, M. L., Ang, E. N. K., Chan, Y. H., He, H. G., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2018). Patient Satisfaction Is Linked to Nursing Workload in a Singapore Hospital. *Clinical Nursing Research*, 27(6), 692–713. <https://doi.org/10.1177/1054773817708933>
- González, G. O., Zambrano, M. D., & Fleitas, D. (2016). Ética y bioética en los profesionales de enfermería. *Dominio de Las Ciencias*, 2(3), 106–119.
- [Google Scholar](#)
- Hughes, R. (2018). *Introduction to Quality and Safety Education for Nurses, Second Edition*.
- [Google Scholar](#)
- Jarrar, M., & Meri, A. (2019). Hospital nurse shift length , patient - centered care , and the perceived quality and patient safety. *Int J Health Plann Mgmt*, 387–396. <https://doi.org/10.1002/hpm.2656>



- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Lenis, V. C. A., & Manrique, A. F. G. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3), 413–425. <https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>
- Marín, S. C. (2017). Cálculo del tamaño de la muestra.
- Mendoza, M. E. P., Rosas, B. D., Rincón, S. L., Torres, C. C. C., & Páez, E. A. N. (2016). Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. *Revista CUIDARTE*, 7(2), 1338. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.339>
- Mezcua, M. A. (2018). ¿ Por qué afirmamos que la Enfermería es una disciplina consolidada? *Artículos Especiales. Índice de Enfermería*, 27(4), 188–190.
- [Google Scholar](#)
- NYU. (2018). Working overtime linked to less collaboration between nurses and doctors. *New York University*, (May), 2018–2019.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Perleche, H. (2014). *Historia de la enfermería, Edad Moderna*.
- Ray, W. T., & Desai, S. P. (2016). The history of the nurse anesthesia. *Journal of Clinical Anesthesia*, 30, 51–58. <https://doi.org/10.1016/j.jclinane.2015.11.005>
- Rico, C. M. (2018). Dignidad y respeto en el cuidado de enfermería. *Universitat Internacional de Catalunya. Facultat de Medicina i Ciències de La Salut*.
- [Google Scholar](#)
- SENPLADES. (2013). Plan Nacional Buen Vivir.pdf. Retrieved from www.planificacion.gob.ec/%5Cnsemplades@semplades.gob.ec/%5Cnwww.buenvivir.gob.ec/%5Cnwww.buenvivir.gob.ec
- Skaggs, M. K. D., Daniels, J. F., Hodge, A. J., & DeCamp, V. L. (2018). Using the Evidence-Based Practice Service Nursing Bundle to Increase Patient Satisfaction. *Journal of Emergency Nursing*, 44(1), 37–45. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2017.10.011>
- Stucki, G., Bickenbach, J., Gutenbrunner, C., & Melvin, J. (2018). Rehabilitation: The health strategy of the 21st century. *Journal of Rehabilitation Medicine*, 50(4), 309–316. <https://doi.org/10.2340/16501977-2200>
- Tejada, S., Ramirez, E. J., Huyhua, S. C., & Libertad, L. (2019). Pedagogical practice in nursing care formation. *Enfermería Universitaria*, 16(1), 41–51.
- White, K., Macfarlane, H., Hoffmann, B., Sirvas-Brown, H., Hines, K., Rolley, J. X., & Graham, S. (2018). Consensus Statement of Standards for Interventional Cardiovascular Nursing Practice. *Heart Lung and Circulation*, 27(5), 535–551. <https://doi.org/10.1016/j.hlc.2017.10.022>
- Wirtz, J. (2019). Cost-effective service excellence in healthcare. *AMS Review*, 9(1–2), 98–104. <https://doi.org/10.1007/s13162-019-00139-7>
- Zarowitz, B. J., Resnick, B., & Ouslander, J. G. (2018). Quality Clinical Care in Nursing Facilities. *Journal of the American Medical Directors Association*, 19(10), 833–839. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2018.08.008>
- Zhang, N., Gong, Z. X., Xu, Z., & Gilal, F. G. (2019). Ethical climate and service behaviours in nurses: The moderating role of employment type. *Journal of Advanced Nursing*. <https://doi.org/10.1111/jan.13961>

