

# Calidad de Atención de Enfermería Percibida por Pacientes de Urgencias en una Institución de Primer Nivel

Nursing care quality perceived by patients of emergency at a world-class institution

Karollay Julieth Ríos Suarez<sup>1</sup>, Yury Tatiana Ordoñez Ruiz<sup>1</sup>, Jorge Andrés Ramos Castañeda<sup>2</sup>

1. *Estudiante de Enfermería, Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA, Neiva - Colombia*

2. *Enfermero, Epidemiólogo, PhD salud pública, Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA, Neiva - Colombia*

## Resumen

La percepción y satisfacción del cliente resultan importantes en la medición de la calidad de los servicios brindados. Este artículo de revisión busca analizar la calidad de la atención en salud del personal de enfermería, en los últimos 10 años, y realizar un abordaje desde la Teoría de Confort por Katharine Kolcaba. Se realizó búsqueda bibliográfica en MEDLINE, SCIELO y ELSEVIER, obteniendo 49 artículos de tipo descriptivo y analítico publicados entre el año 2009 y el 2016. El promedio de la satisfacción de los pacientes referente a los cuidados de enfermería es de 77%, representando calificación media. El desempeño profesional en la prestación de servicios de salud, se encuentra muy bien valorado, donde el personal de enfermería juega un papel fundamental en la medición de la satisfacción global de las instituciones de salud.

## Abstract

Customer perception and satisfaction are important in measuring the quality of the services provided. This review article seeks to analyze the quality of health care of nursing personnel, in the last 10 years, and perform an approach from the Theory of Comfort by Katharine Kolcaba. Bibliographic search in MEDLINE, SCIELO and ELSEVIER was made, obtaining 49 descriptive and analytical articles in 2009 and 2016. The average of patient satisfaction refers to nursing care in 77%, representing average rating. Professional performance in the provision of health services is highly valued, where the nursing staff plays a key role in measuring the overall satisfaction of health institutions.

## Palabras Clave

Atención de urgencia, primer nivel de atención, servicio de salud, calidad, enfermería.

## Keywords

Urgent care, first level of care, health service, quality, nursing.

## Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define un servicio de calidad como “la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo particular referencia al respeto de los derechos humanos, a la dignidad del paciente y al respeto de su idiosincrasia” [1].

Donabedian en 1989 [2] fue el primero en hablar sobre calidad y satisfacción de los usuarios, manifestando que satisfacción es uno de los componentes más importantes para medir la calidad de los servicios. Por lo tanto, es necesario contar con la percepción del cliente para describir la calidad brindada por la institución de salud [3]. Donabedian [2] refiere la evaluación mediante tres componentes: Técnico, Interpersonal y Confort.

La calidad en la atención en salud, se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios [4].

Otro punto importante es el referente al componente de Confort, la enfermera Katharine Kolcaba, publicó un análisis del concepto del confort con su esposo en 1991, donde elaboraron un diagrama con los aspectos de la comodidad, utilizándola como eje principal del cuidado en 1992; contextualizaron a su vez la comodidad en una teoría de nivel intermedio en 1994, demostrando finalmente su teoría en un estudio de intervención en 1999 con la colaboración de Fox [5].

Tanto la calidad como la satisfacción se relacionan de sobre manera, debido a que se ha demostrado que la percepción de la calidad del cuidado se encuentra estrechamente relacionada con la satisfacción de los usuarios [6].

Es así como la calidad de la atención en salud se evalúa a través de las necesidades, expectativas y preferencias que tienen los usuarios al momento de llegar a los servicios de salud y una vez recibida la atención, los usuarios satisfacen o no esas expectativas, así que es a partir de ese punto de vista que evaluar la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida con el fin de adoptar un enfoque más integral de la atención [7]. De ahí se obtiene información valiosa para la institución, y la satisfacción se convierte en un indicador esencial para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud [2,7].

Esta revisión tiene como objetivo analizar la calidad en la atención en salud del personal de enfermería, en los últimos 10 años, por medio de la investigación de esta temática dentro de las instituciones de salud y el impacto que tiene el personal de enfermería en la calidad de la atención brindada.

## Materiales y métodos

Se realizó una búsqueda bibliográfica de estudios descriptivos y analíticos sobre servicio de urgencias, nivel de atención, y calidad en salud, en bases de datos como: MEDLINE, SCIELO y ELSEVIER. Se utilizaron las siguientes palabras clave: calidad, atención, enfermería, servicios de salud. Se realizaron búsquedas independientes en Google académico con el fin de identificar tesis de grado, artículos de revisión, guías, entre otros que contengan información del tema. Producto de la búsqueda, se obtuvieron 49 estudios de tipo descriptivos. También se investigó acerca de la Teoría de Confort de Katharine Kolcaba, con el fin de identificar el abordaje de esta teoría enmarcada en el área de la gestión de calidad de los servicios de salud brindados por el personal de enfermería.

## Resultados - Desarrollo

De la revisión sobre investigaciones frente a calidad y satisfacción respecto de los cuidados de

enfermería, se refieren algunas muy importantes como antecedente investigativo [4,8–10]. En total se obtuvieron los siguientes: (Ver Figura 1).

**Figura 1.** Resultados de la búsqueda de información.



Se tomaron finalmente 49 investigaciones, realizadas entre 2009 y 2016, de los cuales 21 son de Colombia (1 de estos es de la ciudad de Neiva) [11–16,16–21], 1 de Brasil, 7 de España, 5 de Perú [4,22], 8 de México [5,23–29], 1 de Turquía y 6 de USA [7,30–34]. Algunos tienden a evaluar porcentajes de satisfacción general en promedio de 77% [8,35,36], algunos en hacer diferencias entre calidad y satisfacción [8,19], y otros a validar instrumentos de medición de la calidad y la satisfacción en salud [1,14,37,38].

### *Calidad y cuidados de enfermería*

La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas [39]. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el

fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación [39]. Dentro de este contexto, cabe resaltar las investigaciones que se centran en la medición de la satisfacción respecto de los cuidados de enfermería [3,22]:

La investigación “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario” realizada en Iquitos- Perú en 2016 [4], tuvo como objetivo principal determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos. Se determinó con esta que la calidad de atención fue buena. En cuanto al grado de satisfacción, el 99% estuvo poco satisfecho, no se demostró relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización [4].

En 2014, se realizó un estudio [30] en Brasil, que refiere que entre los cuidados de enfermería eva-

luados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres, sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Este estudio concluyó que, a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes [30].

Medir la satisfacción relacionada con aspectos técnicos y comunicativos de los usuarios de consulta de Enfermería en Atención Primaria, fue el objetivo planteado en investigación realizada en Montería - Colombia en 2013 [40], en la que participaron 335 pacientes, obteniendo un 76,5% de satisfacción en las respuestas. En cuanto a las sugerencias o propuestas de cambio en las preguntas abiertas presentó un resultado de 92,5% de satisfacción frente a un 7,5% de insatisfacción con respecto a éstas [40].

#### *En primer nivel de atención*

Las investigaciones que se enfocaron en conocer la calidad y satisfacción de los servicios de enfermería propiamente en el primer nivel de atención fueron:

El “Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina” [9] se llevó a cabo en el 2011, en donde se evaluó entre algunas variables el acceso geográfico, el cual fue considerado aceptable por los encuestados al igual que el tiempo de espera y las condiciones edilicias, por otra parte, el desempeño profesional durante la atención, el vínculo establecido entre el profesional y el destinatario y el servicio brindado por el

centro de salud fueron factores resaltados por los encuestados [9].

En Perú, referente al primer nivel y atención primaria, se desarrolló investigación con la finalidad de evaluar el cumplimiento de la estrategia de atención primaria y el grado de satisfacción de los usuarios en un establecimiento con este nivel de atención, refiriendo que el 61,7% de los usuarios mostró satisfacción media y 23,3% satisfacción alta, los usuarios estaban muy satisfechos con la accesibilidad geográfica, y satisfechos con la infraestructura, horarios de atención, resolución de problemas y exámenes auxiliares [41]. El 47% mostró satisfacción media con la atención recibida y el grado más bajo de satisfacción se encontró con los tiempos de espera para atenciones programadas y de emergencia [41].

#### *En Urgencias*

Relacionado con el servicio de urgencias [6] en el 2012 en Norte de Santander –Colombia, se encontró una investigación que evalúa la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en este servicio: este permitió determinar que el nivel de percepción de los usuarios, frente a la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería, se encuentra en mediana importancia con tendencia a baja importancia en las categorías, que componen el instrumento Care Q [6].

El trabajo investigativo “Evaluación de La Calidad de Atención de Enfermería y Grado de Satisfacción de Pacientes Atendidos en Emergencias del Hospital General Puyo” [42], tuvo como finalidad determinar la calidad de atención de profesionales de enfermeras que influyen en la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia durante los meses de Octubre 2016- Abril 2017, mediante revisión Bibliográfica. Concluyo que no todas las enfermeras ponen en práctica las normas éticas de enfermería y en determinado momento privilegian la atención a sus amistades; se guían por el

nivel cultural, apariencia y grado de educación de los usuarios para brindar atención de salud; siendo calificada la atención y el trato de enfermería recibida como regular [42].

#### *Validación de instrumentos de medición*

Para la medición de la calidad y la satisfacción de los servicios de enfermería, diversos autores enfocaron sus esfuerzos en la aplicación de instrumentos validados en diferentes poblaciones, ejemplo de estos son:

La investigación “Reproducibilidad del instrumento: Cuestionario De Calidad De Cuidados de Enfermería (CUCACE)” [10], realizada en Colombia tomo 205 personas, teniendo en cuenta la proporción de pérdidas del 20%. Se concluyó con esta que el instrumento CUCACE es una escala válida y confiable para la evaluación de la calidad del cuidado, con un Alfa de Cronbach de 0.930 y que en general tienen una percepción positiva en cuanto a la atención de enfermería con una puntuación positiva de 91.7% [10].

“Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados” en una IPS de último nivel [36], fue otro estudio desarrollado en pacientes que reciben tratamiento en la unidad de oncología de una institución de salud, también con el Cuestionario CUCACE, versión en castellano de Rosario Alonso y colaboradores, 2005, versión en inglés: NSNS (Newcastle Satisfacción with Nursing Scales) de Thomas LH, 1996; obtuvo por su parte, un alfa de Cronbach de 0,96, respecto del cuidado recibido por parte del personal de enfermería fue excelente con un 58,7% [36]. Con esto demuestra que el CUCACE tiene un adecuado nivel de confiabilidad para la evaluación de la satisfacción y la experiencia del paciente hospitalizado y medir la calidad del cuidado brindado por enfermería [36].

#### *Teoría del Confort*

El cuidado es la esencia de la enfermería, por lo cual, la teoría idónea para abordar la temática que se está tratando en la presente investigación es la Teoría de Confort de Katharine Kolcaba [5].

El confort o comodidad se define como el estado que experimentan los receptores de las medidas para proporcionarles comodidad [43]. Consistente en la experiencia inmediata y holística de fortalecerse gracias a la satisfacción de las necesidades de los tres tipos de comodidad son: alivio, tranquilidad y trascendencia que se definen como: Alivio, Tranquilidad, Trascendencia [5].

- Alivio: el estado de un receptor que ha visto cumplida una necesidad específica, se refiere a la satisfacción de necesidades; es decir, se deben aliviar malestares en los pacientes.
- Tranquilidad: el estado de calma o satisfacción, hace referencia a la persona entera, a la comodidad en la mente y cuerpo, estado de satisfacción y positivo.
- Trascendencia: estado en el cual un individuo está por encima de sus problemas o dolor. Este término usado por Kolcaba en 2003, es independiente y se refiere a las medidas de comodidad que fortalecen y engrandecen a una persona.

La persona surge por encima del dolor o problemas se describió con los contextos sobre holismo, como: Los cuatro contextos de la experiencia (físico, psicoespiritual, social y ambiental) estas teorías surgen en 1994 y 1999 con la colaboración de Fox [44].

Kolcaba en 2001 define los tipos de comodidad como:

- Físico: perteneciente a las sensaciones corporales.

- Psicoespiritual: perteneciente a la consciencia interna del yo, como: autoestima, autoconcepto, sexualidad, y el significado de la vida, en relación con un orden o estado superior.
- Social: se refiere a las relaciones interpersonales, familiares y sociales.
- Ambiental: perteneciente al entorno y condiciones e influencias externas. como: luz, ruido, temperatura, entre otros, y como se interrelacionan los sentidos con los contextos surgiendo una estructura taxonómica, en la cual la comodidad de los pacientes es experimentada en un contexto y sentido específico [5].

## Conclusiones

De las investigaciones que se obtuvieron mediante el filtro del presente artículo una satisfacción media, se obtiene un promedio de la satisfacción de los pacientes referente a los cuidados de enfermería de 77%, donde se encuentra muy bien valorado la atención del profesional, evidenciando que el personal de enfermería juega un papel fundamental en la medición de la satisfacción global de las instituciones de salud [1,45,46]. La satisfacción en cuanto a la información brindada por la institución a los usuarios, es percibida de manera elevada, y quienes son responsables de brindarla a los usuarios [6,40,47], es el personal de enfermería, por lo tanto, esta medición es directamente relacionada con la prestación de los servicios brindados por enfermería y consecuencia de ello.

Más allá de la percepción de calidad [48], y todas aquellas variables que implica, tales como la oportunidad, la calidad de información, el respeto por la privacidad, los cuidados brindados por enfermería y la disposición de tiempo para atender las necesidades directas de los usuarios [6,35,49], resulta un buen indicador, pues son quienes se encuentran en contacto directo con los usuarios y sus familias [50].

La enfermería contribuye en el mejoramiento de la comodidad o confort [5,49,29], tanto en el aspecto físico, como en los aspectos ambientales, sociales y psicoespirituales. Así mismo al alivio, tranquilidad y Trascendencia de los usuarios de los diferentes servicios de diversas instituciones de salud en diferentes niveles de complejidad [44].

## Fuentes de financiación

La presente investigación no ha recibido ayudas específicas provenientes de agencias del sector público, sector comercial o entidades sin ánimo de lucro.

## Conflictos de interés

Ninguno.

## Referencias

1. Consuelo C, Contreras T, Nathalia A, Esteban P, Sepúlveda LR, Báez DR, et al. Reproducibility of a Questionnaire : Quality of Nursing. *Rev Cuid.* 2016;7(2):1338-44.
2. Donabedian, A. "La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada?". *Revista JANO.* 1989; 864: 103-110.
3. S Joolae F, Hajibabae E, Jafar Jalal N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *J HAYAT.* 2011;17(4):1-11.
4. Sánchez V. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016. [Trabajo de Investigación]. *Univ Cient del Perú.* 2016;72.
5. Nava Galán G. Estudio de caso con utilización del instrumento de Katharine Kolcaba teoría de rango medio del confort. *Enfermería Neurológica Enf Neurol.* 2010;9(2):94-104.
6. Rojas M W, Barajas L MA. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Rev Cienc y Cuid.* 2012;9(1):13-23.
7. Gurdogan Pasli E, Findik UY, Arslan BK. Patients ' Perception of Individualized Care and Satisfaction

- with Nursing Care Levels in Turkey. *Int J Caring Sci*. 2015;8(2):369–75.
8. Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. *Rev Cuid*. 2011;2(1):1–11.
  9. Acosta L, Burrone MS, Lopez de Neira MJ, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Glob*. 2011;10(21):1–13.
  10. Mendoza Moreno EP. Reproducibilidad del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE) en pacientes hospitalizados en los Comunes Hospital Universitario Bucaramanga, Santander. [Trabajo de Investigación]. 2014;1–67.
  11. Urriago, Maria L; Viafara L. Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios. *Hosp Univ del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE / Fund para el Desarro la Salud Pública Colomb FUNDESALUD*,. 2010;173.
  12. Chavez D, Romeo R, Zuñiga J, Romero E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital Universitario del Caribe [Trabajo de Investigación]. Colombia:Universidad de Cartagena; 2013. *Univ Cart*; 2013;53.
  13. Ministerio de la Protección social, Programa de Apoyo a la Reforma de Salud-PARS-. *Calidad en salud en Colombia, Los Principios*. Vol. 11, Universidad Nacional de Colombia. 2008. 1-233 p.
  14. Barragán Becerra JA, Manrique-Abril FG. Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. *Av enferm*. 2010;XXVIII(2):48–61.
  15. Tinoco LMY, Cabally DC, González KH, Siado BP, Mass DD. Estrategias educativas utilizadas por los docentes del programa de enfermería de una universidad de la ciudad de Barranquilla (Colombia) frente a los estilos de aprendizaje de los estudiantes de este programa. *Salud Uninorte*. 2013;29(3):405–16.
  16. Dora Lucía GN. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. *Invest Educ Enferm*. 2009;XXVII(1):24–33.
  17. Lenis, C. Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*. 2015;15(3):413–25.
  18. Victoria CL. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería \* Utility of SERVQHOS-E questionnaire to measure perceived quality of nursing care. *CES Salud Pública*. 2014;(5):127–36.
  19. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev la Fac Med [Internet]*. 2016;64(4):715–20. Available from: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54839>
  20. Vega Vega Y. La administración que se enseña en el pregrado de enfermería. *Av en Enfermería*. 2012;(1):95–106.
  21. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*. 2015;15(3):413–25.
  22. Ministerio de Salud P. Satisfacción del Usuario Externo. *Minist Salud, Peru*.
  23. Montero Mendoza E. Percepción de los habitantes indígenas de áreas rurales respecto al primer nivel de atención médica. El caso del sureste de Veracruz, México. *Salud Colect* . 2011;7(1):73–86.
  24. Navarrete Navarro S, Delgado Gómez A, Riebeling Navarro C, López García GA, Nava Zavala A. La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social.: Estudio bibliométrico. *Salud Publica Mex [Internet]*. 2013;55(6):564–71. Available from: <http://softwaredocumental.org/repositorio/Texto-completo/2013 - Navarrete Navarro et al. - La investigacion sobre calidad de la atencion en el Instituto Mexicano del Seguro Social.pdf%5Chttp://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo.php?id=002917>
  25. Sisó G. La calidad en la atención en Salud en México a través de sus instituciones. 2015. 1-257 p.
  26. Navarrete Navarro S, Delgado Gómez A, Riebeling Navarro C, López García GA, Nava Zavala A. La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social.: Estudio bibliométrico. *Salud Publica Mex*. 2013;55(6):564–71.
  27. Secretaría de Salud. *La Calidad de la Atención a la Salud en México a través de sus Instituciones 12 años de experiencia*. 2012. 1-254 p.
  28. García M, Ortega Y, Arana B, García A. Calidad del Cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor. *Horizontes*. 2011;13:3–9.
  29. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención

- de enfermería en un hospital público. *Enfermería Univ*. 2015;12(2):80–7.
30. Freitas JS de, Silva AEB de C, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG de. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2014;22(3):454–60.
  31. torres c buitrago. Perception of Quality of Nursing Care in Patients Hospitalized. *Cuid Rev Investig Esc Enfermería UDES*. 2011;2:138–48.
  32. Tekin F, Findik UY. Level of perception of individualized care and satisfaction with nursing in orthopaedic surgery patients. *Orthop Nurs*. 2015;34(6):371–4.
  33. Consuelo C, Contreras T, Nathalia A, Esteban P, Sepúlveda LR, Báez DR, et al. Reproducibility of a Questionnaire: Quality of Nursing. *CUIDARTE*. 2016;7(2):1338–44.
  34. Barragán Becerra JA, Moreno MCM. Quality perceived by users of nursing services at three public hospitals. *Enferm Glob*. 2013;12(1):231–43.
  35. Barragán B, A J, Moreno M, María C. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Quality perceived by users of nursing services at three public hospitals. *Enferm Glob*. 2013;29:217–30.
  36. Torres Contreras C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Av enferm*. 2010;2(2):98–110.
  37. Torres Contreras CC, Páez Esteban AN, Rincón Sepúlveda L, Rosas Baez D, Mendoza Moreno EP. Reproducibilidad del cuestionario: calidad de cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. *Rev Cuid*. 2016;7(2):1338–44.
  38. Jiménez EA, Díaz PC, Fernández GG, Rosa A, Manjón P, Bravo PT, et al. Diseño y validación de un cuestionario de calidad de los cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención. *Med Segur Trab [Internet]*. 2013;59(59230):26–49. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n230/original2.pdf>
  39. Gómez L. El cuidado de enfermería a los grupos humanos [Ensayos]. *Rev Univ Ind Santander Salud* 2015;47(2):209–13.
  40. Dios Guerra C, Alba Dios MA, Ruiz Moral R, Jiménez García C, Pérula de Torres LÁ, Rodríguez Borrego MA. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enferm Glob*. 2013;12(3):162–76.
  41. Cuba-fuentes M, Jurado A, Estrella E. la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención . *Rev Medica Hered*. 2011;22(1):4–9.
  42. Ante Vega WM. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo. 2017;94. Available from: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>
  43. Bleich SN, Ozaltin E, Murray CJL. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bull World Health Organ*. 2009;87(4):271–8.
  44. Urra M E, Jana A A, García V M. Algunos Aspectos Esenciales Del Pensamiento De Jean Watson Y Su Teoría De Cuidados Transpersonales. *Cienc y enfermería*. 2011;17(3):11–22.
  45. Borré Ortiz YM. Calidad Percibida De La Atención De Enfermería Por Pacientes Hospitalizados. *Cienc y enfermería*. 2014;20(3):81–94.
  46. Ortiz YMB, Vega YV. Quality of Nursing Care for Hospitalized Patients. *Cienc y enfermería*. 2014;XX(3):81–94.
  47. Reyes JC, Chaparro JP. Calidad del cuidado de enfermería. Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander. *Articul Orig*. 2013;LIII(1):1–11.
  48. Bravo M. Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña [Trabajo de investigación]. *Univ Técnica Part Loja*. 2011;1:84.
  49. Bautista LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. *Aquichan*. 2008;8(1):74–84.
  50. Molina Mula, Jesús; Hernández Sánchez, Daniel; Sanz Álvarez, Elena; Clar Aragón FG de IB de E en D. Impacto de las actitudes de las enfermeras en la calidad de los cuidados en drogodependientes. *Index de enfermería*. 2012;21(4):214–8.