



Percepción en Trato Digno y Humanizado en el Área de Procedimientos del Centro de Salud “Velasco Ibarra”

Perception of Dignified and Humanized Treatment in the Procedures Area of the “Velasco Ibarra” Health Center

Percepção do Tratamento Digno e Humanizado na Área de Procedimentos do Centro de Saúde “Velasco Ibarra”

Lourdes Katherine Yaguana-Saltos ^I
lyaguana2@utmachala.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-6759-6821>

Jokastha Madelayne Morocho-Minga ^{II}
jmorocho16@utmachala.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-9241-165X>

Anita Maggie Sotomayor-Preciado ^{III}
asotomayor@utmachala.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0023616-7633>

Correspondencia: lyaguana2@utmachala.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 30 de noviembre de 2023 * **Aceptado:** 22 de diciembre de 2023 * **Publicado:** 12 de enero de 2024

- I. Estudiante Carrera de Enfermería, Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- II. Estudiante Carrera de Enfermería, Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- III. Magíster en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local, Especialista en Gerencia y Planificación Estratégica en Salud, Licenciada en Enfermería, Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.

Resumen

El trato digno y humanizado son elementos esenciales que forman parte de la atención de salud, aquella que está dirigida a los pacientes; tiene como propósito brindar un servicio de calidad y calidez. El objetivo es determinar la percepción de los usuarios que acuden al área de procedimientos del Centro de Salud Tipo C “Velasco Ibarra” sobre el trato digno y humanizado por parte del personal de enfermería. La técnica empleada fue no probabilística, muestra constituida por 75 pacientes. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo de corte transversal. Los resultados obtenidos en la categoría “Cualidades del hacer de enfermería” el 44% respondieron siempre, mientras en la categoría: “Apertura a la comunicación enfermera – paciente” se obtuvo el 50.67% siendo el valor más alto y el valor más bajo 5.33% aquellos que contestaron nunca y en la categoría “Disposición para la atención” 49.33% y el 8% nunca. El mayor porcentaje que predomina es la categoría 2 con un 50.67%, se evidencia que el profesional de enfermería demuestra empatía, valores, principios, respeto y sobre todo establece una buena comunicación asertiva, el cual le permite llegar a la persona no como paciente sino como ser humano, va más allá de una valoración médica. Es importante que el personal de salud implemente estrategias de mejora continua con el fin de evitar posibles factores (problemas personales, trabajos mecanizados, etc.) que puedan llegar a influir en la atención del paciente.

Palabras claves: Trato digno; Humanizado; Enfermería; Percepción; Actitudes.

Abstract

Dignified and humanized treatment are essential elements that are part of health care, that which is directed to patients; Its purpose is to provide quality and warmth service. The objective is to determine the perception of users who come to the procedure area of the “Velasco Ibarra” Type C Health Center about the dignified and humanized treatment by the nursing staff. The technique used was non-probabilistic, a sample consisting of 75 patients. The research has a quantitative, non-experimental and descriptive cross-sectional approach. The results obtained in the category "Qualities of nursing work" were always answered by 44%, while in the category: "Openness to nurse-patient communication" obtained 50.67%, with the highest value and the lowest value being 5.33% for those who answered never and in the category “Readiness for care” 49.33% and 8% never. The highest percentage that predominates is category 2 with 50.67%, it is evident that the

nursing professional demonstrates empathy, values, principles, respect and above all establishes good assertive communication, which allows him to reach the person not as a patient but As a human being, it goes beyond a medical assessment. It is important that health personnel implement continuous improvement strategies in order to avoid possible factors (personal problems, mechanized work, etc.) that may influence patient care.

Keywords: Decent treatment; Humanized; Nursing; Perception; Attitudes.

Resumo

O tratamento digno e humanizado são elementos essenciais que fazem parte do cuidado à saúde, aquele que é direcionado aos pacientes; Seu objetivo é prestar um serviço de qualidade e cordialidade. O objetivo é determinar a percepção dos usuários que chegam à área de procedimento do Centro de Saúde “Velasco Ibarra” Tipo C sobre o tratamento digno e humanizado da equipe de enfermagem. A técnica utilizada foi não probabilística, uma amostra composta por 75 pacientes. A pesquisa tem abordagem quantitativa, não experimental e descritiva transversal. Os resultados obtidos na categoria "Qualidades do trabalho da enfermagem" foram sempre respondidos por 44%, enquanto na categoria: "Abertura para comunicação enfermeiro-paciente " obteve 50,67%, sendo o maior valor e o menor valor 5,33% para quem respondeu nunca e na categoria “Prontidão para o cuidado” 49,33% e 8% nunca. O maior percentual que predomina é a categoria 2 com 50,67%, fica evidente que o profissional de enfermagem demonstra empatia, valores, princípios, respeito e acima de tudo estabelece uma boa comunicação assertiva, o que lhe permite chegar à pessoa não como paciente, mas como ser humano sendo, vai além de uma avaliação médica. É importante que os profissionais de saúde implementem estratégias de melhoria contínua, a fim de evitar possíveis fatores (problemas pessoais, trabalho mecanizado, etc.) que possam influenciar o atendimento ao paciente.

Palavras-chave: Tratamento digno; Humanizado; Enfermagem; Percepção; Atitudes.

Introducción

Enfermería es una profesión que desarrolla la práctica del cuidado, donde el ser humano es visto como un ser espiritual e integral. Tiene como objetivo alcanzar una óptima gestión integral de salud en cada una de las diversas etapas de la vida de cada hombre, mujer, familias y comunidades. A su vez está encaminado a brindar un trato digno y humanizado el cual la enfermera debe brindar al

paciente independientemente de su condición social, religión y cultura. Es importante que una buena atención de salud sea evidenciada a través del respeto, amabilidad y empatía al momento de ofrecer los respectivos cuidados que se le debe proporcionar a los usuarios (Collantes-Delgado & Pérez, 2021).

Según la comisión internacional de enfermería (CIE), el trato digno y humanizado es aquel que se enfoca en dar una atención personalizada e individualizada, la cual debe ser humanista, oportuna, continua y eficaz, aquella que también debe estar relacionada con los modelos o estándares delimitados en la práctica profesional. (Lisbeth & Isabel, 2022). Según los Institutos Sanitarios Nacionales, a nivel internacional, y en acuerdo con la OMS, en las unidades de salud en el año 2018 la tasa de tratamiento oportuno fue de 50.6%, este porcentaje demuestra la disposición de cumplir las perspectivas del sistema, En Estados Unidos se obtuvo el 8.5% y Suiza 7.3% en comparación con el continente Africano y Asiático que se posicionaron como últimos, a pesar de que en los siguientes años la cifra ha aumentado mediante la aplicación de estrategias de mejoras para ayudar a incrementar el indicador de trato digno y humanizado en la atención al paciente. (SaylÍ & I, 2021) En un estudio de Peralvo y Ramirez realizado en Ambato, Ecuador, acerca del cuidado de enfermería humanizado al paciente paliativo en el 2022, el 93.3% a nivel global indicó que esta técnica del cuidado humanizado solo algunas veces se aplica, el 45% indicaron que reciben un trato digno. y el 13,3% no tienen una buena comunicación con el paciente (Rodríguez y otros, 2022).

La filósofa Jean Watson sostiene una teoría que está basada en el "Cuidado Humano", que es considerado un compromiso moral donde protege y realza la dignidad de la persona, va más allá de una valoración médica. (Fernández-Silva & al, 2022). Por otro lado, está la teoría "Final tranquilo de la vida" desarrollada por Cornelia M. Ruland y Shirley M. Moore expone la necesidad de brindar el mejor cuidado posible llegando a aumentar la calidad de vida y lograr una muerte tranquila y digna ya que todo ser humano merece tener, así sea en sus últimos días de vida, estas teorías buscan garantizar una atención digna y humanizada (Palma & Vicencio, 2020).

Los principios éticos también forman parte del trato digno; que son aquellas normas de carácter universal, los profesionales de salud deben regirse a estos principios al momento de atender a los usuarios (Quevedo-Davila y otros, 2023). Por otra parte, existen factores que contribuyen de manera negativa al querer brindar un servicio, como por ejemplo el exceso de trabajo que conlleva a la fatiga laboral. En las unidades operativas es muy común ver este tipo de situaciones que es

considerado como síndrome de burnout lo cual se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo (Celis y otros, 2023).

La enfermera tiene el compromiso de salvaguardar la vida de los demás y brindar una atención de calidad dentro de las instituciones sanitarias. Para lograr lo mencionado es necesario implementar estrategias de mejora continua con talleres educativos por lo que permitirá analizar el enfoque individual y profesional, contribuyendo a una mejor participación en el campo de salud tanto como enfermeros y enfermeras y aquellos que están en proceso de formación y aprendizaje (Díaz-Oviedo y otros, 2020).

Materiales y métodos

El presente trabajo de investigación está diseñado a través de un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo de corte transversal. El estudio se realizó a los usuarios del centro de salud tipo C “Velasco Ibarra” de la ciudad de Machala. La muestra de estudio estuvo integrada por 75 pacientes El tipo de muestreo utilizado fue el método no probabilístico, accidental, donde los sujetos de estudio fueron los usuarios que acudían al área de procedimientos, donde dichas encuestas se las llevó a cabo durante todo el mes de junio y julio del 2023. Criterios de Inclusión los usuarios que acuden al área de procedimiento del centro de salud y Criterios de Exclusión aquellos pacientes que se rehúsan a ser partícipes de la investigación. Además, se entregó el consentimiento informado, el cual aceptaron de forma voluntaria ingresar al estudio de modo que permitió aplicar las encuestas. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE tercera versión” aquel que está validado y estandarizado por el autor González Hernández Oscar Javier, está conformado por tres categorías: la primera variable describe las cualidades del hacer de enfermería, la segunda trata sobre la comunicación enfermera - paciente y la tercera sobre la disposición para la atención al usuario; utilizando la escala de Likert de 4 ítems (siempre, casi siempre, algunas veces y nunca) el cual consta de 33 preguntas. Para la tabulación de la información se utilizó el programa Statistical Package for the Social Science (IBM-SPSS).

Resultados y Discusión

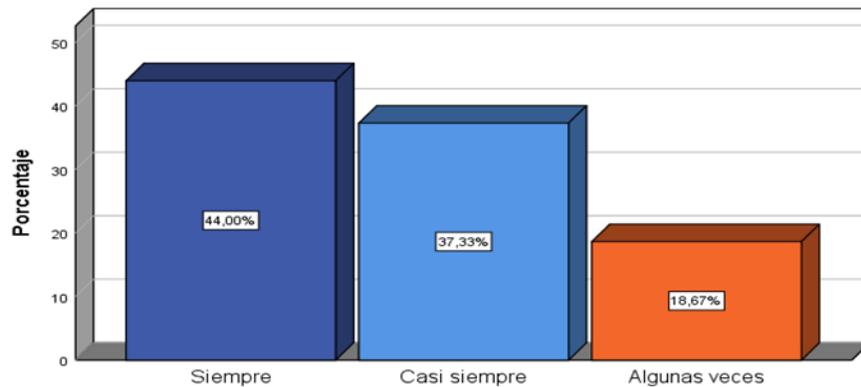
El cuidado humanizado en la práctica de enfermería se basa en el valor humano en relación con la parte científica y la recuperación de la salud de los pacientes. Uno de los puntos importantes en la

atención al usuario es el trato digno para satisfacer las necesidades de la persona, puesto que se considera un derecho al recibir atención médica. Este estudio está constituido por 75 usuarios del área de procedimientos del Centro de Salud Velasco Ibarra, en el cual el 52% corresponde al género masculino y el 48% al género femenino.

Gráfico #1

Categoría 1:

Cualidades del hacer de enfermería



Fuente: Autoras

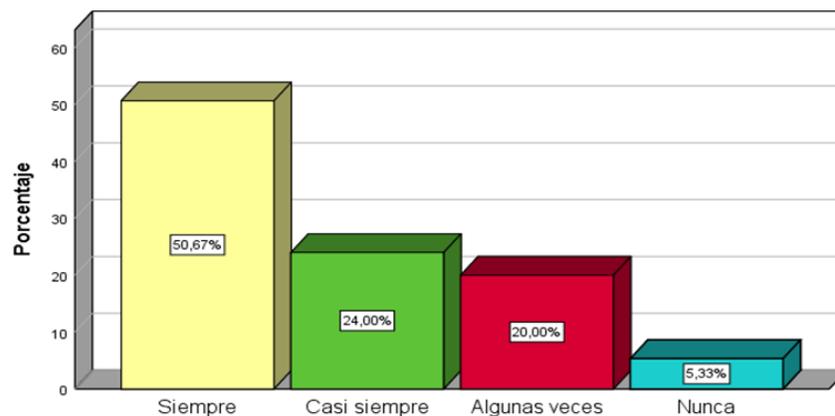
De acuerdo a la información obtenida se evidencia en la categoría 1: Cualidades de hacer de enfermería, el 44% de usuarios respondieron siempre, el 37.33% casi siempre y el 18.67% algunas veces. Dentro de esta misma dimensión en el ítem 9: Le explican los cuidados usando un tono pausado, obtuvo 86.67% siendo la pregunta con mayor realce debido a que representa la mayor satisfacción del paciente el cual se enfoca en dar un trato digno, al igual que en la pregunta le generan confianza cuando lo cuidan obtuvo un 93.33% de satisfacción con el profesional de enfermería. En el estudio de Montero: cualidades del hacer de enfermería, el 34% de los usuarios respondieron siempre, el 42% casi siempre, el 15% algunas veces y el 9% nunca, el personal de enfermería se percata de las necesidades de los usuarios mediante la escucha activa. (Paute & Zhiñin, 2020) Sin embargo, en el estudio de Peralvo obtiene el 13.3% siempre, el 20% casi siempre, el 60% algunas veces y el 6.7% nunca, por lo cual existe una deficiencia en cuanto a la atención, es por ello que el personal de salud debe capacitarse en dar un trato digno y de calidad, para proporcionar un ambiente seguro y a su vez promover confianza (Peralvo Veloz Gabriela Lissette,

2022). Enfermería tiene el compromiso en brindar cuidados humanizados a los pacientes en base a sus necesidades y requerimientos para alcanzar la total complacencia del usuario; donde el personal de salud realiza sus labores con empatía, respeto, amabilidad y valores éticos para mantener una buena relación entre paciente y enfermera de manera independiente sin discriminación alguna por su condición social, cultural o religiosa, ya que todos los ciudadanos poseen los mismos derechos, los cuales se deben de promover en su cumplimiento, ya que su percepción va depender del trato que se le dé al usuario, es importante fomentar una conversación asertiva entre enfermera - paciente, además de que se resuelvan las dudas que lleguen a surgir, y que el tiempo de espera del usuario no sea extenso ya que todo esto se verá reflejado en el cumplimiento y compromiso del personal de salud.

Gráfico #2

Categoría 2:

Apertura a la comunicación enfermera (o)-paciente



Fuente: Autoras

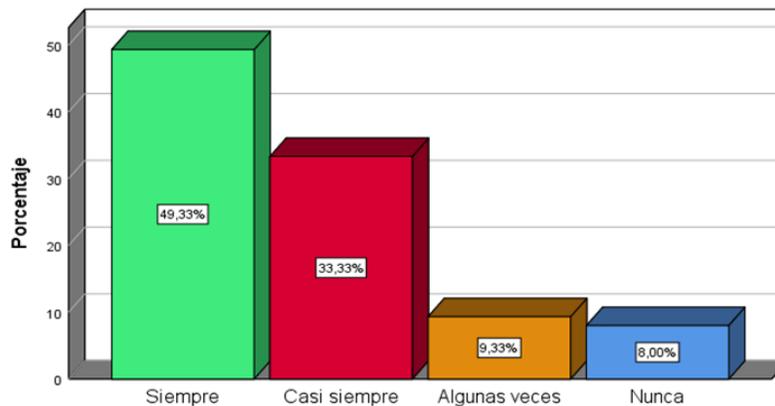
En la categoría 2: Apertura a la comunicación enfermera/o – paciente se obtiene el 50.67% de usuarios que respondieron siempre, el 24% casi siempre, el 20% algunas veces y el 5.33% nunca. En el ítem 11: Le miran a los ojos, cuando le hablan, el 61.33% evidencia que el personal mantiene una empatía y escucha activa con los usuarios. En cambio, en el estudio de Blanco, el 33% manifiesta que siempre, el 47% casi siempre, el 17% algunas veces y el 3% nunca, puesto que, crea un entorno de confianza con el individuo, sin embargo, se debe garantizar un cuidado humanizado mediante la comunicación centrada en el usuario (Blanco Nistal-Marta Maria, 2021). En el ítem

14: Le explican previamente los procedimientos el 14.67% casi siempre, el cual refleja no mantener un diálogo con el usuario, puesto que se realiza los procedimientos de manera estandarizada, esto difiere en la percepción del trato digno, siendo una debilidad del personal y obstaculiza una atención digna. No obstante, en el estudio de Ramírez I. Gavilanes el 13.3% siempre, el 26.7% casi siempre y el 60% algunas veces, en este trabajo de investigación la comunicación se encuentra afectada por la carga laboral, desinterés y deficiencias de habilidades comunicativas de los profesionales de la salud (Gavilanes, 2022). La comunicación es la base fundamental para poder conseguir un buen cuidado de parte de enfermería ya que a través de ella nos permite conocer el estado de salud y las necesidades del paciente y su familia, se debe de alcanzar una relación de confianza y entender los sentimientos negativos como los positivos. Entre los valores que debemos tener presentes está la empatía, la capacidad de destreza que sirve para entender la percepción y comprender a los demás, la manera de interactuar y comunicarse con el usuario debe de ser afectuosa y de forma cognitiva.

Gráfico #3

Categoría 3:

Disposicion para la atención



Fuente: Autoras

La categoría 3: Disposición para la atención. El 49.33% respondieron siempre, el 33.33% casi siempre, el 9.33% algunas veces y el 8% nunca. En el ítem 13 pregunta que pertenece a esta dimensión: Le dedican el tiempo requerido para su atención, el 20% respondió casi siempre. Cabe mencionar que el personal de enfermería se enfrenta a la gran demanda de pacientes lo cual hace

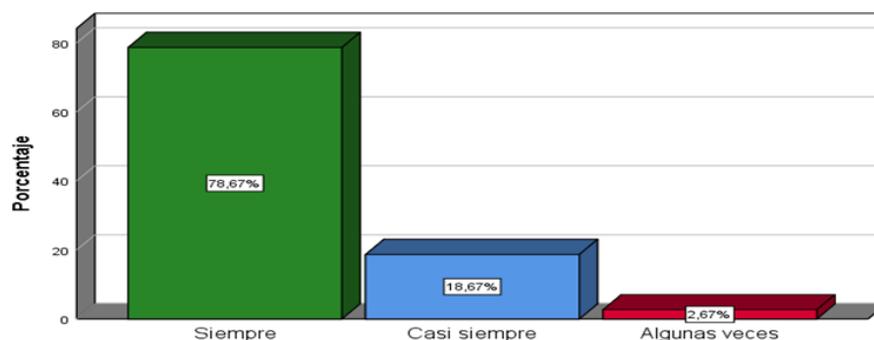
un poco imposible brindar el tiempo requerido. Similares resultados se encuentran en el estudio de Osorio D. Lobo obtuvo el 44% siempre, el 27% casi siempre, el 15% regularmente, el 7% casi nunca, el trato digno se relaciona con la incorporación de los cuidados espirituales hacia los pacientes, la comprensión y empatía sobre su enfermedad (Lobo-Osorio, 2023). En el ítem 25: Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo, el 18.67% manifiestan casi siempre, motivo por el cual la enfermera realiza procedimientos sin iniciar un saludo con el usuario. Por otra parte, en la investigación de Montero el 41% casi siempre, el 27% siempre, el 22% algunas veces y el 10% nunca. (Clemencia, 2021) Es importante satisfacer las necesidades del paciente mediante una atención digna, el cual vaya de la mano con valores y principios. Un compromiso profesional debe estar guiado por virtudes y normas éticas que es un elemento esencial y motivador del proceso de cuidado. La calidad y eficiencia de las intervenciones de enfermería se centran en la colaboración de la persona, familia y enfermera y se debe tener conocimiento amplio acerca del comportamiento humano, sus necesidades, límites, esfuerzos, empatía y compasión. La percepción que tienen los usuarios sobre la atención de enfermería, es lo que el paciente va a crear a partir del trato que se le brinde, por ello es importante garantizar una excelente calidad de atención a los usuarios, por lo que se debe resolver cada una de las dolencias que presente en su enfermedad con el objetivo de una pronta recuperación.

Gráfico #4

Categoría 3: Disposición para la atención

Ítem 27:

Le ayudan a manejar el dolor físico



Fuente: Autoras

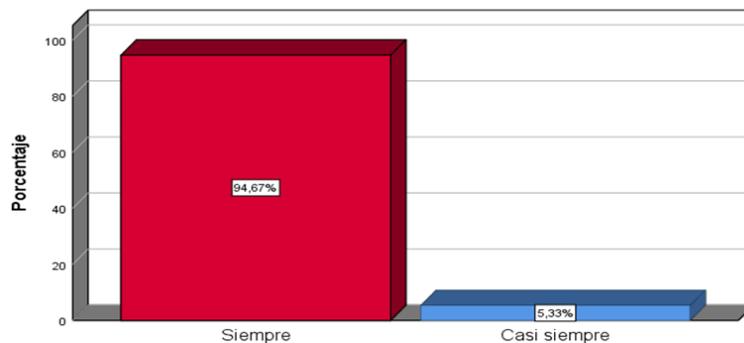
En la pregunta: Le ayudan a manejar el dolor físico, obtuvo el 76.67% siempre, el 18.67% casi siempre y el 2.67% algunas veces, un estudio por Cecilia L. Morocho, se evidencia que el 88% siempre, el 12% casi siempre, siendo un factor predisponente el interés hacia el paciente (Morocho, 2020). Sin embargo, en un trabajo realizado por Campiño obtuvo el 88% siempre, el 9% casi siempre y 3% algunas veces, se evidencia una similitud entre ambos estudios, el cual da a demostrar que el profesional de enfermería tiene la predisposición en ayudar a manejar el dolor físico del usuario, un rol importante de la enfermera es velar por la situación de salud del paciente, brindándole el mejor bienestar mediante la administración de medicamentos o apoyo psicológico y emocional (Campiño, 2021). El personal sanitario se caracteriza por poseer ciertos valores y cualidades al momento de brindar cuidados al paciente, es en ese momento donde se desarrollan aspectos de apreciación de confianza y bienestar, logrando un vínculo de respeto entre paciente - enfermera. Los profesionales de salud tienen la obligación de ofrecer un trato digno ante cualquier usuario, como por ejemplo el saludo amigable de la enfermera hacia el paciente, llamarlo por su nombre, salvaguardar la intimidad, el hacer sentir seguro al usuario, brindar información de los cuidados después de los procedimientos realizados, el tratarlo con respeto, y no solo al cliente sino también al familiar, por último, ayudar a manejar el dolor físico de acuerdo a sus necesidades básicas guiándose de los aspectos psicosociales y potenciando la vinculación entre cuerpo-espírituamente y salud.

Gráfico #5

Categoría 3: Disposición para la atención

Ítem 31:

Le respetan su intimidad



Fuente: Autoras

El 94,67% de los usuarios encuestados respondieron que siempre el personal de enfermería respeta su intimidad, el 5,33% casi siempre. Resultados similares se encuentran en el estudio de Viñan J. Morocho con el 88% siempre, el 8% casi siempre y el 4% algunas veces (Morocho J. V., 2020). Por otra parte, en el estudio de Alcántara E. Lazaro manifiesta que el 45% siempre, el 28% casi siempre, el 22% algunas veces, el 5% nunca, los resultados obtenidos se evidencian que alguna vez enfermería respetan su intimidad, lo cual indica que el personal de salud debe generar confianza en el usuario para que la persona pueda expresar sus sentimientos y dudas en cuanto a su diagnóstico o tratamiento de su enfermedad. (E., 2019) El enfermero o enfermera es el eje principal para establecer vínculos con el individuo, va más allá de habilidades técnicas y científicas que puede llegar a tener un profesional de salud, es importante también implementar un trato personalizado y holístico. Una atención digna es aquella que se brinda de manera respetuosa y de calidad, centrándose en los factores como la comunicación no verbal, la empatía y en los aspectos emocionales. También tiene significado jurídico que hace referencia al respeto pleno a la persona, a reconocer por igual a todos los usuarios y a conservar su integridad. Los pacientes tienen como derecho el trato digno, es decir, a ser atendidos como personas en todo el sentido de la palabra a causa de la relación que involucra la enfermedad o discapacidad, incorporando el derecho a la libertad de movimientos y a la intimidad y privacidad por parte del personal de salud.

Tabla n.1

Categoría 2: Apertura a la comunicación enfermera - paciente

		Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				Total
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	
Le explican previamente los procedimientos	Siempre	64%	4%	1.3%	9.3%	78.7%
	Casi siempre	2.7%	9.3%	2.7%	0.0%	14.7%
	Algunas veces	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%
	Nunca	4.0%	0.0%	0.0%	1.3%	5.3%
Total		72%	13.3%	4%	10.7%	100%

Fuente: Autoras

De acuerdo a los resultados obtenidos en la comparación de le explican previamente los procedimientos y le responden con seguridad y claridad a sus preguntas, el 78.7% manifiesta siempre, el 14.7% casi siempre, el 1.3% algunas veces y el 5.3% nunca. Resultados similares en el estudio de Alfredo H. Rojas, indica que el 88% siempre le explican los procedimientos y aclaran sus dudas, el 4% casi siempre, 6% algunas veces, 2% nunca. (Rojas, 2021) A diferencia en el estudio de Daysi V. Gutiérrez en Chiclayo, Perú obtuvieron el 44% siempre, el 14% casi siempre, 33% algunas veces, 10% nunca. (Daysi, 2022). Lo cual se puede evidenciar que los usuarios no se encuentran totalmente satisfechos por la atención que brinda el personal de enfermería, ya que le realizan procedimientos sin ninguna explicación, lo cual explica la deficiencia de las competencias de enfermería en el trato digno hacia el usuario. La humanización es primordial en cualquier institución de salud ya sea privada o pública, ya que, concede que el usuario perciba el trato digno hacia él, mediante la comunicación efectiva, respetando costumbres y creencias, teniendo empatía, así como también sus opiniones por lo que es fundamental dar un trato humanizado. En toda la institución sanitaria debe estar presente la humanización, ya sea privada o pública, por lo que esta acción va a permitir que el usuario perciba el trato digno que se le ofrece, mediante el respeto, creencias, comunicación y costumbres así también como sus opiniones, por eso es elemental dar un trato humanizado puesto que, está relacionado con los valores éticos, los cuales se llegan a conseguir una asistencia 100% garantizada con una atención de alta calidad donde se atribuyen mejores procesos clínicos.

Conclusión

El presente proyecto de investigación permitió determinar la percepción del paciente sobre el trato digno y humanizado que brinda el personal de enfermería, el cual se puede constatar que los usuarios aseguran tener una buena comunicación asertiva por parte del profesional de enfermería. Además, se resaltan ciertos valores y cualidades que identifican a este profesional sanitario al momento de atender al paciente, siendo así, su mayor cualidad la empatía, el respeto y el interés que muestran al usuario acerca de su patología, y el compromiso para ayudarlo en su recuperación con la finalidad de que al paciente se le otorgue una atención digna.

La enfermera debe brindar una atención humanista al individuo en base a sus requerimientos y necesidades de acuerdo a su condición de salud con el propósito de alcanzar una mayor satisfacción en el paciente. El profesional sanitario tiene como objetivo cuidar y preservar la integridad del ser

humano, no obstante, se encuentran algunos factores predisponentes que influyen en los profesionales de salud con relación en el trato digno que ellos deben brindar a los usuarios. Se trata sobre la carga laboral, problemas personales, malas relaciones laborales y trabajos mecanizados, que muchas de las veces no permiten establecer una buena cercanía hacia los pacientes y por lo tanto no se ofrece una atención de calidad, lo cual llega a afectar la percepción del individuo a través de experiencias vividas en un sistema de salud.

Es importante implementar estrategias de mejora continua, se pueden ejecutar talleres educativos para reforzar conocimientos referente al indicador de trato digno, el cual ayuda a que la enfermera proporcione cuidados humanísticos, favoreciendo un ambiente laboral adecuado y de esta manera se propicia una buena relación entre enfermero - paciente, estableciendo una comunicación asertiva dando como resultado una buena cultura organizacional permitiendo proyectar una buena imagen sobresaliente al mundo exterior e interior, sobre todo haciéndose diferenciar de los demás, destacando buenas cualidades de la institución y de las personas que lo conforman. Enfermería tiene que brindar una atención oportuna y eficaz, garantizando una atención de alta calidad lo cual se requiere de personal capacitado con conocimientos aplicados en la práctica diaria para que el desempeño laboral del profesional sea óptimo y proporcione las atenciones oportunas y adecuadas sobre el trato digno y humanizado.

Referencias

1. Blanco Nistal-Marta Maria, e. a. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería . *Scielo*, 10(64), 1-18. <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>
2. Campiño, S. (2021). Percepcion del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermeria. *Scielo*, 4(20), 1-11. <https://doi.org//10.22267/rus.192103.158>
3. Celis, P. B., Silva-Jiménez, D., & Silva-Silva, J. E. (2023). Prevalencia del Síndrome Burnout en el servicio de urgencia de un Hospital Chileno. *Ciencia Latina*, 7(2), 1-12. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5523
4. Villarreal Ger, M. C., & Ruano Yarpaz, J. E. (2021). Guía sobre el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería a pacientes ingresadas en el servicio de ginecología del Hospital Marco Vinicio Iza – Lago Agrio, 2019. *Revista Conrado*, 17(83), 181-189.

5. Collantes-Delgado, D., & Pérez, V. C. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Facsalud Unemi*, 4(7), 1-12. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
6. Daysi, G. (2022). Comportamiento de cuidado humanizado de enfermería. *Dialnet*, 5(3), 1-15. <https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v6i1.1563.2022>
7. Díaz-Oviedo, A., Martínez-Licon, F., & Terrazas, L. E. (2020). Intervención socioeducativa para la práctica de enfermería uso del indicador trato digno. *Dialnet*, 15(1), 1-12. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi15.184>
8. E., L. A. (2019). Percepcion de comportamientos de cuidado humanizado de enfermeria en pacientes adultos. *Dialnet*, 2(14), 1-13. <https://doi.org/10.35383/cietna.v6i2.258>
9. Fernández-Silva, C. A., & al, e. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Scielo*, 11(1), 1-12. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
10. Gavilanes, G. I. (2022). Cuidado de enfermería humanizado al paciente paliativo. *Medigraphic*, 2(161), 1-8. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022161>
11. Lisseth, V. G., & Isabel, R. G. (2022). Cuidado de enfermería humanizado al paciente paliativo en la estancia hospitalaria. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(161), 1-8. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022161>
12. Lobo-Osorio, D. (2023). La experiencia del cuidado humanizado en personas hospitalizadas. *Dialnet*, 20(2), 1-11. <https://doi.org/10.21676/2389783X.5354>
13. Morocho, C. L. (2020). Cuidado humanizado. *Scielo*, 24(6), 1-12. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
14. Patricia, J. V. (2022). Percepcion de paciente del cuidado humanizado en la sala de terapia intensiva. *Scielo*, 10(1), 1-12. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022198>
15. Palma, A. R., & Vicencio, R. F. (2020). Aplicación del proceso enfermero según teorías y modelos en el potencial donante: estudio de caso. *Revista de Enfermería*, 5(1), 1-13. <https://doi.org/10.22370/bre.51.2020.2736>.
16. Paute, R. M., & Zhiñin, J. R. (2020). CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES INGRESADOS EN EL ÁREA DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL MANUEL IGNACIO MONTEROS IESS DE LA CIUDAD DE LOJA . *Revista Ocronos*, 3(2), 1-10. <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-area-medicina-interna/>

17. Peralvo Veloz Gabriela Lisette. (2022) Cuidado de enfermería humanizado al paciente paliativo en la estancia hospitalaria. *Scielo*, 2(161), 1-8. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022161>
18. Quevedo-Davila, Z. T., Saltos-Aguilar, N. M., & Falconi-Pelaez, S. V. (2023). Ética humanista en el desempeño laboral del personal de enfermería de una institución pública. *Polo del conocimiento*, 8(8), 1-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152326>
19. Rodríguez, A. B., Concha, P. D., & Valencia-Contrera, M. A. (2022). Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en atención intra-hospitalaria. *Index de Enfermería*, 31(4), 1-12. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20225167>
20. Rojas, A. V. (2019). Humanización de los cuidados intensivos. *Scielo*, 30(2), 120-125. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300240>
21. Saylí, F. G., & I, M. R. (2021). Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Revista Cubana de Medicina*, 60(4), 1-10. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75232021000400010&script=sci_abstract&tlng=es
22. Mansilla-Cordeiro, E. J. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Scielo*, 11(1), 1-14. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
23. Pereira, A. M. (2022). El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Scielo*, 31(4), 1-14. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20225169>
24. Rodríguez, A. B. (2022). Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en atención intra-hospitalaria. *Dialnet*, 31(4), 1-15. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20225167>
25. Sabogal, I. M. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Dialnet*, 12(1), 1-16. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1130>