

EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS SOBRE EL ACCIONAR DE ENFERMERÍA *

USERS' EXPECTATIONS ABOUT NURSING CARE ACTIONS

EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS SOBRE AÇÃO DE ENFERMAGEM

Autoras: Arias, Fabiola Alejandra ¹; Benicio, Elva ²; Colque, Gabriela Vanesa ³; Toro, Estela Soledad ⁴

RESUMEN

Introducción: La expectativa sobre acciones de profesionales de enfermería, es lo que el/la usuario/a espera de enfermería: como profesional ofrece un servicio de vital importancia en el desarrollo de competencias y funciones dependientes, independientes y relaciones enfermería/paciente, en el consultorio externo del Servicio de Clínica médica, del Hospital Nuestra Señora del Rosario. Abra Pampa. Jujuy. Argentina. 2019. **Objetivo:** Identificar las expectativas de los usuarios respecto de las actividades independientes, dependientes y relaciones enfermería/paciente. **Método:** estudio observacional de corte transversal, con abordaje descriptivo incluyendo personas mayores de 17 años de ambos sexos. La muestra, constituida por 96 personas, las cuales fueron entrevistadas aplicando una encuesta semiestructurada incluyendo las expectativas sobre el accionar de enfermería independiente, dependiente y relaciones enfermería/paciente. **Resultados:** Acciones independientes: el 32,3% de usuarias/os esperaron seguridad; el 7,3% rapidez. Respecto de acciones dependientes: el 46,9% de usuarias/os esperó seguridad en administración de inyectables y curación; el 8% esperó no sentir dolor. Respecto de la información: el 21% de encuestadas/os esperó recibir información entendible; el 16,5% información concreta y un 15% información clara. El 35,5% de participantes esperó recibir un trato amable y el 20,4% trato discreto. **Discusión y Conclusión:** se conocieron las expectativas de usuarias/os sobre el accionar de enfermería como profesional que ofrece servicio de vital importancia en consultorio externo apoyando al individuo en la conservación e incremento de salud y respondiendo al cuidado de personas enfermas y sanas. En coincidencia con lo que Gomis expresa, se espera de la atención de profesionales de enfermería habilidad técnica, calidad eficaz y eficiente. Como también, coincide con lo manifestado por Torres Esperón y Urbina Laza citado por Espinoza Carrión, quienes expresan que dichas acciones son las que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales.

Palabras claves: expectativa, usuarios, enfermería.

* Trabajo final para acceder a título de grado de la Licenciatura en Enfermería.

1. Licenciada en Enfermería. Hospital Pablo Soria, San Salvador de Jujuy.

Contacto: alexaariafabi@gmail.com - <https://orcid.org/0000-0002-3390-3455>.

2. Licenciada en Enfermería. Hospital Nuestra Sra. del Rosario. Abra Pampa. San Salvador de Jujuy. Contacto: benicioelva@yahoo.com - <https://orcid.org/0000-0003-4304-1294>

3. Licenciada en Enfermería. Hospital Jorge Uro. La Quiaca, San Salvador de Jujuy. contacto: gabrielavanesacol123@gmail.com - <https://orcid.org/0000-0001-5510-0883>

4. Licenciada en Enfermería. Hospital Materno Infantil, de San Salvador de Jujuy. Contacto: estelatoro79@gmail.com - <https://orcid.org/0000-0002-7311-1524>

ABSTRACT

Introduction: The expectation about professional nursing care actions is what the user expects from nursing care. The professional nurse provides a service of vital importance in the development of competencies, dependent and independent functions and of nurse-patient relationships at the outpatient clinic of the clinical medicine department of the Nuestra Señora del Rosario Hospital in Abra Pampa, province of Jujuy, Argentina, in the year 2019. **Objective:** To identify the users' expectations about the independent and dependent activities and the nurse-patient relationships. **Method:** A cross-sectional, descriptive, observational study was carried out, which included people over 17 year old of both genders. The sample was composed of 96 individuals who were interviewed through a semi-structured survey, which included the dependent and independent nursing care actions and nurse-patient relationships. **Results:** Regarding independent actions, 32.3 % of users expected safety, while 7.3% expected quickness. Regarding dependent actions, 46.9 % of users expected safety regarding the administration of injectables and healing, while 8 % expected not to feel pain. According to the data, 21 % of surveyees expected comprehensible information, 16.5 % of them expected concrete information and 15 % clear information. Besides, 35.5 % of the participants expected friendly treatment and 20.4 % expected fair treatment. **Discussion and Conclusion:** It was possible to know the users' expectations about nursing care actions of the nurse as a professional who provides a service of vital importance at the outpatient clinic by encouraging individuals to maintain and boost their health and by taking care of ill and healthy people. According to Gomis, it is expected that the nursing professionals' attention displays technical ability, quality, efficacy and efficiency. At the same time, it coincides with Torres Esperón and Urbina Laza claims, quoted by Espinoza Carrión. They state that said actions are the ones performed by the nursing personnel as delegated by other professionals.

Key words: Expectation. Users. Nursing.

RESUMO

Introdução: A expectativa sobre as ações dos profissionais de enfermagem é o que o usuário espera da enfermagem, enquanto profissional oferece um serviço de vital importância, no desenvolvimento de competências e funções dependentes, independentes e nas relações enfermagem / paciente, no consultório externo do serviço de clínica médica do Hospital Nuestra Señora del Rosario. Abra Pampa. Jujuy. Argentina. 2019. **Objetivo:** Identificar as expectativas dos usuários em relação às atividades independentes e dependentes e às relações enfermagem / paciente. **Método:** estudo observacional transversal, com abordagem descritiva, incluindo pessoas maiores de 17 anos de ambos os sexos. A amostra foi composta por 96 pessoas, que foram entrevistadas por meio da aplicação de questionário semiestruturado, contemplando expectativas sobre as ações de enfermagem independentes e dependentes e as relações enfermeiro / paciente. **Resultados:** Ações independentes 32,3% dos usuários esperavam segurança, 7,3% velocidade. Em relação às ações dependentes, 46,9% dos usuários esperavam segurança na administração dos injetáveis e na cicatrização, 8% deles esperavam não sentir dor. Em relação à informação, 21% dos entrevistados esperavam receber informações compreensíveis, 16,5% informações concretas e 15% informações claras. 35,5% dos participantes esperavam receber um tratamento amigável e 20,4% um tratamento discreto. **Discussão e Conclusão:** foram conhecidas as expectativas dos usuários sobre as ações de enfermagem, como profissional que oferece serviço de importância vital em ambulatório. Apoiar o indivíduo na conservação e aumento da saúde, respondendo ao cuidado de pessoas doentes e saudáveis. De acordo com o que foi expresso por Gomis refere-se, espera-se atenção do profissional de enfermagem, habilidade técnica, de qualidade, eficaz e eficiente. Da mesma forma, coincide com o que foi afirmado por Torres Esperón e Urbina Laza citados por Espinoza Carrión, que afirmam que essas ações são aquelas realizadas pela equipe de enfermagem por delegação de outros profissionais.

Palavras-chave: expectativa, usuários, enfermagem.

INTRODUCCIÓN

Los/as usuarios/as evalúan aspectos que consideran importantes para la atención dentro de los cuidados enfermeros brindados, relacionados con la empatía, el trato individualizado y humano, más allá de lo técnico o procedimental, según lo reportado por Bautista (citado por Sifuentes León, 2016). En cambio, González, C. (citado por Barboza Alarcón, 2012, pp. 11) las diferentes formas de ver a la enfermería hacen que el/la paciente perciba o sienta que la enfermera/o puede ser “buena” o “mala”, dependiendo de si soluciona el problema que motiva la demanda de su atención y si esta solución cumple con las expectativas, requisitos o exigencias del/la paciente en cuanto a lo que entiende debe ser el cuidado por parte de la enfermera/o. Es en este cuidado que surge un vínculo relacional, conocido como relación enfermera/paciente claramente detallado por Peplau, H. (citado por Madueño Rodríguez, 2020, pp.25) en este modelo teórico de relaciones se establecen y generan en las personas/usuarios, ciertas expectativas, determinadas en aquello que esperan recibir u obtener del/la enfermero/a como partícipe del sistema sanitario y agente de salud. En cuanto a las funciones de enfermería, Torres Esperon y Urbina Laza, O. (citado por Espinoza Carrión, 2018) las propone conceptualmente en categorías a saber, Funciones independientes o propias: son aquéllas ejecutadas por personal de enfermería en cumplimiento de las responsabilidades de la profesión, para la cual están capacitadas/os y autorizadas/os. Funciones dependientes: son las que realiza el personal de enfermería por delegación de otras/os profesionales, principalmente el personal médico. Funciones interdependientes: son las que desarrolla personal de enfermería en colaboración con el resto del equipo de salud. A su vez, las funciones de segunda categoría, son: Función asistencial: apoya al individuo en la conservación y el incremento de su salud, responde al cuidado de las personas enfermas y sanas, es decir, ayudar a mantener la salud o recuperar las funciones y capacidades deterioradas por una enfermedad. La función asistencial se desarrolla en los tres niveles de atención de salud. Función docente: permite producir conocimientos, formación de futuras/os profesionales y conducir los procesos de enseñanza y aprendizaje. Función administrativa: permite asegurar que las actividades que deban ser ejecutadas por profesionales en los distintos campos de actuación se realicen de forma sistemática, racional y organizada. **Función investigativa:** actividades que desarrolla personal de enfermería con el objetivo de consolidar su identidad profesional mediante la investigación de los problemas de salud de la población dentro del equipo multidisciplinario. Considerando a Potter y Perry (2018), citan las funciones de la enfermera según la Asociación Norteamericana de Enfermeras (ANA, 2019) los estándares del ejercicio profesional, suponen un método para garantizar que las/los pacientes reciban cuidados de calidad. La práctica de la enfermería profesional consiste

en valoración, diagnóstico, planificación, aplicación, coordinación de cuidados, enseñanza y promoción de la salud, comunicación entre tantas otras. Evaluación de las normas ANA (2019) permiten determinar que las/los profesionales de enfermería asumen una serie de roles cuando prestan cuidados a pacientes. Peplau (citado por Madueño Rodríguez, 2019) refiere sobre roles que asume el/la enfermero/a como comunicador/a, profesor/a, defensor/a del/la paciente, líder y gestor/a. Berman y Snyder. (citado por Reyes Ignacio, 2019) hace referencia al proceso de atención de enfermería (PAE) como el conjunto de acciones intencionadas que la/el profesional de enfermería, apoyándose en modelos y teorías, realiza en un orden específico, con el fin de asegurar que la persona que necesita de cuidados de salud los reciba de la mejor manera posible. Es un método sistemático y organizado para administrar cuidados individualizados. La autonomía confiere a la enfermería la capacidad de autorregularse y responder por sus propios actos, mediante el PAE. Las intervenciones pueden ser de tres tipos, según Gomis, Duilio (2015). **Dependiente**, son aquellas actividades relacionadas con la puesta en práctica de las actuaciones médicas; requieren de una prescripción médica para su ejecución. Las acciones **independientes**, son aquellas actuaciones propias de enfermería, autónomas que están legalmente autorizadas, por su formación, capacidad y experiencia práctica. Las acciones **interdependientes** son aquellas actividades que la enfermera/o lleva a cabo conjuntamente con otros miembros del equipo de salud.

En la dimensión **interpersonal**, Ramirez-Muñoz y col (2016) establecieron el indicador de trato digno, que se refiere a la percepción que tiene la/el paciente o su familiar sobre el trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria. La importancia del análisis de este indicador estriba en que la atención de enfermería implica la disminución de factores de riesgo y el aumento en la seguridad y satisfacción de usuarias/os al recibir buen trato (pp110).

Respecto del **trato y la información** apunta a que el personal de salud explique con la verdad en qué consiste la enfermedad; que no les oculte la verdad sobre su estado de salud y su esperanza de vivir. Además, las/los pacientes prefieren que sea el médico quien transmita esta información, especialmente si es una enfermedad con pronóstico grave. Según Gomis, D. (2015) durante la entrevista el personal de enfermería debe generar empatía, calidez, respeto y concreción. Para Gaviria Noreña (citado por Paravic,T., 2016) la discreción, la intimidad, la elección informada del cuidado, la empatía, la honestidad, el tacto y la sensibilidad constituyen, entre otras, las virtudes de la relación interpersonal que se debe evaluar. Se ejecutó esta investigación con el objetivo de identificar las expectativas de usuarias/os sobre el accionar de enfermería en

consultorio externo de clínica médica permitiendo conocer la calidad de las actividades de enfermería, con la intención de efectuar mejoras en el ejercicio profesional para brindar atención calificada a usuarias/os; aplicando estrategias de promoción, prevención y rehabilitación de la salud, como así también, a incrementar el conocimiento científico del campo disciplinar; favoreciendo la consolidación del servicio brindado por las enfermeras/os, en ámbitos del sistema de salud donde enfermería es imprescindible.

MÉTODOLÓGÍA

El presente estudio observacional, de corte transversal, con abordaje descriptivo, incluyó personas mayores de 17 años de edad de ambos sexos que asistieron al Servicio de Clínica Médica del hospital público. Este estudio siguió los principios éticos de la Declaración de Helsinki. El tamaño de la muestra se estimó en (n: 96) adultas/os mayores de 17 años de ambos sexos, que asistieron a los consultorios externos del Servicio de Clínica Médica del hospital público, donde se realizaron las encuestas durante el mes de julio del año 2019. Se realizó un muestreo por conveniencia. Conformaron la muestra las personas que firmaron el consentimiento informado y que aceptaron voluntariamente participar del estudio. Criterios de inclusión: usuarias/os de ambos sexos, mayores de 17 años, con capacidad cognitiva para ser entrevistados, que concurrieron al consultorio de Clínica Médica. Criterio de exclusión: personas con capacidades cognitivas con limitaciones para responder la encuesta; que sean menores de edad y estén ausentes sus padres, que no concurran al consultorio de Clínica Médica y que decida no participar de la entrevista.

Técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, en modalidad de entrevista, se llevó a cabo de manera directa con las personas en la sala de espera antes de ser asistidas/os por médico/a y enfermera/o de consultorio externo de Clínica Médica. Para la ejecución, se les explicó a las/los participantes el objetivo e importancia de la colaboración en el estudio. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario semiestructurado, para obtener información según las variables del accionar de personal de enfermería dependiente, independiente y las relaciones enfermería/paciente. Se efectuó una prueba piloto con la finalidad de detectar si el lenguaje de las preguntas era claro, simple y preciso buscando la confiabilidad del instrumento con el fin de recabar datos coherentes; analizada la muestra, se realizaron los ajustes correspondientes.

Plan de Tratamiento de los Datos, para identificar las expectativas que tienen las/los usuarios/as participantes de la muestra, respecto del accionar del personal de enfermería según las variables estudiadas, al finalizar la recopilación de

los datos se llevó a cabo su procesamiento. Se almacenaron en una base de datos de Microsoft Excel, se llevó a cabo la codificación pertinente que consistió en asignar a cada una de las categorías de las variables un número para la posterior agrupación de los datos. Se ejecutó la tabulación, en la cual los datos se colocaron en forma conjunta y ordenada para determinar la frecuencia de aparición de las diferentes respuestas. De esta manera, se organizó la información pudiéndose efectuar el proceso técnico del análisis. La presentación de resultados se ilustró mediante tablas simples, de doble entrada y gráficos de barras y sectores.

RESULTADOS

Entre los datos sociodemográficos se observaron características de usuarias/os que asisten al Servicio de Clínica Médica del Hospital Nuestra Señora del Rosario de Abra Pampa: predomina el sexo femenino un 40% respecto del sexo masculino, con promedio de edad entre 17 a 24 años. La población está conformada por un 52% de mujeres y 47% de varones. Acerca del nivel de instrucción de participantes que asistieron a la consulta, el 57% ha cumplimentado los estudios de nivel secundario; el 6% presentó estudios primarios incompletos y un 7% tenían estudios superiores. Un alto porcentaje de la población estudiada (83%) eran de Abra Pampa, de los cuales el 71% realiza consultas algunas veces; el 19% efectúa consultas siempre y un 10% por primera vez. El 17% de encuestadas/os son del interior; el 44% realiza consultas por única vez; un 31% siempre y un 25% algunas veces.

Tabla 1

Características sociodemográficas de las/los adultos/as mayores de 17 años de la muestra en estudio que asistieron a los consultorios externos del Servicio de Clínica Médica del hospital público año 2019.

Características sociodemográficas	f	%
Edad		
17 a 24 años	37	39,06
Sexo		
Mujeres	64	67
Hombres	32	31,25
Nivel de instrucción		
Primario incompleto	6	6,25
Primario Completo	10	10,40
Secundario Incompleto	1	18,70
Secundario Completo	8	55,70
Terciario/Universitario	-	7,20
Procedencia de la consulta		
Alto Pampa	80	83
Interior	16	17

Nota: Esta tabla muestra las características sociodemográficas de las personas que realizaron consulta en el Servicio de Clínica Médica del hospital público. 2019.

Respecto del accionar de enfermería en forma independiente la mayor proporción de los entrevistados esperan seguridad, en control de presión, 32,3%; valoración 26% y control de temperatura 12,5%; mientras otros usuarios esperan rapidez en el accionar de enfermería durante la valoración 7,3%. Accionar de enfermería dependiente se observó la mayor proporción de usuarios/os 46,9% esperan seguridad al colocar inyectables; el 31% esperan seguridad en curación de heridas y el 8% esperan que no cause dolor en colocación de inyectables y curación de heridas. La mayoría de usuarios 21 % esperan recibir de la enfermera/o información entendible; que sea concreta el 16,5 % y que sea clara el 15%.

Tabla 2

Expectativas de adultas/os mayores de 17 años respecto de las acciones del personal de enfermería de la muestra en estudio que asistieron a los consultorios externos del Servicio de Clínica Médica del hospital público año 2019.

Acciones	Rapidez	Seguridad	Cuidado	Totales
Independientes				
Anamnesis	5	41	41	87
Tensión/Arterial	3	38	33	74
Temperatura	3	40	32	75
Talla/Peso	1	41	41	83
Totales de Respuestas	12	160	147	319
Acciones Dependientes	Cuidados	Seguridad	Sin dolor	Totales
Inyectables	50	38	23	111
Curaciones	49	36	24	109
Totales de Respuestas	99	74	47	220
Relaciones Interpersonales	Información Clara	Información Concreta	Información entendible	Totales
Medicación	14	2	26	42
Estudios/Turnos	-	-	-	-
Nutrición	-	-	-	-
Totales de Respuestas	14	2	26	42

Nota: La tabla muestra las frecuencias de las respuestas sobre las expectativas que tuvieron las personas en las tres dimensiones evaluadas durante la consulta con enfermería en el Servicio de Clínica Médica del hospital público 2019.

Referido al Trato, el 35,5 % de individuos esperan un trato amable; y discreto el 20,4% antes y después de la consulta en el consultorio de Clínica Médica.

Tabla 3

Expectativa expresada por usuarias/os respecto del trato esperado durante la atención de enfermería en consultorio externo de Clínica Médica del hospital público, año de 2019.

Expectativas respecto al Trato			
Relaciones Interpersonales	Amabilidad	Discreción	Totales
Antes de la consulta	19	26	45
Durante la consulta	42	10	52
Después de la consulta	37	6	43
Totales de respuestas	98	42	140

Nota: En esta tabla se visualiza el trato que esperaban las personas, de los profesionales de enfermería, antes, durante y después de la consulta en el Servicio de Clínica Médica del hospital público 2019.

DISCUSIÓN

En los datos sociodemográficos se observó que de las/los usuarios/as que asisten al Servicio de Clínica Médica del hospital público de la localidad de Abra Pampa, predomina el sexo femenino un 40% respecto al sexo masculino, con promedio de edad entre 17 a 24 años, lo que condice con lo reportado por el Censo de población 2010, donde la población está conformada por un 52% de mujeres y 47% de varones. Acerca del nivel de instrucción de participantes que asistieron a la consulta, el 57% ha cumplimentado estudios de nivel secundario; el 6% presentó estudios primarios incompletos y un 7% tenían estudios superiores, tal lo refirió el Censo de Población Hogares y Vivienda del año 2010, en los hogares con necesidades básicas insatisfechas, el jefe de hogar no había completado sus estudios primarios. Un alto porcentaje de la población estudiada son procedentes de Abra Pampa. Con respecto al Accionar de enfermería en forma independiente, la mayor proporción de los entrevistados esperan seguridad. En el control de presión, 32,3% valoración 26% y control de temperatura 12,5%, mientras que otros usuarios respondieron que esperan rapidez en el accionar de la enfermera, durante la valoración (7,3%). Como lo expresado por Gomis, D. (2015) donde el autor reportó que se espera de la atención del enfermero/a habilidad técnica, calidad, eficaz y eficiente.

Accionar de enfermería en forma dependiente: se observó la mayor proporción de usuarios 46,9% que esperan seguridad al momento de colocar inyectables; el 31% de participantes esperan seguridad del personal de enfermería al momento de la curación de heridas, y sólo el 8% esperan que no cause dolor al momento de colocación de inyectables y curación de heridas, lo que coincide con lo expuesto por Torres Esperón y Urbina Laza, O. (citado por Espinoza Carrión, 2018) dichas acciones son las que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico. (Curación plana con técnica aséptica, Colocación de inyectables). El estudio mostró que la mayoría de usuarios 21 % esperan recibir de la enfermera/o información entendible, que sea *concreta* el 16,5 % y que sea *clara* el 15%. De acuerdo con el estudio de Ramírez- Muñoz y col (2016) la información: será estudiada y se medirá a través de lo que se le informe al/la usuario/a. En lo referente al Trato el 35,5 % de individuos esperan un trato amable y discreto el 20,4% antes y después de la consulta en el consultorio de clínica médica. Lo referenciado por Ramírez- Muñoz y col (2016) el trato digno, se refiere a la percepción que tiene el/la paciente o su familiar sobre el trato y la atención por el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria.

CONCLUSIÓN

Se conocieron las expectativas de usuarios sobre el accionar de enfermería del consultorio externo de Clínica Médica del hospital público, de Abra Pampa. Las/os participantes tienen la expectativa sobre el accionar del profesional de enfermería, tanto en actividades dependientes como independientes, es decir, esperan que la/el enfermera/o realicen procedimientos en forma segura, como profesional y ofrezca un servicio de vital importancia en el consultorio externo apoyando al individuo en la conservación y el incremento de la salud; respondiendo al cuidado de las personas enfermas y sanas, con amabilidad y discreción; favoreciendo la salud y recuperación de las funciones y capacidades deterioradas. Por otra parte, las/os participantes también, esperan que el/la médico/a y la enfermera expliquen con la verdad y transmitan información clara, precisa y entendible explicando en qué consiste la enfermedad, el tratamiento o próximos estudios, entre otros aspectos a informar.

RECOMENDACIONES

Este estudio contribuirá a la disciplina, mediante la elaboración de estrategias para que el personal de enfermería perciba que su labor es valorada donde se fomente la calidad de atención y cuidado humanizado, que los usuarios/as esperan y requieren del accionar del profesional de enfermería en el Hospital Nuestra Señora del Rosario. Se propondrán reuniones periódicas entre el equipo

de salud y los directivos, para socializar mejoras en la atención de usuarias/os a fin de revisar los procedimientos y protocolizar las actividades dependientes. Se solicitará a las autoridades de la institución promover espacios para la capacitación y actualización continua en diferentes temáticas para el personal de enfermería, con el fin de fortalecer el ejercicio profesional y que impacte de manera directa en la calidad del cuidado brindado a las personas, familias y comunidad que asisten al Hospital Nuestra Señora del Rosario de Abra Pampa.

REFERENCIAS

- American Nursing Association. (2019). *Declaración de posición oficial*. Principios de A.N.A. Washington DC.
<https://www.nursingworld.org/practice-policy/nursing-excellence/official-position-statements/>
- Bautista Rodríguez, LM. (2012) *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE*. Francisco de Paula Santander. Revista Aquichan, 8 (1), 74-84.
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-PercepcionDeLaCalidadDelCuidadoDeEnfermeriaEnLaESE-2670465.pdf>
- Bautista Rodríguez, L.M., Arias Velandia, M. F., y Carreño Leiva, Z. O. (2016). *Percepción de relativos de pacientes críticos hospitalizados en relación con la comunicación y apoyo emocional*. Revista Cuidarte, 7 (2), 1297-1309.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v7n2/v7n2a07.pdf>
- Barboza Alarcón, P. (2012). *Representación social de la buena enfermera desde la perspectiva del paciente Hospitalizado*. [Tesis de Maestría en Enfermería]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/583/1/TM_Barboza_Alarcon_Perla.pdf
- Berman, A., Snyder, S., Reyes Perez, D., Corchado Cruz, J.L. (2013). *Fundamentos de Enfermería, Kozier y Erb: Conceptos, proceso y práctica*. Pearson Educación.
https://catoute.unileon.es/discovery/fulldisplay?context=L&vid=34BUC_ULE:VU1&docid=alma991008729764105772
- Gaviria, D.L. (2009). *La Evaluación del Cuidado de Enfermería: Un Compromiso Disciplinar*. Revista Investigación y Educación en Enfermería, 27(1), 24-33.
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105213198002.pdf>

- Gomis, D. Kordi, S. (2018). *Funciones de enfermería. Manual de Enfermería Teoría, Práctica*. Editorial Librería AKADIA Editorial.
<https://medicinapdf.com/uh0/post/2018/4/descargar-manual-de-enfermeria-teoria-practica-5-ed-en-pdf-de-duilio-gomis-ano-2018.php>
- Madueño Rodríguez, A. (2020). *Relación Enfermera Paciente según Peplau en los servicios de cuidados críticos*. [Tesis de Especialidad Profesional]. Universidad Nacional Jorge Basadre. Grohmann. Tacna.
<https://1library.co/document/zx5pd8dq-relacion-enfermera-paciente-servicios-cuidados-criticos-hospital-arequipa.html>
- Ramírez Muñoz, V., Gallegos Carballo., Gamboa López, G., Gallegos Carballo, L. Bolado García, P.B., Gamboa López, G., Medina Escobedo, C.E. (2016). *Percepción del familiar y el paciente sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería*. Revista Enferm Inst Mex Seguro Soc, 24 (2), 109-14.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162f.pdf>
- Reyes Ignacio, G. (2019). *Proyecto de investigación sobre la evaluación de las competencias del juicio clínico del proceso de enfermería en los estudiantes del 4to semestre en la Facultad de Enfermería n° 2 de la Universidad Autónoma del Estado de Guerrero*. Revista Dilema Contemporáneos: Educación, Política y Valores, VI 2 (73).
<http://docplayer.es/137210591-Titulo-proyecto-de-investigacion-sobre-la-evaluacion-de-las-competencias-del-juicio-clinico-del.html>
- Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina. (2016). *Experiencias municipales: Políticas de abordaje de los consumos problemáticos de drogas. Abra Pampa. Jujuy*.
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/experiencias_municipales_final-compressed.pdf
- Torres Esperón, M y Urbina Laza, O. (2006). *Perfiles profesionales, Funciones y competencias en Enfermería*. Educ Med Sup, 20 (1),1-36.
<http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v20n1/ems02106.pdf>