

Calidad de atención en enfermería, fomentando su aplicación en hospitales: revisión sistemática 2019–2025

Quality of nursing care, promoting its implementation in hospitals: systematic review 2019–2025

Recibido: 18/07/2025 - Aceptado: 16/10/2025

Mayra Gianina Palacio Ramirez
<https://orcid.org/0009-0006-3474-8334>
mpalacio@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Aurora del Carmen Gonzales Pérez
<https://orcid.org/0000-0002-4147-9092>
adgonzalesp@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Nelber Díaz Rojas
<https://orcid.org/0000-0003-2081-6464>
diaz.rojas.nelber@gmail.com
Universidad de Tarapacá. Arica, Chile

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo identificar la calidad de la atención en enfermería en hospitales públicos, fomentando su aplicación y fortalecimiento durante el período 2019–2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, empleando la metodología de revisión sistemática, en la cual se consultaron 668 artículos científicos de bases de datos como Scopus, PubMed y SciELO, aplicando criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. Se identificaron 68 estudios relevantes publicados entre 2019 y 2025, los cuales permitieron reconocer las principales dimensiones evaluadas en la calidad de la atención en enfermería: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Los resultados evidencian que los artículos revisados tienden a enfocarse en la satisfacción del paciente respecto a los procesos, la calidad del servicio, la empatía y una serie de principios básicos que el personal de enfermería debe poseer, destacando la importancia de la capacitación, los protocolos estandarizados y los recursos humanos en el fortalecimiento de la atención. En conclusión, la evidencia recopilada resalta que la calidad de la atención en enfermería en hospitales públicos, tanto nacionales como extranjeros, requiere bases sólidas en cuanto a implementos, insumos y herramientas para los exámenes o evaluaciones del paciente. A pesar de ello, la mayoría de las investigaciones coinciden en señalar problemáticas similares. Este trabajo aporta insumos relevantes para la práctica profesional, la gestión hospitalaria y futuras investigaciones en el área.

Palabras clave: salud pública, servicio de enfermería, indicadores socioeconómicos

Abstract

The present study aims to identify the quality of nursing care in public hospitals, promoting its application and strengthening during the period 2019–2025. The research was conducted using a mixed approach, employing a systematic review methodology, in which 668 scientific articles from databases such as Scopus, PubMed, and SciELO were consulted, applying previously established inclusion and exclusion criteria. Sixty-eight relevant studies published between 2019 and 2025 were identified, which allowed us to recognize the main dimensions evaluated in the quality of nursing care: reliability, responsiveness, and empathy. The results show that the articles reviewed tend to focus on patient satisfaction with processes, service quality, empathy, and a series of basic principles that nursing staff must possess, highlighting the importance of training, standardized protocols, and human resources in strengthening care. In conclusion, the evidence collected highlights that the quality of nursing care in public hospitals, both domestic and foreign, requires a solid foundation in terms of equipment, supplies,

and tools for patient examinations or evaluations. Despite this, most studies agree on similar issues. This work provides relevant input for professional practice, hospital management, and future research in the area.

Keywords: public health, nursing service, socioeconomic indicators

Introducción

En los sistemas de salud contemporáneos, la calidad de la atención constituye un eje prioritario para garantizar servicios humanizados, eficaces y centrados en el paciente. Por ello, el personal de enfermería desempeña un rol crucial al representar el primer contacto directo con los usuarios y ser responsable de una atención continua y sensible a las necesidades humanas. Sin embargo, en los hospitales públicos latinoamericanos persisten desafíos estructurales que limitan la capacidad del personal de enfermería para brindar una atención de calidad, como la sobrecarga laboral, la escasez de recursos humanos y la desorganización institucional.

A nivel internacional, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) ha advertido que la salud pública enfrenta una crisis del personal sanitario, el agotamiento profesional (burnout) y la disminución de la calidad asistencial. En Jordania, Khitam y Mohammad (2019) señalaron que unidades de talasemia se sienten satisfechas, considerando las altas valoraciones en competencias esenciales. Por su parte, Al-Hammouri et al. (2024) sostienen que, para impulsar la calidad de la atención, se deben priorizar las habilidades comunicativas. Afridi et al. (2024) estudiaron la resiliencia entre las enfermeras de urgencias en hospitales educativos de Irán. En Palestina, Smerat et al. (2025) indicaron que los pacientes se sienten satisfechos basándose en las experiencias vividas.

En el ámbito regional, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022) analizó la planificación, evaluación del desempeño, motivación e incentivos laborales del personal de salud en América Latina. De igual forma, el Ministerio de Salud (MINSA, 2023) la capacidad del sistema para brindar una atención eficiente, oportuna y centrada en el paciente, basada en la calidad del servicio recibido. Rodríguez y Arévalo (2023) relacionaron la atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el área de emergencia de un hospital nacional de Lima, hallando que el 53,3 % percibía una atención de alta calidad y el 46,7 %, una atención de calidad media.

A nivel local, en Comas, los usuarios se quejan de los tiempos de espera y la falta de medicamentos. Velázquez (2019) señaló que esto afecta los servicios primarios y reduce la calidad percibida. Tenza et al. (2024) destacaron que estas limitaciones dificultan la obtención de resultados sólidos y confiables. Hernández et al. (2020) señalaron que la investigación de métodos mixtos representa un “tercer movimiento metodológico”, pues permite responder a preguntas de investigación con mayor amplitud y profundidad.

Según Salas y Gómez (2022), los servicios de salud se proporcionan a individuos y poblaciones considerando su estructura, proceso y resultados, aspectos que pueden evaluarse mediante el modelo SERVQUAL (Utkirov et al., 2025). La fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía (Muñoz y Calle, 2020), la seguridad y la comunicación son pilares para evaluar (Valle y Poma, 2022) el desempeño del personal de enfermería, alineando la percepción del paciente con los estándares institucionales (Li et al., 2024).

Para Ríos y Medina (2022), la calidad del servicio no satisface las expectativas o deseos de los clientes. Tigani (2020) analizó la calidad del servicio, mientras que Valls et al. (2020) sostienen que se debe crear valor agregado en los procesos asistenciales. Asimismo, Prastyabudi y Latifah (2024) destacaron la importancia de proyectar una buena percepción de empatía por parte del personal de enfermería, lo cual se asocia con un alto grado de satisfacción en los pacientes (Lozano y Sánchez, 2020). Castillo y Delgado (2023) enfatizan la seguridad del paciente y la eficiencia y calidez en los procesos de recuperación. Maryani et al. (2025) analizan la atención brindada por el personal hospitalario, y González et al. (2024) propone estrategias para minimizar la sobrecarga laboral y el desgaste emocional del personal.

Balseiro y Martínez (2020) afirman que la empatía es vital en los hospitales. Milián y Sánchez (2023) indican que la sobrecarga laboral disminuye la efectividad. Burgueño (2021) destaca la importancia del acompañamiento emocional. Mora (2023) propone mejorar los estándares de atención. Ulloa et al. (2021) señalan que los pacientes, al ser atendidos por practicantes de salud, presentan una mejor experiencia. Girón y Mori (2023) mencionan que esto genera un mayor nivel de satisfacción en los pacientes.

Meléndez et al. (2020) sostienen que la infraestructura y el equipamiento son importantes para los usuarios. Linares y Barrera (2019) subrayan esto. Vargas et al. (2020) dicen que la enfermería viene disminuyendo el estrés laboral. López (2021) observa una percepción más favorable del servicio. Delgado y Poma (2020) resaltan la humanización de la atención. Torres (2021) se enfoca en el fortalecimiento de las relaciones terapéuticas; Villanueva (2020) analiza los aspectos emocionales y profesionales del área de enfermería. Cueva

y Leiva (2021) en mejorar la calidad de la atención prestada. Vera (2019) empleó el modelo SERVQUAL, obteniendo resultados positivos basados en la fiabilidad.

Reyes (2019) plantea que la atención humanizada es clave en la gestión hospitalaria. Yupanqui y Torres (2022) afirman la mejora del desempeño y la calidad del cuidado. Silva y Carranza (2018) advierten sobre la importancia de evitar generar insatisfacción en los usuarios. Zambrano y Torres (2021) analizan la percepción profesional y los protocolos estandarizados. Sheela y Malarvizhi (2022) resaltan la dimensión de fiabilidad. Rodríguez y Figueroa (2021) se enfocan en la satisfacción, mientras que Ramos y Quispe (2021) destacan los elementos empáticos y de buen trato. Ferreira et al. (2025) en el cuidado del usuario.

Alilyyani et al. (2022) señalan que aplicar pruebas psicométricas constituye una herramienta fiable y válida para evaluar la percepción del personal de enfermería. Rivera (2017) destaca el trato humano. Nakano et al. (2021) dice que el acompañamiento emotivo mejora el clima laboral. Calderón (2021) y Paredes (2020) enfatizan el cumplimiento de los estándares de calidad. Cuestas (2021) reconoce el valor del conocimiento en GTH. Emmanuel y Wardhono (2024) vinculan el entorno laboral con el desempeño del personal de enfermería, mientras que Moreno (2022) sostiene que, a mayor calidad, mayor es la apreciación positiva del usuario. González et al. (2019) proponen implementar procesos internos de atención en enfermería, y Espinoza (2021) resalta la necesidad de diseñar e implementar planes de mejora.

Peña y Gómez (2020) aplicaron el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad de la atención. Fernández y Alama (2020) complementan este enfoque. Por otro lado, Hernández y Sosa (2021) midieron la percepción profesional sobre la práctica de enfermería; Khan y Flinsi (2024) evaluaron la experiencia de los usuarios atendidos; y Ali et al. (2025) analizaron la atención humanizada en hospitales. Morales y Zúñiga (2018) concluyen que altos niveles de estrés laboral reducen significativamente la calidad del cuidado. Al-Refaei et al. (2024) demuestran que el conocimiento mejora el desempeño profesional. Alfaro (2020) subraya la importancia de garantizar cuidados que aseguren la seguridad y satisfacción. Yusefi et al. (2022) integran dimensiones físicas, psicosociales y comunicacionales.

González (2019) afirma que la fiabilidad consiste en brindar el servicio prometido. Alvarado (2022) plantea que la capacidad de respuesta es una iniciativa clave para atender rápidamente a los clientes. Chiavenato (2021) define la empatía como el nivel de atención individualizada, y Liquidano (2020) señala que es necesario mejorar la gestión administrativa del personal y del hospital en general.

Esta investigación se justifica en la necesidad de sintetizar la evidencia que define la calidad de la atención en el servicio de enfermería, considerando marcos científicos nacionales e internacionales (Jara, 2019). El objetivo general es realizar una revisión sistemática sobre la calidad de la atención de enfermería en hospitales públicos, en relación con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, con el fin de fortalecer la práctica y la gestión hospitalaria. Como objetivos específicos, se plantea identificar en la literatura científica los aspectos relacionados con la fiabilidad en la atención de enfermería, la capacidad de respuesta del personal en el entorno público y el rol de la empatía en la práctica de enfermería en hospitales públicos.

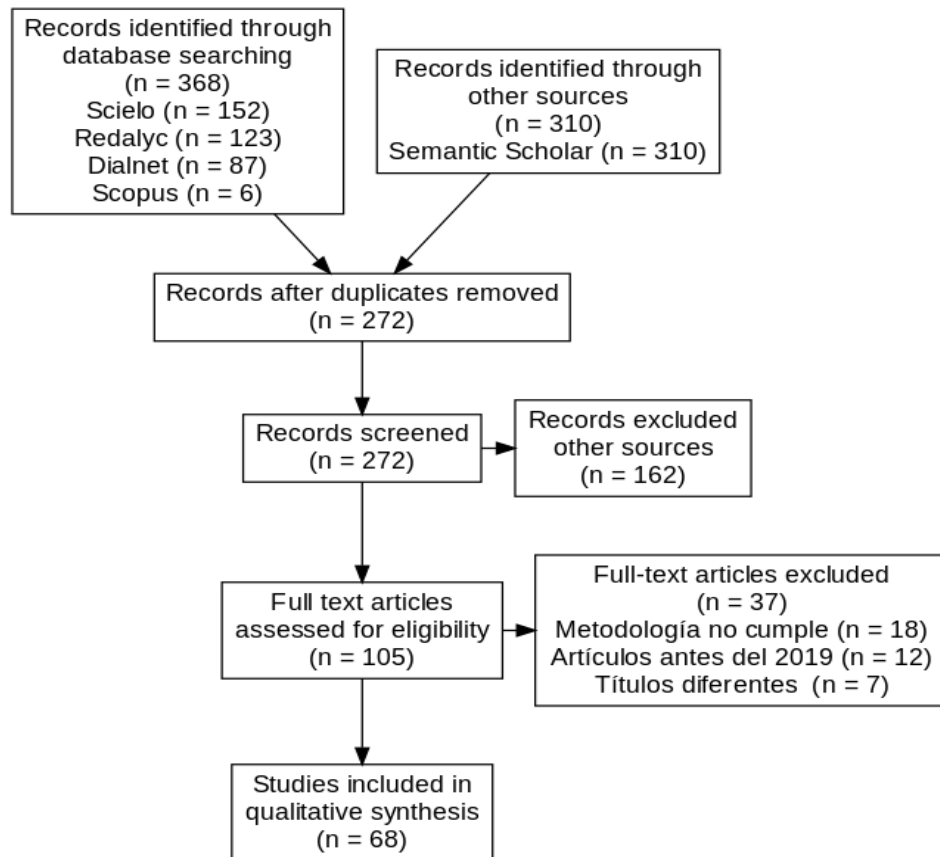
Metodología

El método utilizado será un enfoque mixto, que integra la perspectiva cuantitativa (análisis descriptivo de la calidad de la atención) y la cualitativa (percepción del personal y de los usuarios), favoreciendo una comprensión más completa del fenómeno. Según Creswell y Plano (2018), esta estrategia combina datos numéricos y narrativos mediante diseños estructurados que permiten abordar la complejidad de los fenómenos sociales.

Se realizó una revisión sistemática siguiendo la metodología PRISMA, en la que se analizaron 68 artículos seleccionados de un total de 678, aplicando ocho criterios de inclusión. Cada artículo se evaluó según cinco aspectos clave vinculados con la pregunta de investigación.

Con base en la pregunta "Calidad de la atención de enfermería: indicadores clave y su aplicación en hospitales públicos", se efectuó una búsqueda en el corpus *Semantic Scholar*, de donde se recuperaron 310 artículos relevantes.

Figura 1
Búsqueda de artículos



Se seleccionaron artículos según criterios relacionados con los indicadores de calidad, el ámbito hospitalario, el diseño del estudio, la población, la metodología, el enfoque de implementación, la evidencia empírica y el alcance del indicador. La búsqueda se realizó en las bases de datos SciELO, Redalyc, Scopus y Dialnet.

Los criterios de inclusión fueron: artículos en español o inglés, de acceso abierto, publicados entre 2019 y 2025, y provenientes de revistas confiables. Se emplearon las palabras clave: ("Calidad de atención de enfermería" OR "Quality of nursing care") AND ("hospital público" OR "public hospital") AND ("enfermería" OR "nursing") AND ("aplicación" OR "application"). Se excluyeron los documentos duplicados, sin acceso completo o que no abordaran directamente el tema, así como los publicados en otros idiomas o sin relación con el objeto de estudio.

Tabla 1
Estrategia de búsqueda

Términos Clave	("Calidad de atención de enfermería " OR Quality of nursing care) AND (hospital público estudiantes OR public hospital) AND (Enfermería OR Nursing) AND (aplicación OR application).
Idioma	Español e inglés
Operadores booleanos	AND, OR , NOT
Principales fuentes de búsqueda	SciELO, Redalyc, Dialnet

Tabla 2
Variables principales y modificaciones operadas

Variables	Modificaciones e implicaciones
Calidad de atención	Calidad de cuidados, Calidad de servicio trato humanizado, servicio de calidad, debida atención, gestión de la calidad de atención
Indicadores Clave	Nivel de gestión de gestión, nivel de rendimiento
Hospitales	Clínica, Centros de Salud, Nosocomio

Nota: para finalizar el método de búsqueda, se incluyó un total de 678 artículos.

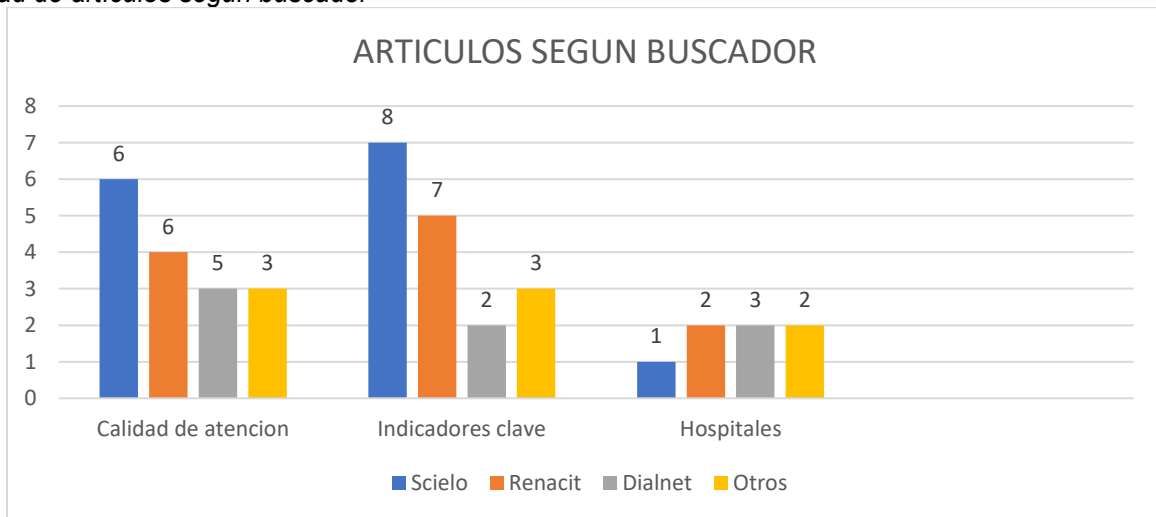
Tabla 3
Resumen de búsqueda de artículos

Buscadores especializados	Número de artículos encontrados	Primera Depuración Duplicados	Segunda depuración por años	Tercera depuración en texto completo	Cuarta depuración metodología, y otros	Total, de artículos seleccionados
a) Motores de Búsqueda Scielo	152	68	56	36	20	16
b) Base de Datos Redalyc	130	68	42	8	7	15
c) Base de datos Dialnet	91	47	28	20	13	12
d) Scopus	50	22	13	5	4	6
e) Otras fuentes	310	120	57	30	18	14
Total	734	326	197	100	63	60

Resultados

Figura 2

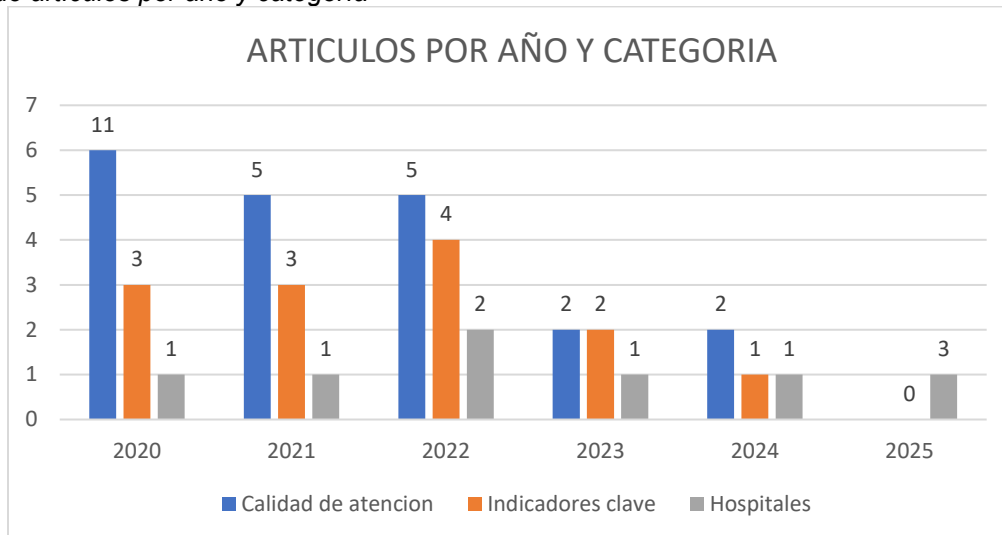
Cantidad de artículos según buscador



En SciELO se encontraron 16 artículos, 7 referidos a la calidad de atención, 7 indicadores claves y 2 a hospitales; en Redalyc 15 artículos, 8 calidad de atención, 5 indicadores claves y 2 a hospitales; en Dialnet se encontraron 10 artículos, 5 referidos a la calidad de atención, 2 relacionados a indicadores claves y 3 orientados a hospitales, en Scopus 6; finalmente, en otros se encontraron 14 artículos, 7 orientados a calidad de atención, 3 orientados a indicadores claves, 4 orientados a hospitales.

Figura 3

Distribución de artículos por año y categoría



En la categoría de calidad de atención, 6 fueron del año 2020, 5 del año 2021, 7 del año 2022, 4 del año 2023, 7 del año 2024 y 6 del año 2025. Respecto a la categoría de indicadores claves, 3 fueron del año 2020, 3 del año 2021, 2 del año 2022, 8 del año 2023, 3 del año 2024 y 0 del año 2025. Y para la categoría de hospitales 1 del año 2020, 1 del año 2021, 2 del año 2022, 1 del año 2023, 1 del año 2024 y 5 del año 2025, siendo un total de 68 artículos seleccionados.

Tabla 4

Artículos más relevantes en la revisión sistemática

Título	Autor(es)	Objetivo	Conclusiones
Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes	Cuba Sancho, J. M. y Merino Lozano, A.	Evaluar la percepción de calidad del cuidado en pacientes pos operados	Se identificó buena percepción en empatía; deficiencias en infraestructura
Gestión de calidad y seguridad del paciente	Castillo-Ayón, L. y Delgado-Choez, G.	Describir la gestión de calidad en enfermería	Se destaca el rol de enfermería en la recuperación con calidad
Calidad de los cuidados en UCI	González-Nahuelquin, C.	Identificar factores que influyen en calidad en UCI	Sobrecarga laboral y desgaste emocional reducen la calidad
Calidad percibida ISSSTE México	Balseiro Almarío, L. y Martínez Aguilera, P.	Medir satisfacción en hospital regional ISSSTE	Usuarios satisfechos con atención enfermera
Importancia de cuidados en instituciones	Milián García, N. y Sánchez Pastor, S.	Analizar impacto de calidad de cuidados	Sobrecarga laboral afecta calidad del cuidado
Percepción en pacientes oncológicos	Burgueño Alcalde, F.	Determinar percepción en pacientes del austro ecuatoriano	Predomina percepción positiva
Gestión en centro de salud Las Piñas	Mora Medina, A. A.	Describir gestión de calidad de cuidados	Se requiere plan de mejora institucional
Atención brindada por estudiantes	Ulloa Sabogal, I. M. et al.	Medir experiencia con atención de estudiantes	Satisfacción elevada en usuarios
Calidad en clínica de ozonoterapia	Girón, M. G. y Mori Castro, J. A.	Relacionar calidad de enfermería y satisfacción	Buena calidad genera satisfacción del usuario
Percepción en hospital público Ecuador	Meléndez et al.	Evaluar calidad percibida en hospital ecuatoriano	Aspectos tangibles con mayor puntuación positiva

Evaluación institucional	Linares, P. y Barrera, C.	Evaluar institucionalmente calidad del cuidado	Se proponen mejoras en procesos
Relación burnout-calidad	Vargas, A. et al.	Relación entre estrés laboral y atención	Burnout reduce calidad de atención
Clima organizacional y calidad	López, R.	Vincular clima laboral y calidad de servicio	Mejor clima mejora percepción de calidad
Atención centrada en el paciente	Delgado, M. y Poma, C.	Analizar enfoque humanizado	Atención centrada mejora experiencia del usuario
Percepción de empatía profesional	Torres, V.	Medir percepción profesional de empatía	Se requiere más formación emocional
Factores psicosociales	Cueva, M. y Leiva, R.	Analizar factores psicosociales en calidad	Relación directa entre entorno y atención
Evaluación de SERVQUAL	Peña, C. y Gómez, F.	Aplicar modelo SERVQUAL	Resultados positivos en dimensión fiabilidad
Modelos humanizados	Reyes, M.	Explorar modelos de atención	El enfoque humanizado es clave en hospitales
Gestión de competencias	Yupanqui, G. y Torres, A.	Vincular competencias y calidad	Gestión de competencias mejora desempeño
Condiciones laborales	Silva, J. y Carranza, D.	Relacionar condiciones laborales y atención	Condiciones precarias reducen calidad

Discusión

La revisión sistemática realizada entre 2019 y 2025 evidencia que la calidad de la atención en enfermería en hospitales públicos se configura principalmente en torno a tres dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Autores como Balseiro y Martínez (2020) destacan la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería en hospitales del ISSSTE en México, resaltando la importancia de una empatía humanizada. Por su parte, Reyes (2019) y Delgado y Poma (2020) señalan que los modelos humanizados y centrados en el paciente fortalecen la experiencia del usuario y la confianza en el servicio. Sin embargo, factores estructurales como la sobrecarga laboral (Milián y Sánchez, 2023; Vargas et al., 2020) y las condiciones precarias de trabajo (Silva y Carranza, 2018) limitan la consolidación de una atención integral y sostenida en el tiempo.

En relación con la fiabilidad, se identificó que esta dimensión depende en gran medida de la consistencia en los procesos, la seguridad de la atención y la disponibilidad de recursos. Según Linares y Barrera (2019), la evaluación institucional de la calidad del cuidado revela la necesidad de fortalecer los procesos asistenciales. Asimismo, Peña y Gómez (2020), al aplicar el modelo SERVQUAL, hallaron resultados positivos en la dimensión de fiabilidad, lo que confirma la importancia de la estandarización de la práctica profesional. Por otro lado, Meléndez et al. (2020) señalaron que, aunque los aspectos tangibles de la infraestructura muestran avances, persisten brechas que condicionan el cumplimiento seguro y preciso de los cuidados.

En cuanto a la capacidad de respuesta, los hallazgos coinciden en que la prontitud y disposición del personal de enfermería se ven afectadas por las condiciones organizacionales. González (2024) evidenció que la sobrecarga laboral y el desgaste emocional inciden negativamente en dicha capacidad. En concordancia, López (2021) sostiene que un buen clima organizacional favorece la percepción de calidad, mientras que Mora (2023) identificó que la gestión de calidad en los centros de salud requiere planes de mejora institucional para optimizar la eficacia.

Respecto a la empatía, diversos estudios resaltan su importancia como dimensión clave en la calidad de la atención. Cuba et al. (2022) identificaron que la empatía es valorada positivamente por los pacientes, aunque reconocieron deficiencias en la infraestructura hospitalaria. Burgueño (2021) reportó que, en pacientes oncológicos, predomina una percepción positiva de la empatía, lo que fortalece la comunicación y la confianza. Torres (2021), en cambio, advirtió la necesidad de una mayor formación emocional en los profesionales de enfermería para consolidar relaciones terapéuticas más sólidas. Ulloa Sabogal et al. (2021) mostraron que incluso la atención brindada por estudiantes genera alta satisfacción en los usuarios cuando se enfatiza el trato humano, confirmando la relevancia de esta dimensión para la experiencia hospitalaria.

Conclusiones

En relación con el objetivo general, la revisión sistemática de la literatura (2019–2025) permitió evidenciar que la calidad de atención en la enfermería en hospitales públicos se sustenta principalmente en tres dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, las cuales se manifiestan de manera heterogénea según el contexto institucional y los recursos disponibles.

Sobre la fiabilidad, los estudios analizados destacan la importancia del cumplimiento seguro, consistente y preciso en la atención de enfermería, aunque persisten limitaciones asociadas a infraestructura, carga laboral y disponibilidad de insumos, que ponen en riesgo la continuidad de la calidad asistencial.

En cuanto a la capacidad de respuesta, se identificó que la prontitud y eficacia del personal de enfermería están directamente vinculadas con la organización institucional y el apoyo de la gestión hospitalaria. No obstante, la sobrecarga laboral y el déficit de recursos humanos dificultan brindar una atención oportuna y efectiva.

Respecto a la empatía, se concluye que esta dimensión es percibida positivamente por los pacientes, siendo un factor que fortalece la confianza, la comunicación y la satisfacción. Sin embargo, se observa la necesidad de reforzar la formación en competencias emocionales y relacionales para garantizar un trato humanizado en todos los niveles de atención.

Referencias

- Afridi, T., Ali, A., Ali, A., y Naz, S. (2024). Patients' satisfaction towards quality of nursing care at a public sector tertiary care hospital Karachi. *Pakistan Journal of Health Sciences*, 5(2), 19–23. <https://doi.org/10.54393/pjhs.v5i02.1249>
- Al-Hammouri, F., Hamdan, K. M., Haymour, A. M., Ibrahim, M. O., Malkawi, A., Al-Hiary, S. S., Albqoor, M. A., y Shaheen, A. M. (2024). Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample. *Nursing open*, 11(8). <https://doi.org/10.1002/nop2.2252>
- Ali, A. Z., Alkubati, S. A., Pasay-an, E., et al. (2025). Investigating the level and predictors of nursing care quality and its correlation with workplace ostracism and innovative work behavior. *BMC Nursing*, 24(541). <https://doi.org/10.1186/s12912-025-02032-y>
- Alilyyani, B., Kerr, M., Wong, C., y Wazqar, D. (2022). A psychometric analysis of the Nurse Satisfaction with the Quality of Care Scale. *Healthcare*, 10(6), 1145. <https://doi.org/10.3390/healthcare10061145>
- Al-Refaei, A. A.-A. H., Ali, H. M., Aldaba, A. M., y Zumrah, A. R. (2024). Determinants of customer-perceived service quality in higher education: the roles of job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 16(1), 1-18. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-08-2022-0089>
- Balseiro Almarío, L., y Martínez Aguilera, P. (2020). Calidad percibida en hospital ISSSTE de México. *Revista Redalyc de Ciencias de la Salud*, 18(2), 44–53. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56023456003>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2022). Informe sobre recursos humanos en salud. BID. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Recursos-Humanos-en-Salud.pdf>
- Burgueño Alcalde, F. (2021). Percepción de pacientes oncológicos del Austro ecuatoriano sobre calidad de cuidados de enfermería. *Revista Redalyc Salud y Sociedad*, 16(3), 77–89. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88967543004>
- Calderón, Q. M. (2021). La evaluación formativa en el enfoque por competencias. *Revista Latinoamericana Ogmios*. <https://doi.org/10.53595/rlo.v1.i2.009>
- Castillo-Ayón, L., y Delgado-Choez, G. (2023). Gestión de calidad y seguridad del paciente en enfermería. *Revista SciELO Enfermería Global*, 22(2), 1–14. <https://doi.org/10.6018/eglobal.523401>
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión del talento humano: Fundamentos y aplicaciones*. McGraw Hill. https://www.academia.edu/35765253/Libro_Gestion_Del_Talento_Humano_Chiavenato_3ra_Edici%C3%B3n
- Creswell, J. W., y Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. SAGE Publications. https://books.google.com.co/books/about/Designing_and_Conducting_Mixed_Methods_R.html?id=eTwmDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Cuestas, A. (2021). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Editorial Ecoediciones. https://www.academia.edu/36775675/GESTI%C3%93N_DEL_TALENTO_HUMANO_Y_DEL_CONOCIMIENTO

- Emmanuel, K. M., y Wardhono, V. J. W. (2024). The role of perceived service quality as a predictor of the recommendation intention. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 23(2), 217-232. <https://doi.org/10.28932/jmm.v23i2.8718>
- Ferreira, J. P. da S., Dias, E. N., Ramos, M. C. M., Ramírez, E. G. L., Alves, L. N. D., y Tessarolo, M. M. (2025). Instruments for assessing the quality of the nursing process in hospitalized adult patients: A scoping review. *ARACÉ*, 7(3), 13862–13878. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1386278>
- Girón, M. G., y Mori Castro, J. A. (2023). Calidad de la atención de enfermería en clínica de ozonoterapia y satisfacción del usuario. *Revista Dialnet Salud*, 14(2), 55–64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8956721>
- González, C., Fuenzalida, J., Fuster, M., García, C., Lobos, C., Pacheco, J., y Talavera, F. (2024). Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: una revisión de literatura. *Ene*, 17(2). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2023000200005
- González-Nahuelquin, C. (2024). Factores que influyen en la calidad de cuidados de enfermería en UCI. *Revista SciELO Chilena de Enfermería*, 20(1). <https://doi.org/10.4067/S2452-5345202400010112>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Khan, M., y Flinsi, M. (2024). Evaluating patient satisfaction with nursing care and nurses' perception about their patient care. *International Journal of Scientific and Applied Research*, 4(9), 7–16. <https://ijsar.net/2024/09/ijsar4907>
- Li, L. Z., Yang, P., Singer, S. J., Pfeffer, J., Mathur, M., y Shanafelt, T. (2024). Nurse burnout and patient safety, satisfaction, and quality of care: A systematic review and meta-analysis. *JAMA Network Open*, 7(11). <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2024.43059>
- Linares, P., y Barrera, C. (2019). Evaluación institucional de la calidad del cuidado de enfermería. *Revista UPCH Salud*, 11(2), 23–31. <https://doi.org/10.35622/j.upch.salud.2019.02.003>
- Liquidano, C. (2020). Gestión del talento humano: De la fase administrativa a la de gestión del conocimiento. México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes. https://www.researchgate.net/publication/277005652_Gestion_del_Talento_Humano_De_la_fase_administrativa_a_la_de_gestion_del_conocimiento
- López, R. (2021). Clima organizacional y percepción de la calidad de los cuidados en enfermería. *Revista URP de Investigación en Salud*, 15(1), 89–98. <https://doi.org/10.31381/rirp.v15i1.3690>
- Luna y torres (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y administración*, 67. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Maryani, M., Qomariah, N., Martini, N. N. P., y Sobirov, B. (2025). The effect of service quality on user satisfaction with perceived usefulness as an intervening variable. *Ilomata International Journal of Management*, 6(3), 907-923. <https://doi.org/10.61194/ijim.v6i3.1535>
- Meléndez, P., Viteri, C., y Romero, J. (2020). Percepción de calidad en hospital público de Ecuador. *Revista Dialnet Salud Pública*, 8(2), 44–53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7378912>
- Milián García, N., y Sánchez Pastor, S. (2023). Impacto de la sobrecarga laboral en la calidad del cuidado de enfermería. *Revista Dialnet de Ciencias de la Salud*, 17(2), 101–112. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9034512>
- MINSA (2021). *Informe Anual de Recursos Humanos en Salud*. MINSA. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3281380/Informaci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos%20en%20el%20sector%20Salud.pdf?v=1655762418>
- Mora Medina, A. A. (2023). Gestión de calidad de cuidados en centro de salud Las Piñas. *Revista SciELO Enfermería*, 19(3), 55–64. <https://doi.org/10.1590/1678-98652023v19n3a7>
- Nakano, S., Yamamoto, M., Kato, H., y Sato, K. (2021). Nurses' perception regarding patient safety climate and quality of health care in general hospitals in Japan. *Journal of Nursing Management*, 29(5), 1123–1134. <https://doi.org/10.1111/jonm.13256>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2021). *Situación del personal de enfermería en América Latina*. OPS. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria/enfermeria-region-americas-2023>
- Paredes, L. C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista científica de enfermería*. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Peña, C., y Gómez, F. (2020). Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería mediante el modelo SERVQUAL. *Revista URP de Ciencias de la Salud*, 14(1), 67–75. <https://doi.org/10.31381/rurp.salud.2020.14.1.08>

- Prastyabudi, W. A., y Latifah, S. A. (2024). Measuring library service excellence: Integrating SERVQUAL with accreditation standards. *Journal of Advances in Information and Industrial Technology*, 6(2), 131-142. <https://doi.org/10.52435/jait.v6i2.561>
- Reyes, M. (2019). Modelos humanizados en la atención de enfermería hospitalaria. *Anales de la Facultad de Medicina, UNMSM*, 26(2), 115–122. <https://doi.org/10.15381/anales.v26i2.16785>
- Rivera Álvarez, L. N. (2017). Pensamiento reflexivo del estudiante de Enfermería en su prácticum clínico. *Investigación En Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 19(1). <https://doi.org/10.11144/javeriana.ie19-1.pre>.
- Rodríguez López, R. M., y Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
- Sheela, J., y Malarvizhi, S. (2021). Systematic review on structured nurses rounds on the level of patient satisfaction. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13(1), 188–194. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S01.26>
- Silva, J., y Carranza, D. (2018). Condiciones laborales y su relación con la calidad de atención en enfermería. *Revista Redalyc de Ciencias de la Salud*, 20(2), 45–55. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44057265004>
- Smerat, H., Abu Ejheisheh, M., Ayed, A., Aqtam, I., y Batran, A. (2025). Patient satisfaction with the quality of nursing care in critical care units and medical wards in West Bank Hospitals, Palestine: A cross-sectional study. *PLoS one*, 20(4). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0322804>
- Tenza, I. S., Blignaut, A. J., Ellis, S. M., et al. (2024). Nurse perceptions of practice environment, quality of care and patient safety across four hospital levels within the public health sector of South Africa. *BMC Nursing*, 23(324). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01832-3>
- Tigani, D. (2020). *Excelencia en servicio. Argentina*. Editorial Liderazgo 21. http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Torres, V. (2021). Percepción de la empatía profesional en enfermería hospitalaria. *Revista UNHEVAL de Ciencias de la Salud*, 10(2), 55–64. <https://doi.org/10.35622/j.unheval.salud.2021.02.005>
- Ulloa Sabogal, I. M., Rodríguez, P., y Cárdenas, L. (2021). Atención brindada por estudiantes de enfermería y percepción de los usuarios en un hospital universitario. *Revista Redalyc de Ciencias de la Salud*, 19(3), 78–86. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67596789005>
- Utkirov, A., et al. (2025). Evaluating service quality in higher education institutions: A SERVQUAL-based study with structural equation modeling in Uzbekistan. *Communication and management journal*, 10(1). <https://doi.org/10.17632/x8993tp37b.1>
- Valls, F., Román, V., Chica, C., Salgado, G. (2020). *La calidad del servicio*. Editorial Mar Abierto. https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Vera, L. E (2019). Atención del parto centrada en el paciente. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2304-51322019000100009&lng=es&nrm=iso
- Yupanqui, G., y Torres, A. (2022). Gestión de competencias y desempeño en la calidad del cuidado de enfermería. *Revista de Investigación en Salud, UPN*, 14(2), 55–64. <https://doi.org/10.35622/j.ris.2022.02.005>
- Yusefi, A. R., Sarvestani, S. R., y Kavosi, Z. (2022). Patients' perceptions of the quality of nursing services: Teaching hospitals, Iran. *BMC Nursing*, 21(131). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00856-1>