



*Percepciones de pacientes sobre el trato humanizado del personal de enfermería en el posquirúrgico de colecistectomía, Hospital Alfredo Noboa Montenegro, enero-mayo 2025*

*Patient perceptions of the humane treatment of nursing staff during post-cholecystectomy surgery, Alfredo Noboa Montenegro Hospital, January-May 2025*

*Percepções dos doentes sobre o tratamento humano da equipa de enfermagem durante a cirurgia pós-colecistectomia, Hospital Alfredo Noboa Montenegro, janeiro-maio de 2025*

Lourdes María Paucar-Changoluisa <sup>I</sup>  
[lpaucar@mailes.ueb.edu.ec](mailto:lpaucar@mailes.ueb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-0003-4388>

María Fernanda Rodríguez-Díaz <sup>II</sup>  
[maria.rodriguez@ueb.edu.ec](mailto:maria.rodriguez@ueb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0009-9398-2480>

Brayan Johan Ronquillo-Arguello <sup>III</sup>  
[brayan.ronquillo@ueb.edu.ec](mailto:brayan.ronquillo@ueb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0004-3487-4977>

Anthony Johel Tenelema-Llumiguano <sup>IV</sup>  
[antony.tenelema@ueb.edu.ec](mailto:antony.tenelema@ueb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0009-0970-5684>

**Correspondencia:** [lpaucar@mailes.ueb.edu.ec](mailto:lpaucar@mailes.ueb.edu.ec)

Ciencias de la Salud  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 15 de abril de 2025 \* **Aceptado:** 20 de mayo de 2025 \* **Publicado:** 30 de junio de 2025

- I. Magíster en Gestión del Cuidado, mención en Unidades de Emergencias y Cuidados Intensivos, Docente, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- II. Estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- III. Estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- IV. Estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.

## Resumen

Esta investigación cualitativa, con un enfoque fenomenológico, tuvo como finalidad analizar cómo perciben los pacientes el trato humanizado que reciben del personal de enfermería durante el período posquirúrgico de colecistectomía en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, entre enero y mayo de 2025. Para ello, se realizaron entrevistas semiestructuradas a diez pacientes adultos que se encontraban en las fases inmediatas o mediatas del posoperatorio. Las entrevistas exploraron factores clave del trato humanizado, como la empatía, el apoyo emocional, el respeto a la autonomía del paciente y la comunicación efectiva. El análisis temático de datos se llevó a cabo utilizando el software ATLAS. Ti v7.0, organizando los hallazgos en tres categorías fundamentales: atención recibida, respeto y consideración hacia el paciente, y percepción del trato humanizado, junto con sugerencias para su mejora. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes tuvo una percepción positiva del cuidado recibido por parte del personal de enfermería, destacando la amabilidad, atención continua, claridad en la información y acompañamiento emocional. Además, los pacientes expresaron sentirse respetados en aspectos como privacidad, creencias y decisiones con relación a su cuidado. No obstante, se identificaron áreas de mejora, esencialmente en la comunicación temprana durante el posoperatorio y fortalecimiento del apoyo espiritual y familiar. Se concluye que el trato humanizado del personal de enfermería interfiere positivamente en la recuperación física y emocional del paciente, resaltando la necesidad de optimizar las competencias y mantener un enfoque centrado en la persona dentro del proceso de atención profesional.

**Palabras clave:** Trato humanizado; cuidado profesional; colecistectomía; posoperatorio; percepción del paciente.

## Abstract

This qualitative research, with a phenomenological approach, aimed to analyze how patients perceive the humane treatment they receive from nursing staff during the postoperative period of cholecystectomy at the Alfredo Noboa Montenegro Hospital, between January and May 2025. To this end, semi-structured interviews were conducted with ten adult patients in the immediate or intermediate stages of the postoperative period. The interviews explored key factors of humane treatment, such as empathy, emotional support, respect for patient autonomy, and effective

communication. Thematic data analysis was carried out using ATLAS.Ti v7.0 software, organizing the findings into three key categories: care received, respect and consideration for the patient, and perception of humane treatment, along with suggestions for improvement. The results showed that the majority of participants had a positive perception of the care received from the nursing staff, highlighting kindness, continuous attention, clarity of information, and emotional support. Furthermore, patients expressed feeling respected in aspects such as privacy, beliefs, and decisions regarding their care. However, areas for improvement were identified, primarily in early communication during the postoperative period and strengthening spiritual and family support. It is concluded that the humane treatment of nursing staff positively impacts the patient's physical and emotional recovery, highlighting the need to optimize competencies and maintain a person-centered approach within the professional care process.

**Keywords:** Humane treatment; professional care; cholecystectomy; postoperative; patient perception.

## Resumo

Esta investigação qualitativa, de abordagem fenomenológica, teve como objetivo analisar como os doentes percecionam o tratamento humano recebido pela equipa de enfermagem durante o pós-operatório de colecistectomia no Hospital Alfredo Noboa Montenegro, entre janeiro e maio de 2025. Para tal, foram realizadas entrevistas semiestruturadas a dez doentes adultos em pós-operatório imediato ou intermédio. As entrevistas exploraram fatores-chave do tratamento humano, como a empatia, o apoio emocional, o respeito pela autonomia do doente e a comunicação eficaz. A análise temática dos dados foi realizada com o software ATLAS.Ti v7.0, organizando os achados em três categorias principais: cuidados recebidos, respeito e consideração pelo doente e perceção do tratamento humano, juntamente com sugestões de melhoria. Os resultados mostraram que a maioria dos participantes teve uma perceção positiva dos cuidados recebidos pela equipa de enfermagem, destacando-se a amabilidade, a atenção contínua, a clareza da informação e o apoio emocional. Além disso, os doentes manifestaram sentir-se respeitados em aspetos como a privacidade, as crenças e as decisões sobre os seus cuidados. No entanto, foram identificadas áreas de melhoria, principalmente na comunicação precoce durante o período pós-operatório e no reforço do apoio espiritual e familiar. Conclui-se que o tratamento humanizado da equipa de enfermagem impacta positivamente na recuperação física e emocional do doente, evidenciando a necessidade

de otimizar competências e manter uma abordagem centrada na pessoa dentro do processo de cuidados profissionais.

**Palavras-chave:** Tratamento humanizado; cuidado profissional; colecistectomia; pós-operatório; percepção do paciente.

## Introducción

La atención en salud contemporánea reconoce que cuidar va más allá de lo técnico; implica integrar dimensiones emocionales, éticas y comunicativas que definen un trato verdaderamente humanizado. Este enfoque se basa en principios esenciales como la empatía, el respeto, la dignidad y la calidez en la interacción con los pacientes (Cajamarca, Salazar, Guaman y Chacha, 2023). En el contexto posquirúrgico, especialmente después de procedimientos como la colecistectomía, estas cualidades son invaluable, dado que los pacientes atraviesan un estado de vulnerabilidad tanto física como emocional, lo que requiere una atención integral y centrada en la persona.

El cuidado humanizado ha cobrado especial importancia en los últimos años como respuesta a la despersonalización que a menudo caracteriza a los sistemas de salud, particularmente en áreas de alta demanda como la cirugía general y los servicios de hospitalización posquirúrgica. A pesar del avance en la tecnología médica y los protocolos clínicos, la evidencia muestra que la experiencia subjetiva del paciente continúa siendo un indicador clave en la calidad de los servicios de salud (Torres et al., 2022). De hecho, numerosos estudios han demostrado que el trato recibido por parte del personal de enfermería tiene un impacto directo no solo en el nivel de satisfacción del paciente, sino también en su recuperación clínica, adherencia al tratamiento y estabilidad emocional (Cabrera & Juárez, 2021).

La humanización en salud implica una atención centrada en la persona, donde se reconoce al paciente como un ser integral, con historia, cultura, emociones y expectativas. Este enfoque también contempla la necesidad de establecer una relación horizontal entre profesional y paciente, basada en la comunicación empática y el respeto mutuo. Según Hernández y Peinado (2021), el cuidado humanizado implica comprender al paciente desde su propia realidad, escucharlo activamente y acompañarlo con sensibilidad durante su proceso de recuperación. En especial, el rol del personal de enfermería se torna fundamental, al ser quienes mantienen una interacción continua y directa con el paciente durante su estancia hospitalaria.

En el ámbito hospitalario, la colecistectomía —procedimiento quirúrgico común para el tratamiento de enfermedades de la vesícula biliar— representa un momento crítico en la trayectoria del paciente, ya que requiere cuidados especializados durante el período posoperatorio. El acompañamiento de enfermería en esta etapa es esencial, no solo para prevenir complicaciones, sino también para brindar seguridad emocional al paciente. Urure, Pacheco, Llenera y Berrocal (2025) encontraron una correlación moderada entre la satisfacción del usuario y cómo perciben el trato humanizado en contextos quirúrgicos, destacando que una atención basada en el respeto y la comunicación mejora significativamente la experiencia hospitalaria.

De igual forma, Bendezú y Vera (2021) informaron que la mayoría de los pacientes que se sometieron a colecistectomía expresaron su satisfacción con la atención de enfermería, subrayando la relevancia del acompañamiento, la empatía y el respeto. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Paredes y Sánchez (2020), quienes concluyeron que el fortalecimiento del componente humanista en la formación y práctica del personal de salud es determinante para generar vínculos de confianza con el paciente.

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública ha promovido políticas orientadas a fortalecer el trato digno en las instituciones sanitarias, con énfasis en el enfoque intercultural y la humanización del cuidado (MSP, 2021). No obstante, los resultados en la implementación de estas estrategias han sido heterogéneos, especialmente en hospitales de segundo nivel ubicados en ciudades intermedias como Guaranda. Investigaciones llevadas a cabo en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro han demostrado avances en la promoción de una atención centrada en los derechos del paciente y en el fortalecimiento del vínculo terapéutico (Guaman, Castro, y López, 2024). Sin embargo, aún persisten debilidades en aspectos como la comunicación efectiva, la atención espiritual y el acompañamiento familiar (Inga y Martínez, 2020), lo que pone de manifiesto la necesidad de explorar la experiencia subjetiva del paciente para mejorar la calidad del cuidado desde su propia percepción.

La experiencia del paciente no solo influye en su bienestar psicológico, sino que también tiene implicaciones clínicas y administrativas. Según Martínez y Ortiz (2022), una percepción positiva del cuidado recibido promueve la confianza, disminuye la ansiedad preoperatoria y contribuye a una recuperación más rápida. Además, esta experiencia condiciona la disposición del paciente a regresar al servicio de salud, así como a recomendarlo a otros, afectando indirectamente los indicadores de calidad institucional.

Desde la mirada fenomenológica, resulta pertinente aproximarse al modo en que los pacientes significan y valoran las interacciones con el personal de salud durante una etapa tan sensible como lo es el posoperatorio. Las investigaciones cualitativas centradas en la experiencia del usuario permiten visibilizar dimensiones del cuidado que no siempre son captadas por los indicadores cuantitativos tradicionales, tales como la sensación de ser escuchado, comprendido o contenido emocionalmente (Martínez & Ortiz, 2022).

En este sentido, Campos y Reinoso (2022) sostienen que la percepción del paciente debe entenderse como una construcción social influida por factores culturales, emocionales y comunicacionales, que incide directamente en su satisfacción con el servicio recibido y en los resultados en salud. Comprender cómo se siente el paciente y qué valora durante su estancia hospitalaria permite ajustar los protocolos clínicos para hacerlos más humanos y eficaces.

Por lo tanto, el propósito de esta investigación fue analizar las percepciones de los pacientes sobre el trato humanizado proporcionado por el personal de enfermería durante el período posquirúrgico de colecistectomía en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, abarcando el período de enero a mayo de 2025. Esta exploración busca aportar evidencia que sirva como insumo para la mejora continua en los procesos de atención, promoviendo prácticas centradas en la persona, sensibles a sus emociones y necesidades, y comprometidas con una atención verdaderamente integral. Asimismo, se espera que los hallazgos de este estudio puedan contribuir a la formación de profesionales de enfermería con una visión ética y humanista, capaces de transformar los escenarios clínicos en espacios de cuidado genuino y empático.

## **Materiales y métodos**

Se desarrolló un estudio cualitativo con enfoque fenomenológico, orientado a comprender en profundidad las percepciones de los pacientes sobre el trato humanizado recibido por parte del personal de enfermería durante el proceso de recuperación posquirúrgica, específicamente posterior a una colecistectomía. Esta perspectiva metodológica permite explorar las vivencias desde la subjetividad de los individuos, captando la esencia de sus experiencias en contextos específicos de atención en salud (Husserl, 2013; Giorgi, 2009). La fenomenología resulta especialmente pertinente para este tipo de indagaciones, ya que se centra en los significados que las personas atribuyen a sus vivencias en entornos clínicos.

La investigación se llevó a cabo en el área de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, ubicado en la ciudad de Guaranda, Ecuador, durante el período comprendido entre enero y mayo de 2025. La población objeto de estudio estuvo conformada por personas mayores de 18 años que se sometieron a colecistectomía y que se encontraban en etapas inmediatas o mediatas de recuperación posoperatoria. Se seleccionó una muestra intencionada compuesta por diez pacientes, aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia, una estrategia habitual en estudios cualitativos cuando se busca profundidad y riqueza en la información más que representatividad estadística (Patton, 2015).

Los criterios de inclusión contemplaron pacientes con orientación en tiempo, espacio y persona, que aceptaron participar voluntariamente, que habían recibido atención directa de enfermería en su posoperatorio, y que no presentaban complicaciones graves ni alteraciones de la conciencia que limitaran la comunicación. Fueron excluidos los pacientes en estado crítico o con condiciones clínicas que impidieran una entrevista clara y ética.

La técnica principal para la recolección de datos fue la entrevista semiestructurada, instrumento idóneo para la exploración de experiencias personales desde una lógica abierta pero guiada. Se diseñó una guía de entrevista validada por expertos en metodología cualitativa y en cuidado de enfermería, la cual contenía preguntas abiertas agrupadas en dimensiones temáticas: atención recibida, respeto, consideración y percepción del trato humanizado. Las entrevistas se realizaron en espacios privados dentro del hospital, garantizando la comodidad, confidencialidad y privacidad de los participantes, en coherencia con los principios de una investigación ética (Beauchamp & Childress, 2019).

Cada entrevista fue grabada en audio con el consentimiento previo de los participantes y posteriormente transcrita de manera textual para su análisis. El procesamiento de los datos se efectuó mediante análisis temático inductivo, lo que permitió identificar patrones recurrentes y significados esenciales en los relatos. Para ello, se utilizó el software ATLAS.ti v7.0, herramienta que facilitó la codificación abierta, la organización de categorías y subcategorías, y la generación de redes semánticas que favorecieron una comprensión integral de los hallazgos (Braun & Clarke, 2006).

Las categorías emergieron directamente de las narrativas de los pacientes, sin la imposición de marcos teóricos previos, con el objetivo de mantener la fidelidad a la experiencia vivida. La triangulación del análisis fue realizada por todos los miembros del equipo investigador, lo cual

aseguró la rigurosidad, coherencia y profundidad interpretativa del estudio (Creswell & Poth, 2018).

En cuanto a las consideraciones éticas, la investigación se ajustó a los principios de respeto, beneficencia, no maleficencia y justicia. Todos los participantes otorgaron su consentimiento informado verbal, fueron debidamente informados sobre los objetivos y procedimientos del estudio, y se garantizó el anonimato en el tratamiento de los datos personales. La participación fue completamente voluntaria y no implicó ningún tipo de repercusión en la atención médica recibida. Las entrevistas se realizaron respetando la privacidad, asegurando un entorno seguro y cómodo para los pacientes, y el estudio no generó riesgos físicos ni psicológicos para los involucrados (Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas [CIOMS], 2016).

## **Resultados y discusión**

### **Atención recibida**

Los participantes expresaron en su mayoría una opinión favorable sobre el trato dispensado por el personal de enfermería durante su recuperación postquirúrgica. Se sintieron respaldados, bien atendidos y percibieron una actitud amable y dispuesta por parte del equipo. Elementos como el apoyo emocional, la paciencia para resolver inquietudes y la rapidez en la atención fueron comúnmente valorados de manera positiva. Este hallazgo coincide con lo que afirma Urure et al. (2025), quienes sostienen que la empatía, una interacción cálida y la presencia activa del personal contribuyen a que se genere una percepción positiva del cuidado y favorecen una recuperación emocional más efectiva.

Sin embargo, algunos pacientes señalaron que la disponibilidad del personal variaba dependiendo del turno o la hora del día, sugiriendo que la calidad del trato podría verse afectada por factores organizativos internos. La Fig. 1 ilustra gráficamente la red de códigos emergente en esta categoría, resaltando la relación entre la atención hospitalaria, la amabilidad y sensación de cuidado humano.

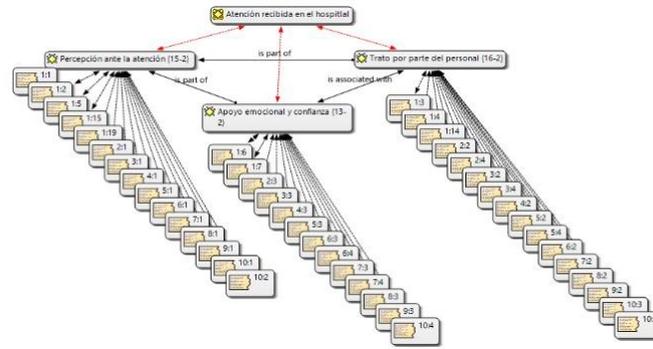


Fig.1. Red de códigos: atención recibida

### Respeto y consideración hacia el paciente

Los testimonios de los pacientes ponen de manifiesto un reconocimiento hacia el trato respetuoso que recibieron, tanto en términos de privacidad como de autonomía personal. Se reportó que el personal de enfermería se tomó el tiempo para explicar los procedimientos, solicitó permiso antes de realizar intervenciones y respetó las creencias o necesidades personales durante su estancia en el hospital. Esta percepción se alinea con lo indicado por Baquerizo (2021), quien destaca que el respeto hacia la dignidad del paciente fortalece el vínculo terapéutico y mejora la percepción de la calidad del servicio. No obstante, aunque los relatos no mencionaron las faltas de respeto explícitas, se observó que en algunos casos la información proporcionada fue insuficiente o tardía, especialmente en las primeras horas posteriores a la cirugía. Esta situación contrasta con lo hallado por Bendezú y Vera (2021), quienes encontraron altos niveles de satisfacción en la dimensión comunicativa. Tal discrepancia podría explicarse por la variabilidad en los protocolos informativos y las condiciones operativas del hospital local. La Fig. 2 presenta la agrupación de códigos relacionados con esta temática.

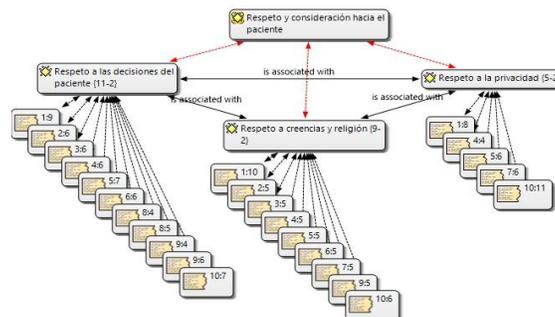


Fig.2. Red de códigos: respeto y consideración hacia el paciente

### Percepción del trato humanizado y áreas de mejora

En esta categoría se destacan tanto los elementos valorados como aquellos que requieren atención. Los pacientes resaltaron el ambiente físico del hospital que es limpio, tranquilo y organizado, mientras que la actitud fue respetuosa por parte del personal, lo que contribuyó a una percepción global positiva del cuidado recibido. Sin embargo, se identificaron áreas críticas, como la necesidad de una comunicación más fluida e inmediata en el postoperatorio y una mayor inclusión de la familia en el proceso de recuperación. Esta observación coincide con lo señalado por Yaguana, Morocho y Sotomayor (2024), quienes afirman que un trato verdaderamente humanizado implica integrar el acompañamiento emocional, espiritual y familiar del paciente para ser efectivo. Además, algunos de los participantes manifestaron su deseo de haber estado más involucrados en las decisiones relacionadas con su atención inmediata. Esto sugiere que es necesario fortalecer un enfoque de atención centrado en la persona. La Fig. 3 ilustra esta categoría, poniendo de relieve las interacciones entre los elementos del entorno, el trato humano y las recomendaciones de los pacientes.

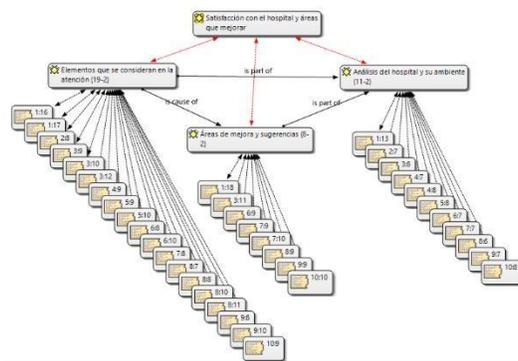


Fig.3. Red de códigos: percepción del trato humanizado y áreas que mejorar

Por otro lado, la Tabla I. presenta un resumen del marco metodológico del análisis empleado en la investigación, que se vincula directamente con las dimensiones del trato humanizado exploradas en las entrevistas. Esta estructura facilitó una comprensión profunda y organizada de las percepciones compartidas.

**TABLA I. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES SOBRE TRATO HUMANIZADO EN EL POSQUIRÚRGICO DE COLECISTECTOMÍA**

<b>Dimensiones (Familias de códigos)</b>	<b>Indicadores (Códigos)</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>	<b>Técnica/Instrumento</b>
<b>Atención recibida</b>	Percepción ante la atención, trato del personal, apoyo emocional y confianza	1. ¿Podría contarnos cómo ha sido su experiencia después de su cirugía de vesícula en el hospital? 2. ¿Cómo describiría el trato recibido por parte del personal médico y del personal de enfermería? 3. ¿Cómo ha sido la relación con el equipo de salud en términos de confianza y apoyo?	Entrevista/Guía semiestructurada
<b>Respeto y consideración</b>	Privacidad, creencias, decisiones del paciente	4. ¿De qué manera el personal le ha demostrado respeto y la comprensión hacia usted durante su estancia? 5. Y durante su estancia en el hospital, ¿de qué manera el personal de enfermería tuvo en cuenta sus creencias al brindar los cuidados? 6. ¿Ha recibido información clara y suficiente por parte del personal de salud sobre su proceso de recuperación y los cuidados que debe seguir?	Entrevista/Guía semiestructurada

**Percepción del trato y mejoras**

Elementos  
sugerencias

valorados,

7. ¿Siente que el hospital ofrece un ambiente adecuado y seguro para su recuperación?

8. ¿Qué es lo que más aprecia del trato recibido durante su estancia en el hospital por parte del personal de salud? 9. ¿Nos puede decir qué podría mejorar el personal de salud para brindar una mejor atención?

10. ¿Recomendarías este hospital a otras personas que necesiten una cirugía y por qué?

Entrevista/Guía  
semiestructurada

*Fuente: Elaborado por autores*

## Conclusiones

El presente estudio ha puesto de relieve que los pacientes que se someten a una colecistectomía en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro consideran el trato humanizado del personal de enfermería como un aspecto clave en su recuperación tras la cirugía. Entre las características más valoradas se encuentran la amabilidad, el respeto a la privacidad y la empatía que se manifiesta durante el cuidado.

Los resultados indican que una atención centrada en el paciente, el apoyo emocional y el respeto por sus creencias y decisiones fortalecen la confianza en los profesionales de la salud y enriquecen la experiencia hospitalaria. Sin embargo, también se han identificado áreas de mejora, especialmente en lo que concierne a la comunidad efectiva durante las primeras horas del posoperatorio y en la inclusión de la familia en el proceso de atención.

Como contribución significativa, esta investigación ofrece evidencia cualitativa que respalda la necesidad de fortalecer las competencias relacionadas del personal de enfermería, así como de implementar estrategias institucionales que fomenten prácticas de cuidado más humanas, participativas y ajustadas a las necesidades del paciente quirúrgico.

## Referencias

1. Baquerizo, G. (2021, 15 de noviembre). Cuidados de enfermería en el post operatorio de colecistectomía en pacientes de 20 a 65 años del hospital básico IESS Ancón. Santa Elena 2021. La Libertad, Santa Elena, Ecuador. Recuperado el 5 de abril de 2025, de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6448>
2. Bendezú, Z., & Vera, M. (2021). Satisfacción y cuidado de enfermería en pacientes postoperados de Colecistectomía en una Institución de Salud. Chimbote, 2021. Nuevo Chimbote, Perú. Recuperado el 18 de abril de 2025, de <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3733>
3. Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). Principles of biomedical ethics (8th ed.). Oxford University Press.
4. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
5. Cabrera, L., & Juárez, M. (2021). Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del paciente. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 29, e3468.
6. Cajamarca, K., Salazar, E. S., Guaman, L., & Chacha, M. (2023, febrero). Trato humanizado en pacientes quirúrgicos como estrategia para disminuir la ansiedad. *Redilat*, 4(1), 2261. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.414>
7. Campos, G., & Reinoso, J. (2022). Percepción del usuario y calidad de atención en servicios de salud pública. *Revista Salud Pública y Sociedad*, 6(1), 33–41.
8. CIOMS (Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas). (2016). Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos. <https://cioms.ch>
9. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
10. Giorgi, A. (2009). *The descriptive phenomenological method in psychology: A modified Husserlian approach*. Duquesne University Press.
11. Guaman, J., Castro, A., & López, S. (2024, 20 de enero). Propuesta de guía de cumplimiento de derechos del paciente de Medicina Interna: el caso del Hospital Alfredo Noboa Montenegro. *Polo del Conocimiento*, 9(1), 2095–2117. <https://doi.org/10.23857/pc.v9i1.6484>

12. Hernández, V., & Peinado, F. (2021). Cuidado humanizado en el entorno clínico: reflexiones éticas y profesionales. *Revista Bioética y Humanismo*, 7(1), 21–30.
13. Husserl, E. (2013). Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica (Vol. I). Fondo de Cultura Económica.
14. Inga, M., & Martínez, A. (2020). Calidad de cuidado enfermero en apoyo emocional, espiritual y familiar desde la percepción de los usuarios, hospital Alfredo Noboa Montenegro, periodo octubre 2019 – febrero 2020. Guaranda, Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar. Recuperado el 17 de marzo de 2025, de <https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0f01533a-4c44-4024-b067-7b1b09622aa8/content>
15. Martínez, V., & Ortiz, N. (2022). Experiencia del paciente quirúrgico: una mirada fenomenológica. *Cuidado Humano*, 10(1), 25–34.
16. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2021). Política Nacional de Humanización del Cuidado en Salud. Quito: MSP.
17. Paredes, A., & Sánchez, L. (2020). Dimensiones humanísticas del cuidado en enfermería: una revisión sistemática. *Revista Colombiana de Enfermería*, 9(2), 73–82.
18. Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
19. Torres, X., Guzmán, S., Pallango, B., Chicaiza, A., & Guangasi, J. (2022). Percepción de los cuidados de enfermería del paciente adulto postquirúrgico en colecistectomía. *Ciencia Latina*, 6(1), 4964. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1844](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1844)
20. Urru, I., Pacheco, L., Llenora, K., & Berrocal, P. (2025). Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. *Enfermería Clínica*, 35(1), 2–8. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2024.06.008>
21. Yaguana, S., Morocho, J., & Sotomayor, A. (2024). Percepción en trato digno y humanizado en el área de procedimientos del centro de salud “Velasco Ibarra”. *Polo del Conocimiento*, 9(1), 1348–1360. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6438/pdf>