

Percepción de la calidad

de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano

Perception of the quality of nursing care in oncological patients from the ecuadorian austro

 Francisca Burgueño Alcalde^{1,2,4,6},  Dolores Amparito Rodríguez Sánchez^{1,2,3,5},  Christopher José Cedillo Carrión^{7,8},  Carmen Cecilia Ordoñez Montero^{1,2,9}

¹Docente de la Carrera de Enfermería de la Universidad de Cuenca. Provincia del Azuay. República del Ecuador

²Licenciada en Enfermería

³Psicóloga Clínica

⁴Magister en Enfermería, mención gestión del cuidado

⁵Magister en investigación de la salud

⁶Coordinadora de la carrera Técnico Superior en Enfermería del Instituto Tecnológico Universitario San Isidro. Provincia del Azuay. República del Ecuador

⁷Médico Anestesiólogo, reanimador y Terapeuta del dolor.

⁸Director de la carrera Técnico Superior en Enfermería del Instituto Tecnológico Universitario San Isidro. Provincia del Azuay. República del Ecuador.

⁹Magister en Gerencia en Salud para el desarrollo.

Gustavo Moyano Brito. moyanogus@hotmail.com

Received/Recibido: 09/28/2021 Accepted/Aceptado: 10/15/2021 Published/Publicado: 11/10/2021 DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>

Resumen

Introducción: La calidad del cuidado de enfermería entendida como la forma en que los profesionales de enfermería implementan las intervenciones de manera oportuna y seguras para satisfacer las necesidades de los pacientes en las diversas áreas de atención y específicamente en el área de oncología, cuya perspectiva desde la que se puede valorar el máximo bienestar y seguridad del paciente es a través de la apreciación que el mismo paciente posee sobre el cuidado que recibe durante su estancia, cuidado que se traduce en la satisfacción o insatisfacción del cliente/paciente, El fortalecimiento del vínculo paciente-enfermería se verá reflejado en la satisfacción oportuna de sus necesidades en su integralidad.

Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano, 2018.

Materiales y métodos: Se realizó una investigación cuantitativa de corte transversal; con una muestra de 216 usuarios que acuden a tratamiento oncológico utilizando el cuestionario de Percepción de la Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE) validado internacionalmente. La información se procesó en el

programa SPSS versión 23, permitió identificar frecuencias, porcentajes y asociación de las variables en estudio.

Resultados: El 70% son personas mayores de 65 años predominando el sexo femenino y de estado civil casado con un 86% y 85% respectivamente. El 65,3% tiene una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería, además se encontró correlación con significancia estadística con la variable edad ($p=0,000$) y nivel de instrucción ($p=0,001$).

Conclusiones: Los pacientes que intervinieron en la investigación que acuden a consulta al área oncológica, manifestaron un grado de satisfacción positiva en la atención y cuidado recibido desde el campo de la enfermería, específicamente los diagnosticados con Cáncer de mama y otros tipos de Cáncer expresan mayor grado de satisfacción en su percepción. A demás de las variables sociodemográficas la edad y el nivel de instrucción presentaron un cierto grado de asociación con el nivel de satisfacción en la calidad de cuidado recibido.

Palabras clave: Percepción, calidad de cuidados, cuidados de enfermería.

704

Abstract

Introduction: The quality of nursing care understood as the way in which nursing professionals implement interventions in a timely and safe manner to meet the needs of patients in the various areas of care and specifically in the area of oncol-

ogy, whose perspective from the one that can be valued the maximum well-being and safety of the patient is through the appreciation that the patient himself has about the care he receives during his stay, care that translates into the satisfaction or

dissatisfaction of the client / patient, The strengthening of the bond patient-nursing will be reflected in the timely satisfaction of their needs in its entirety.

Objective: To determine the perception of the quality of nursing care in oncological patients from the Ecuadorian Austro, 2018.

Materials and methods: A cross-sectional quantitative investigation was carried out; with a sample of 216 users who attend cancer treatment using the internationally validated Quality of Nursing Care Perception questionnaire (CUCACE). The information was processed in the SPSS version 23 program, it allowed to identify frequencies, percentages and association of the variables under study.

Results: 70% are people over 65 years of age, predominantly female and married with 86% and 85% respectively. 65.3% have a positive perception of the quality of nursing care, in addition a correlation with statistical significance was found with the variable age ($p = 0.000$) and level of education ($p = 0.001$).

Conclusions: The patients who participated in the research who come to the oncology area for consultation, expressed a degree of positive satisfaction in the care and care received from the nursing field, specifically those diagnosed with breast cancer and other types of cancer express greater degree of satisfaction in their perception. In addition to the sociodemographic variables, age and level of education showed a certain degree of association with the level of satisfaction in the quality of care received.

Keywords: Perception, quality of care, nursing care.

Introducción

De acuerdo a la Organización Mundial de Salud (OMS) el cáncer constituye la segunda causa de muerte a nivel mundial, siendo el de pulmón, hepático, colon rectal, gástrico y mamario los más frecuentes¹, motivo por el cual se considera un problema de Salud Pública; a nivel mundial el 70% de los casos han sido registrados en países de ingresos medio-bajo, siendo Ecuador uno de ellos².

En el Ecuador, en promedio existen 165 casos de cáncer en todas sus variedades por cada 100.000 mujeres y 150 casos por cada 100.000 hombres. En mujeres, la mayor incidencia se encuentra en cáncer de mama 2787 (18,2%), cuello uterino 1612 (10,6%), tiroides 1374 (9%), estómago 1225 (8%) y colorrectal 1123 (7,4%); en hombres, dentro de los más comunes encontramos próstata 3322 (26%), estómago 1364 (10%), colorrectal 902 (7,1%), linfoma 770 (6%) y leucemia 655 (5,1%)¹.

En la atención de enfermería a pacientes oncológicos es relevante valorar a cada uno de manera individual, ya que los usuarios son distintos unos de otros en el tipo y etapa de su enfermedad, por lo cual son múltiples factores (psicológicos, sociales, ambientales, económicos, demográficos entre otros) que influyen al hablar de la percepción en la atención de calidad³.

Las instituciones de salud han implementado estrategias de evaluación en relación a la satisfacción con el propósito de mejorar las percepciones que los pacientes tienen sobre la atención que les proporciona el profesional de enfermería formando el binomio enfermera-paciente que debemos tomar en cuenta al momento de la interacción⁴, siendo éstos profesionales la primera línea de atención que tienen un rol crucial en la mejora del acceso y de la calidad de la atención de salud⁵.

La calidad en la atención debe ser reflejo del perfeccionamiento en los cuidados que se realizan, sin embargo en situaciones no se evidencia esto a pesar de los grandes avances tecnológicos y la formación integral de los profesionales continúan ocurriendo eventos adversos, infecciones asociadas a la atención en salud lo que se traduce en un aumento de las tasas de morbi-mortalidad, días de estancia hospitalaria impactando significativamente en el usuario, familia y/o comunidad⁶.

La calidad se define como "el conjunto de métodos, principios y estrategias con el fin de promover mayor satisfacción al cliente, mediante la integración de los esfuerzos a la mejora de la calidad del producto o servicio que ofrece la organización"⁶.

En cuanto a la satisfacción se puede mencionar como "un estado en el que el cerebro produce una sensación de plenitud, la cual se encuentra acompañado de seguridad racional como éxito de lo que se haya saciado, dicha satisfacción produce en el paciente una experiencia de percepción positiva en la calidad del cuidado recibido, acepta los procedimientos con satisfacción y complacencia"⁷.

Para valorar la seguridad y máximo bienestar del paciente es útil hacerlo a través de la percepción del usuario sobre el cuidado que recibe durante su estadía hospitalaria o centros de atención de cuidados ambulatorios. La interacción efectiva y activa entre el profesional de enfermería y el paciente será el reflejo de la satisfacción o insatisfacción del usuario, por lo cual dependerá de la implementación de intervenciones de manera oportuna y segura, dentro de las cuales se consideran la filosofía del cuidado, los conocimientos, la sólida formación del profesional los cuales fortalecerán el autocuidado del tratamiento en pacientes con problemas oncológicos^{8,9}.

Para la medición de calidad de cuidado de enfermería se recomienda utilizar instrumentos de medición que son útiles para identificar si se está otorgando un cuidado de calidad o para identificar las áreas que se deben reforzar dentro de las actividades del profesional de enfermería^{10,11}.

En el Ecuador existen estudios¹² e investigaciones de pregrado¹³ cuyo objetivo es evaluar la calidad del cuidado de enfermería tanto en los ámbitos hospitalarios como en centros de larga estadía de adultos mayores además se indica que la calidad a nivel asistencial es un indicador para medir las buenas prácticas en salud. En el austro ecuatoriano son escasos los estudios en este ámbito, siendo un aspecto muy relevante en el manejo de la atención ya que la eficacia con que se brinde el cuidado impacta en la calidad de vida del paciente¹¹.

Al evaluar la calidad de atención de enfermería en pacientes oncológicos nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de

los usuarios con la finalidad de mejorar la atención al usuario e implementar nuevas medidas que impacten positivamente al paciente y familia. Por lo cual es de gran relevancia conocer la percepción del usuario en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano mediante la aplicación del "Cuestionario de percepción de Calidad del Cuidado de Enfermería".

Materiales y métodos

Diseño de estudio y selección de la muestra Se realizó un estudio cuantitativo de corte transversal el cual incluyó a 216 pacientes oncológicos del Austro ecuatoriano. Los sujetos fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional en un Hospital de tercer nivel del Cantón Cuenca durante el período septiembre 2018–marzo 2019. A cada uno de los participantes se les explicó en qué consistía el estudio y se obtuvo el correspondiente consentimiento informado, antes de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Evaluación de los sujetos

A todos los sujetos se les aplicó un cuestionario validado Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería y por sus siglas en inglés conocido como CUCACE, a partir del cual se obtuvieron datos como: Sexo, edad, estado civil, nivel de instrucción, situación económica, diagnóstico de enfermedad y el nivel de percepción del cuidado de Enfermería, se utilizó una escala de cuantificación de Likert donde la puntuación se valora de 1 a 5, siendo 1 la de menor satisfacción y 5 la de mayor satisfacción y 6 No contesta, los resultados se agruparon en tres niveles: Positivo, neutro, negativo. Siendo Positivo (muy y completamente satisfecho), neutro (bastante satisfecho), y negativo (nada y poco satisfecho).

Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas y la percepción del cuidado de los pacientes, además de un análisis multivariado entre la variable dependiente (percepción del cuidado), y las independientes. Se utilizaron contrastes de chi cuadrado de Pearson para observar asociación entre las variables estudiadas. Se calcularon asociación del nivel de percepción con los distintos factores determinantes como la edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, ingresos económicos y diagnóstico de Cáncer.

Se presentó tablas con porcentajes, mediante los cuales se mostró la correlación entre variables y el cumplimiento con los objetivos de esta investigación. Los datos fueron tabulados y analizados con el programa SPSS v.23 siendo estadísticamente significativos cuando $p < 0.05$.

Resultados

En los 216 pacientes evaluados el 39,4% ($n=85$) pertenecen a mayores de 65 años; en un predominio del sexo femenino con 63,43% ($n=137$), en cuanto al estado civil 61,6% ($n=133$) son casados, en lo referente a los ingresos económicos el 48,61% ($n=105$) perciben el salario básico y el resto de características sociodemográficas se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los pacientes oncológicos

Variable	Frecuencia	Porcentaje	
Edad	18 a 24 años	16	7,4
	25 a 34 años	18	8,3
	35 a 44 años	28	13
	45 a 54 años	32	14,8
	55 a 64 años	37	17,1
	mayores de 65 años	85	39,4
Sexo	Femenino	137	63,43
	Masculino	79	36,57
Estado civil	Soltero	31	14,4
	Casado	133	61,6
	Divorciado	28	13
	Viudo	24	11
Nivel Instrucción	Sin estudios	29	13,4
	Primaria	75	34,7
	Secundaria	60	27,8
	Superior	52	24,1
Ingresos económicos	Menos salario básico	59	27,31
	Salario básico	105	48,61
	Mayor salario básico	52	24,08

En la evaluación global con el Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería y por sus siglas en inglés conocido como CUCACE se encontró 65,3% ($n=141$) pacientes oncológicos que expresan la satisfacción en el cuidado de enfermería recibido, el 14,8% ($n=32$) expresan una negativa percepción y el 19,9% ($n=43$) manifiestan neutralidad. Las medidas estadísticas descriptivas de los 216 pacientes oncológicos encuestados, se considera que la máxima de 122 están completamente satisfechos con los cuidados de enfermería, la media de 101,38 bastante satisfecho, y la mínima de 51 nada y poco satisfecho en una desviación típica de 14,241 encuestados (Tabla 2, 3 y 4).

Tabla 2. Calidad del cuidado según la dimensión de satisfacción en los pacientes oncológicos

Pregunta	Frecuencia			Porcentaje		
	Positivo	Negativo	Neutro	Positivo	Negativo	Neutro
1. La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted.	175	14	27	80.8	8	11.2
2. La capacidad de la enfermera en hacer bien su trabajo.	192	9	15	88.4	5	6.6
3. Había siempre cerca una enfermera por si la necesitaba	179	16	21	82.9	7.4	9.7
4. El número de enfermeras que conocían sus cuidados	161	27	28	74.5	12.5	13
5. La rapidez con la que acudían cuando se les llamaba	177	14	25	82	7.6	10.4
6. La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa	185	21	10	85.6	9.8	4.6
7. La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento	170	16	30	78.7	9.5	11.8
8. La frecuencia con las que las enfermeras comprobaban que se encontraba bien	177	22	17	81.9	10.2	7.9
9. Como fue la amabilidad de las enfermeras	193	10	13	89.4	4.6	6
10. La manera en que las enfermeras le explicaban a su familiar	177	12	27	82	6	12
11. La forma en que las enfermeras informaban a su familiar	158	13	45	73.1	6.4	20.5
12. El modo de como las enfermeras realiza su trabajo	187	10	19	86.6	4.6	8.8
13. El tipo de información que las enfermeras daban acerca de su situación y tratamiento	175	10	31	80	5.6	14.4
14. El trato que recibió de la enfermera como persona	189	10	17	87.5	5.4	7.1
15. La forma en como las enfermeras escuchaban sus preocupaciones	180	13	23	83.3	6	10.7
16. La cantidad de libertad que le fue dada en la planta	178	13	25	82.4	6.6	11
17. La disponibilidad de las enfermeras para responder sus demandas	182	21	13	84.3	9.7	6
18. El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras	176	13	27	81.4	6.1	12.5
19. La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades	180	9	27	83.3	4.2	12.5
Total	3391	273	440	1,571.1	135.3	195

Tabla 3. Estadísticos descriptivos

Total, cuestionario	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Grupo percepción de calidad de cuidados.	216	51	122	101,389	14,24198

Tabla 4. Síntesis de calidad de atención según satisfacción

DIMENSIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NEUTRO	43	19,9
NEGATIVO	32	14,8
POSITIVO	141	65,3
TOTAL	216	100

Del total de los 216 pacientes oncológicos que participaron en el estudio se observó que el 14,8% (n=32) el nivel de satisfacción del cuidado de Enfermería es negativo, el 61,3% (n=141) su nivel de percepción y satisfacción en el cuidado de enfermería es positivo. Se encontró asociación estadística entre la satisfacción positiva del cuidado de enfermería y la satisfacción negativa del cuidado a la edad (p=0.000). No se encontró una asociación estadística (p>0,05) con las demás variables (Tabla 5).

Los resultados obtenidos (Tabla 6) entre los pacientes oncológicos diagnosticados con los diferentes tipos de Cáncer, la percepción en la calidad de cuidados de enfermería dentro de la categoría otros, es positiva con un porcentaje de 32,41 (n=70), también en los pacientes diagnosticados con Cáncer de mama porcentaje de 11,57 (n=25). No se encontró asociación estadísticamente significativa.

Tabla 5. Percepción de la Calidad de cuidados de los pacientes oncológicos según variables sociodemográficas

Variables		GRUPO CALIDAD ATENCION			TOTAL	Chi-Cuadrado Pearson		
		Neutro	Negativo	Positivo		V	GL	Sig. A
Edad	18 a 24 años	8	2	6	16	38,356 ^a	10	.000
	25 a 34 años	6	4	8	18			
	35 a 44 años	9	5	14	28			
	45 a 54 años	11	7	14	32			
	55 a 64 años	4	4	29	37			
	mayores de 65 años	5	10	70	85			
Sexo	Femenino	31	20	86	137	1,764 ^a	2	0,414
	Masculino	12	12	55	79			
Estado civil	Soltero	11	9	11	32	18,526 ^a	8	0,018
	Casado	24	16	92	132			
	Divorciado	7	3	18	28			
	Viudo	1	4	20	25			
Nivel instrucción	Sin estudios	2	4	23	29	31,102 ^a	10	0,35
	Primaria	15	7	53	75			
	Secundaria	16	12	32	60			
	Superior	10	9	33	52			
Ingresos económicos	Menos salario básico	8	11	40	59	2,905 ^a	4	0,574
	Salario básico	22	14	69	105			
	Mayor salario básico	13	7	32	52			

Tabla 6. Satisfacción con la calidad de cuidado de Enfermería de los pacientes oncológicos según Diagnóstico

Dimensiones		Grupo Calidad de atención			No	Chi-cuadrado Pearson		
		Neutro	Negativo	Positivo		V	GL	Sig. A
Diagnóstico	Ca mama	6	5	25	36	7,922 ^a	8	0,441
	Ca útero	5	3	17	25			
	Ca Próstata	3	2	19	24			
	Ca Estomago	5	0	10	15			
	Otros	24	22	70	116			
Total		43	32	141	216	No Casos V		216

Discusión

La investigación desarrollada en el Austro Ecuatoriano en 216 pacientes que asisten a la consulta al área oncológica, cuya finalidad fue identificar la percepción que dichos pacientes tienen frente a la calidad de cuidados de enfermería, mediante el Instrumento CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería), fue adecuadamente entendida por parte de los participantes; esta herramienta es de fundamental ayuda para que los pacientes evalúen la calidad de la atención de enfermería en los aspectos más relevantes y así contribuyan a que el personal pueda ofrecer cuidados integrales y exista una continua retroalimentación entre el binomio enfermero paciente, donde se respete la opinión del mismo y de esta manera poder conseguir el restablecimiento de la salud del paciente de forma eficaz.

De los resultados obtenidos el 39,4% y el 17,1% son adultos mayores en edades de 55 a 44 años y mayores de 65 y más, con

una incidencia mayor en el sexo femenino con el 63,4% y en los varones con el 36,5%, relación al estado civil destaca el 57,4% que son casados y el 24,1% son de nivel de instrucción superior completa, el 48,6% mantiene un salario básico. En un estudio realizado por Martínez, Gómez y Lara (2015) los pacientes en su mayoría fueron del sexo masculino, correspondiendo estos a 95 participantes con un (52.8%), respecto al estado civil, (n=64) participantes, siendo un (35.6%) corresponde a unión libre. Por otra parte, la mayoría de los pacientes se ubican en el estrato 1, representando a 123 usuarios con un total de (68.3%); teniendo en cuenta el nivel de instrucción superior incompleta de 43 pacientes en una cifra de (23.9%), mientras que 33 de (18.3%) no termino el bachillerato ni la primaria^{8, 14}.

Otro estudio realizado por Ruiz Cerino cuya muestra estuvo conformada por 90 pacientes hospitalizados de entre 18 y 75 años,

de los cuales 53.3% (f=48) correspondió a mujeres, la media de edad de 43.07 años (DE= 14.85). La escolaridad promedio fue de 8.61 años (DE=4.15), solamente 3.3% (f=3) reportó no haber estudiado. El 54.4% indicó no vivir con pareja marital^{4,15}.

En relación a las 19 preguntas según dimensión positivo, negativo y neutro, de Calidad de Satisfacción de cuidados de enfermería, el mayor porcentaje obtuvo el positivo con un 65,3% (muy completamente satisfecho), neutro con 19,9% (bastante satisfecho) y negativo con 14,8% (nada y poco satisfecho) encuestados. Frente a los diversos tipos de cáncer la categoría otros, tuvo el mayor porcentaje del 53,2%, entre ellos cáncer de ovario, de tiroides, de intestino delgado, de colon, de hueso y de pulmón. Correspondiendo positivo 70%, negativo 22% y neutro 24% (n=116), así mismo el de menos frecuencia es la de Cáncer de estómago, siendo positivo 70%, negativo con 0% y neutro con 24% (n=15) de los 216 pacientes encuestados, datos obtenidos en la investigación. Al ser comparada con el estudio de Martínez, Gómez y Lara, 2015 destaca que la satisfacción global del cuidado de enfermería, percibida por los pacientes fue positiva en un 80.6% y regular por el 19.4%; las dimensiones de la calidad del cuidado brindado por enfermeras y enfermeros, mejores evaluadas correspondieron a: monitoreo 159 (88.3%), accesibilidad 154 (85.6%) y brindar confort 151 (83.9%); las dimensiones con menores promedios fueron: mantener una relación de confianza 138 (76.7%), se anticipa 138 (76.7%) y explica y facilita 131 (72.8%).

La percepción de atención de la calidad de cuidados de enfermería, el mayor porcentaje fue excelente con 69,4%, seguida de muy buena con 13,3% y regular con 1%, de lo expuesto anteriormente se puede decir que los pacientes tienen un nivel de percepción excelente. Comparado con lo que se obtuvo del trabajo realizado en la ciudad de México por Martínez, Gómez y Lara (2015) en el cual estudian percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería, obtienen que la percepción de atención fue de 79% como muy bueno y 21% bueno, lo cual se asemeja a esta investigación^{8,16}.

Respecto a la satisfacción global de la calidad del cuidado de enfermería, en una escala de 1 a 4 puntos, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=0.626). La mayoría de los pacientes indicaron a sección de fiabilidad en el promedio de expectativa el 47 % fue bueno, el 25 malo y el 28 regular, pero en el promedio de percepción el 49 % es bueno, el 28 % regular y el 23 % malo. Después se encontró la sección de capacidad de respuesta; los resultados fueron de 48 % calificado de bueno, 25 % malo y un 27 % regular; por otro lado, en el promedio de la percepción el 48 % se calificó de bueno, 30 % regular y 22 % malo. En el promedio de percepción tenemos un 48 % bueno, un 29 % regular y un 23 % malo. Finalmente se encontró la sección de empatía, en la que el promedio de expectativa fue de 49 % calificado de bueno, 24 % malo y 27 % regular; el promedio de percepción fue del 49 % calificado de bueno, el 29 % de regular y el 22 % de Malo⁷

Conclusiones

En relación a la percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes oncológicos del Austro ecuatoriano 2018-2019, predominó la percepción de calidad de Enfermería "positiva seguida de "neutro" y "negativa".

Del 100% de los pacientes encuestados, el 65,3% considera la atención del cuidado de enfermería positiva siendo completamente satisfecho, mientras el 19,9% es neutro o medianamente satisfecho y el 14,8% como negativo siendo nada o poco satisfecho.

La percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en los pacientes encuestados es predominante la satisfacción positiva y confianza que el profesional proyecta. Haciéndose necesario que cada servicio de atención proyecte un cuidado de excelencia y especialización, brindando una atención integral oportuna y continua al paciente y su familia, en su proceso de rehabilitación e incorporación en su entorno social.

Referencias

1. ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DÍA MUNDIAL CONTRA EL CÁNCER. 2018;13.
2. García J. INEC (2017). Programa Nacional de Estadística 2017-2021. Instituto Nacional de Estadística y Censos, Quito-Ecuador [Internet]. [citado 18 de agosto de 2021]. Disponible en: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Normativas%20Estadisticas/Planificacion%20Estadistica/Programa_Nacional_de_Estadistica-2017.pdf
3. Martínez Rodríguez L, Venceslao Pueyo M, Ramió i Jofre A. La crisis de los cuidados: Percepciones del cuidado en los estudiantes de enfermería. *Psicoperspectivas Individuo Soc* [Internet]. 15 de noviembre de 2016 [citado 18 de agosto de 2021];15(3):135-45. Disponible en: <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/777>
4. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T, Ruiz-Cerino JM, et al. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. junio de 2020 [citado 16 de agosto de 2021];5(14). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-60942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
5. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Pública* [Internet]. 12 de mayo de 2020 [citado 24 de agosto de 2021];44:1. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
6. Ortega SJB, Cortes PFC. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en Bucaramanga - Estudio Piloto. :49.
7. Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cuba Investig Bioméd* [Internet]. junio de 2019 [citado 16 de agosto de 2021];38(2):153-69. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&nrm=iso&tlng=es
8. Martínez de los Santos S. Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derecho

habientes de una institución de salud Horizonte Sanitario. [Internet]. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México; 2015. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457844966004>

9. Echevarría Schmidt H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. Cuid Salud Kawsayninchis [Internet]. 25 de mayo de 2018 [citado 16 de agosto de 2021];3(1):239-48. Disponible en: http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421
10. Torres Contreras C, Buitrago-Vera M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Rev Cuid [Internet]. 1 de diciembre de 2011 [citado 17 de agosto de 2021];2(1). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/49>
11. Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, Pérez Fonseca M, Hernández Martínez A, Mijangos ADS, Jiménez Zuñiga EA, et al. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc Enferm [Internet]. 2020 [citado 24 de agosto de 2021];26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es
12. Molina Mula J, Vaca Auz J, Muñoz Navarro P, Cabascango Cabascango K, Cabascango Cabascango C. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. Index Enferm [Internet]. septiembre de 2016 [citado 24 de agosto de 2021];25(3):151-5. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962016000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
13. Cachimuel Torres EE. Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el Hospital de Atuntaqui JUNIO -DICIEMBRE 2014 [Internet]. [citado 24 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4565/1/06%20ENF%20665%20TESIS.pdf>
14. Morocco Quispe EK. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - PUNO, 2017. :111.
15. Zapata Villegas P del C. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima 2019. Universidad privada Norbert Wiener; 2019.
16. Zambrano Arias EY, Rodríguez TV. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Rev Publicando [Internet]. 26 de junio de 2020;7(25):64-72. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>