



Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: XIII Número: 1 Artículo no.:69 Período: 1 de septiembre al 31 de diciembre del 2025

TÍTULO: Satisfacción del paciente postoperatorio con los cuidados de enfermería.

AUTORES:

1. Dr. Jonathan Hermayn Hernández Valles.
2. Máster. Janelly Kcristell Herrera Rodríguez.
3. Dra. Annel González Vázquez.
4. Dra. Josefina Sarai Candia Arredondo.

RESUMEN: La satisfacción del paciente influye en la continuidad de tratamiento y en la percepción del sistema de salud. En el contexto postoperatorio, el cuidado enfermero es clave al atender tanto las necesidades físicas como emocionales. Este estudio descriptivo exploró la satisfacción de 85 pacientes postoperados en un hospital público de tercer nivel. La media general de satisfacción fue de 80.17 (DE = 13.31), la dimensión con mayor puntuación fue Arte del cuidado (M = 88.06, DE = 15.82) y la más baja, Continuidad del cuidado (M = 80.47, DE = 20.72). Los hallazgos muestran que los pacientes postoperados reportaron un nivel general alto de satisfacción; sin embargo, la menor puntuación en la continuidad del cuidado sugiere áreas de mejora para fortalecer la atención integral durante el proceso hospitalario.

PALABRAS CLAVES: satisfacción del paciente, paciente postoperatorio, enfermería.

TITLE: Postoperative patient satisfaction with nursing care.

AUTHORS:

1. PhD. Jonathan Hermayn Hernández Valles.
2. Master. Janelly Kcristell Herrera Rodríguez.

3. PhD. Annel González Vázquez.

4. PhD. Josefina Sarai Candia Arredondo.

ABSTRACT: Patient satisfaction influences treatment continuity and perceptions of the healthcare system. In the postoperative context, nursing care is key, addressing both physical and emotional needs. This descriptive study explored the satisfaction of 85 postoperative patients in a tertiary public hospital. The overall mean satisfaction score was 80.17 (SD = 13.31); the highest scoring dimension was Art of Care (M = 88.06, SD = 15.82), and the lowest was Continuity of Care (M = 80.47, SD = 20.72). The findings show that postoperative patients reported a high overall level of satisfaction; however, the lower score for Continuity of Care suggests areas for improvement to strengthen comprehensive care throughout the hospitalization process.

KEY WORDS: care satisfaction, postoperative patient, nursing.

INTRODUCCIÓN.

La satisfacción del paciente se ha asociado con el cumplimiento del tratamiento médico y se ha evidenciado que niveles elevados de satisfacción favorecen la continuidad en el uso de los servicios de salud, impactando significativamente en los costos y en la imagen institucional; además, se ha documentado, que en muchos casos, los servicios de salud representan la única alternativa para los pacientes, quienes dependen en gran medida de la eficacia del sistema sanitario (López Cocotle & Moreno Monsiváis, 2023)

A nivel internacional, diversos estudios han reportado variaciones en los niveles de satisfacción de los pacientes hospitalizados. En países como Arabia Saudita y Colombia, se observaron niveles altos de satisfacción 86 % y 77.4 %, respectivamente, mientras que en Etiopía estos niveles fueron menores 61.9% (Atallah et al., 2013; Eyasu et al., 2016; Woldeyohanes et al., 2015). En México, específicamente en la Ciudad de Tabasco, se reportaron niveles medios con un 66.7%, similar a Sinaloa con un 60 % (Juárez et al., 2021; Reyes et al., 2024).

El cuidado del paciente constituye una actividad de alto valor personal y profesional, enfocada en la conservación, restablecimiento y promoción del autocuidado a través de una relación terapéutica entre el paciente y la enfermera. Los enfermeros, al proporcionar cuidado, buscan garantizar la satisfacción y seguridad del paciente mediante acciones intencionadas que integran los aspectos físicos y emocionales. Estas acciones, fundamentadas en conocimientos, actitudes y responsabilidades profesionales, se caracterizan por empatía y comprensión hacia el paciente, particularmente en contextos críticos como el postoperatorio (Morales et al., 2021).

Los pacientes postoperados suelen experimentar sensaciones de estrés, ansiedad y miedo, lo que resalta la necesidad de contar con profesionales de enfermería que posean habilidades de planificación, técnicas efectivas y capacidad de comunicación para establecer relaciones terapéuticas. Estas competencias son esenciales para garantizar la satisfacción del paciente durante su estancia hospitalaria y para proporcionar un cuidado integral que atienda tanto sus necesidades físicas como emocionales (Oviedo et al., 2020).

De acuerdo con Eriksen (1988), la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es el resultado de la congruencia entre las expectativas del paciente y su experiencia real con los servicios recibidos; además, este autor señala que factores individuales, como la edad, el sexo, la escolaridad y las experiencias previas de hospitalización, pueden influir significativamente en los niveles de satisfacción. Eriksen describe ocho dimensiones fundamentales que afectan la satisfacción del paciente: cuidado, accesibilidad o conveniencia, finanzas, ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado y eficacia de los resultados.

Brindar atención de calidad, centrada en un enfoque humano, holístico e integral, resulta esencial para mejorar la satisfacción de los pacientes postoperados. Esto contribuye a generar confianza, respeto, empatía y actitudes positivas por parte del personal de enfermería, facilitando la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente durante su estancia hospitalaria; además, fomenta una relación terapéutica efectiva y promueve una recuperación rápida, facilitando su reintegración social tras el alta

hospitalaria (Fernández et al., 2022); por lo cual, el propósito del presente estudio es determinar la satisfacción del paciente postoperatorio con el cuidado de enfermería en un hospital del tercer nivel.

DESARROLLO.

El estudio fue de tipo descriptivo (Grove & Gray, 2019). La población estuvo conformada por pacientes postoperatorios de un hospital público de tercer nivel de atención en Monterrey, Nuevo León; el muestreo fue aleatorio simple y la muestra se conformó por 85 pacientes.

Instrumentos de medición.

Para perfilar a los pacientes, se utilizó una cédula de datos personales del paciente, que incluye edad, sexo, nivel de estudios y área de internamiento. Para medir la satisfacción de los pacientes postoperatorios con el cuidado de enfermería, se empleó el instrumento Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería (Eriksen, 1988), que reporta un valor de Alpha Cronbach .93. Este instrumento consta de 29 ítems divididos en cinco dimensiones: arte del cuidado, calidad técnica del cuidado, disponibilidad del cuidado, continuidad del cuidado, y resultado del cuidado. Las opciones de respuesta de los reactivos son de tipo Likert con valores que van de 1 a 4, en donde 1 es nunca y 4 siempre. Para el análisis de los datos se realizarán índices con valores de 0 a 100 a mayor puntaje mayor satisfacción del cuidado.

Procedimiento para la recolección de datos.

Se solicitó la autorización del Comité de Ética e Investigación de una institución académica pública de Nuevo León; asimismo, se solicitó la autorización por escrito al hospital de tercer nivel donde se realizó la recolección de datos. Una vez autorizado, se procedió a invitar a los pacientes postoperatorios de las áreas correspondientes a participar en dicha investigación, si estaban interesados en participar en la investigación, y se les otorgó el consentimiento informado el cual explica el objetivo de la investigación, los beneficios y riesgos. Posteriormente, se les brindó la cédula de datos de identificación del paciente y el cuestionario sobre la Satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería; se aplicó en el momento

que no interfiriera con los tratamientos o cuidados de enfermería, así mismo se les reiteró que la información proporcionada se trató de manera confidencial.

Consideraciones éticas.

El estudio se apegó a las disposiciones establecidas en la Ley General de Salud en Materia de Investigación (Secretaría de Salud, 2014).

En el cumplimiento del Capítulo I, se respetó el artículo 13, asegurando la protección de los derechos y bienestar de los participantes. Según lo establecido en los artículos 14 y 20, se obtuvo consentimiento informado por escrito, en donde explica los objetivos y procedimientos del estudio.

De acuerdo con el artículo 16, se garantizó la privacidad de los participantes al responder los cuestionarios. Conforme al artículo 21, se informó los posibles riesgos, beneficios y objetivos de la investigación; asimismo, se les brindó la oportunidad de resolver cualquier duda durante la aplicación del instrumento, asegurando la libertad para retirarse en cualquier momento, y se garantizó la confidencialidad y anonimato de los datos recolectados.

Análisis de los datos.

El análisis de los datos se llevó a cabo en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences. Se utilizó estadística descriptiva para las variables categóricas a través de frecuencias y proporciones y medias de variabilidad (media, mediana, desviación estándar) para variables continuas. Se realizó prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, dando como resultado no normalidad de los datos, por lo que se decide usar Kruskal Wallis.

Resultados.

En cuanto al análisis de confiabilidad de acuerdo con el coeficiente Alpha de Cronbach, el resultado del instrumento de satisfacción del cuidado fue de $\alpha = .72$.

En la tabla 1 se observa que el 76.5% correspondía al sexo masculino y la edad predominante se concentró

en el grupo de 39 a 48 años con 23.5%.

En cuanto al nivel de escolaridad, la secundaria fue la más frecuente, con un 36.5% y el servicio que registró el mayor número de pacientes fue el de Neurocirugía, con un 34.1%.

Tabla 1. Datos sociodemográficos.

<i>Variable</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Sexo:		
Masculino.	65	76.5
Femenino.	20	23.5
Edad:		
18 a 28 años.	19	22.4
29 a 38 años.	19	22.4
39 a 48 años.	20	23.5
49 a 58 años.	12	14.1
59 años o más.	15	17.8
Nivel de escolaridad:		
Primaria.	15	17.6
Secundaria.	31	36.5
Preparatoria.	21	24.7
Licenciatura.	18	21.2
Servicio de hospitalización:		
Cirugía General.	20	23.5
Neurocirugía.	29	34.1
Traumatología.	26	30.6
Cirugía Plástica.	10	11.8

Nota: *f* = frecuencia; % = porcentaje; *n* = 85

La tabla 2 reporta que la satisfacción del cuidado global presentó una media de 80.17 (*DE* = 13.31).

Respecto a las dimensiones, continuidad del cuidado, fue la que registró la media más baja, con un valor

de 80.47 ($DE = 19.96$), mientras que la dimensión arte del cuidado obtuvo la media más alta, con 88.06 ($DE = 15.82$).

Tabla 2. Índice global y por dimensiones de satisfacción del cuidado de enfermería.

<i>Variable</i>	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>DE</i>	<i>Min</i>	<i>Máx</i>
Satisfacción del cuidado	80.17	84.78	13.31	32.61	94.57
Arte del cuidado	88.06	96.29	15.82	37.04	100.00
Calidad técnica	83.66	88.88	17.51	38.89	100.00
Disponibilidad del cuidado	86.53	100.00	20.72	11.11	100.00
Continuidad del cuidado	80.47	80.00	19.96	20.00	100.00
Resultado del cuidado	83.72	88.88	19.71	16.67	100.00

Nota: *M*: media; *Mdn*: mediana; *DE*: desviación estándar; *Min*: Mínimo; *Máx*: Máximo; $n = 85$

En relación con los niveles de satisfacción del cuidado por dimensiones, según el servicio de hospitalización, en la tabla 3 se identificó diferencias significativas en las dimensiones disponibilidad del cuidado y resultado del cuidado ($H = 8.74$, $p = .033$; $H = 14.21$, $p = .003$, respectivamente).

Tabla 3. Satisfacción del cuidado de enfermería y dimensiones de acuerdo con el servicio de hospitalización.

<i>Variable / Servicio de hospitalización</i>	<i>n_i</i>	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>DE</i>	<i>Min</i>	<i>Máx</i>	<i>H</i>	<i>p</i>
Satisfacción del cuidado global:								
Cirugía General	20	83.69	90.21	12.85	47.83	92.39		

Neurocirugía	29	80.77	80.43	10.00	53.26	94.57	3.47	.324
Traumatología	26	80.35	84.78	12.55	52.17	94.57		
Cirugía Plástica	10	63.58	6.58	20.80	32.61	94.57		
Arte del cuidado:								
Cirugía General	20	89.81	100.00	18.53	48.15	100.00		
Neurocirugía	29	92.46	92.59	7.94	74.07	100.00	4.43	.218
Traumatología	26	85.75	96.29	15.70	59.29	100.00		
Cirugía Plástica	10	77.77	79.62	22.96	37.04	100.00		
Calidad técnica:								
Cirugía General	20	81.66	94.44	22.51	38.89	100.00		
Neurocirugía	29	82.37	88.88	16.73	50.00	100.00	1.31	.725
Traumatología	26	87.60	94.44	13.63	61.11	100.00		
Cirugía Plástica	10	81.11	83.33	18.36	61.11	100.00		
Disponibilidad del cuidado:								
Cirugía General	20	93.33	100.00	13.23	55.56	100.00		
Neurocirugía	29	88.50	100.00	21.71	22.22	100.00	8.74	.033*
Traumatología	26	85.04	83.33	16.00	44.44	100.00		
Cirugía Plástica	10	70.00	72.22	31.88	11.11	100.00		
Continuidad del cuidado:								
Cirugía General	20	87.00	86.66	15.21	40.00	100.00		
Neurocirugía	29	84.59	86.66	12.73	60.00	100.00	6.625	.085
Traumatología	26	75.38	80.00	25.14	20.00	100.00		

Cirugía Plástica	10	68.66	66.66	24.35	20.00	100.00		
Resultado del cuidado:								
Cirugía General	20	91.94	100.00	15.96	44.44	100.00		
Neurocirugía	29	77.01	97.22	20.93	16.67	100.00	14.21	.003*
Traumatología	26	89.10	96.29	13.56	55.56	100.00		
Cirugía Plástica	10	72.77	72.22	26.50	27.78	100.00		

Nota: n_i = número total de casos; M : media, Mdn =mediana; DE = desviación estándar; Min : Mínimo;

$Máx$: Máximo; H = Kruskal-Wallis; p =significancia; $n= 85$.

En la tabla 4, se observa que la continuidad del cuidado se relacionó positiva y significativamente con el nivel de escolaridad ($r_s = .233$; $p < 0.05$).

Tabla 4. Relación de las dimensiones de satisfacción del cuidado con edad del paciente y nivel de escolaridad.

<i>Dimensiones de satisfacción del cuidado</i>	<i>Edad del paciente</i>	<i>Nivel de escolaridad</i>
Satisfacción del cuidado global.	.106	.058
Arte del cuidado.	.074	-.130
Calidad técnica.	.768	.997
Disponibilidad del cuidado.	.133	.036
Continuidad del cuidado.	.099	.233*
Resultado del cuidado.	.105	.047

CONCLUSIONES.

El presente estudio logró identificar la satisfacción del paciente postoperatorio con el cuidado de enfermería. De acuerdo con la percepción del paciente, la satisfacción se reportó alta, esto puede deberse a diversos factores relacionados tanto con la atención profesional como con el trato humano recibido. En un momento de vulnerabilidad física y emocional, los pacientes valoran sentirse escuchados y acompañados durante este proceso postoperatorio; la respuesta ante el dolor, apoyo en cuidado básico, y la comunicación fortalecen la confianza y el bienestar (Leal-Cavazos et al., 2023; Pérez, 2021).

De acuerdo con las dimensiones, el arte del cuidado se encontró alto, y esto concuerda con lo reportado por Arcentales et al. (2021) y Suárez (2020). En el periodo postoperatorio, elementos como la calidez, el respeto y la cercanía emocional pueden lograr que el paciente se sienta comprendido y acompañado. La amabilidad y la disposición para brindar apoyo emocional generan una experiencia positiva que impacta en el proceso de recuperación; este cuidado puede desarrollar confianza y un vínculo terapéutico que los pacientes reconocen y valoran.

En la dimensión continuidad del cuidado, los pacientes la perciben baja, hallazgo que concuerda con Cuba et al. (2023) y Ramírez & Urure (2023). La continuidad del cuidado implica aspectos como el seguimiento de la atención, la coordinación entre turnos y equipo de trabajo, y la comunicación efectiva, aspectos que suelen verse afectados por la sobrecarga laboral o limitaciones estructurales del servicio. La falta de información clara sobre cuidados posteriores y el escaso acompañamiento en la rehabilitación, pueden generar en el paciente sentimientos de abandono e incertidumbre; por tanto, aunque el cuidado inmediato sea satisfactorio, la ausencia de continuidad puede afectar negativamente la atención brindada.

De acuerdo con la satisfacción del cuidado entre los servicios de hospitalización. Se observó diferencia significativa en las dimensiones disponibilidad del cuidado y resultado del cuidado, lo que concuerda con Gallardo et al. (2020), Iraizoz-Iraizoz et al. (2020) y Urure et al. (2024).

En contextos donde los pacientes presentan necesidades urgentes o complejas, los profesionales de enfermería pueden estar enfocados en cuidados específicos que requieren mayor tiempo y atención, lo que puede afectar la percepción de disponibilidad inmediata; además, la organización del equipo, la carga laboral y los recursos disponibles influyen en la capacidad para responder de manera oportuna a las necesidades del paciente.

Las diferencias en la dimensión resultado del cuidado pueden deberse a los diferentes procedimientos quirúrgicos, el tiempo de recuperación, y la evolución clínica del paciente.

En algunos servicios, el impacto del cuidado se observa a largo plazo, lo que dificulta que el paciente lo perciba de forma inmediata y puede reducir su valoración del resultado obtenido (Cuba et al., 2023; Juárez-León, 2024; Vega, 2024).

Finalmente, se encontró relación positiva entre la continuidad del cuidado y el nivel de escolaridad; esto concuerda con Contreras-Nuñez et al. (2021), Karaka & Durna (2019) y Xiao & Barber (2021). Las personas que tienen mayor nivel de escolaridad pueden tener mayor capacidad para comprender y seguir instrucciones de salud, así como para identificar con claridad si la atención es consistente a lo largo de su estancia hospitalaria; además, su nivel educativo les puede permitir evaluar con mayor precisión si existe coordinación entre turnos, comunicación efectiva y orientación sobre los cuidados en casa, lo que eleva su percepción de continuidad.

Los hallazgos del estudio permiten reflexionar sobre cómo la percepción del cuidado de enfermería no solo se construye desde la experiencia intrahospitalaria, sino también desde factores como el servicio, las características del paciente y la manera en que se realiza el cuidado a lo largo del tiempo.

Con todo lo anterior, se reafirma la necesidad de desarrollar modelos integrales, donde la comunicación, la continuidad del cuidado y la participación del personal de enfermería mejore la atención del paciente, y por ende, mejore la satisfacción del cuidado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Atallah, M.A., Hamdan-Mansour, A.M., Al-Sayed, M.M., y Aboshaiqah, A.E. (2013). Patients' satisfaction with the quality of nursing care provided: The Saudi experience. *International Journal of Nursing Practice*, 19, 584–590. DOI: [10.1111/ijn.12102](https://doi.org/10.1111/ijn.12102)
2. Arcentales, L., Carina, G., Cano, E., Ramírez, C. I., & Andrés, A. (2021). Satisfacción con el cuidado de enfermería de pacientes con patologías quirúrgicas hospitalizados en el área de cirugía del Hospital General Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 15(3), 55–63. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
3. Contreras-Nuñez, R., Coronado-Martínez, M., López-Villanueva, N. H., Aguilar-Hernández, R. M., Félix-Alemán, A., & Vega-Alanís, M. C. (2021). Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. *Enfermería Universitaria*, 18(3), 1–6. DOI: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2021.3.439>
4. Cuba Ananculi, Y. M., Neira Hinostroza, G. J., & Bendezu Toribio, N. E. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital Huaycán – Lima 2023. Universidad Nacional del Callao. Disponible en <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9467914>
5. Eriksen, L. (1988). Measuring patient satisfaction with nursing care: A magnitude estimation approach. <https://www.semanticscholar.org/paper/Measuring-patient-satisfaction-with-nursing-care%3A-A-Eriksen/b77635516c50abf8235521bbc8e63d2c2b19f672>
6. Eyasu, K. H., Adane, A. A., Amdie, F. Z., Getahun, T. B., y Biwota. M. A. (2016). Adult patients' satisfaction with inpatient nursing care and associated factores in an ethiopia referral hospital, northeast, Ethiopia. *Advances in nursing*, Vol. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1155/2016/6308617>
7. Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Aravena Flores, A., Antiñirre Mansilla, B., &

- Garcés Saavedra, M. I. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1). DOI: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
8. Gallardo Gutiérrez, M., Alarcón Mundaca, R. E., & Salcedo Cancho, J. C. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Ayacucho* 2019. *Investigación*, 28(2), 234–244. DOI: <https://doi.org/10.51440/unsch.revistainvestigacion.28.2.2020.414>
9. Grove, S., & Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería* (7ª ed.). España, Elsevier.
10. Iraizoz-Iraizoz, A., Pérez-Paloma, P., Blasco-Zafra, A., Guillén-Chalezquer, M. Á., Lerchundi-Arratibel, E., & Goñi-Viguria, R. (2024). Evaluación de la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en un área de cuidados intermedios. *Revista Asociación Española de Enfermería en Cardiología*, 1(1). DOI: <https://doi.org/10.59322/90.1523.LX2>
11. Juárez-León, T. G. (2024). Satisfacción con el cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado con enfermedad renal crónica en un hospital de Honduras durante 2022. *Médicas UIS*, 37(3). DOI: <https://doi.org/10.18273/revmed.v37n3-2024001>
12. Juárez-Morales, I. G., López-Cocotle, J. J., Moreno-Monsiváis, M. G., & Interrial-Guzmán, M. G. (2021). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 29(2), 40-47. Disponible en: <http://revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx/index.php/RevMexEnferCardiol/article/view/210>
13. Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. DOI: [10.1002/nop2.237](https://doi.org/10.1002/nop2.237)
14. Leal-Cavazos, M. E., Mendoza Nájera, M. D., Hernández-Vázquez, N. E., Ávila Alpirez, H., Frías-Reyna, B., & Gracia-Castillo, G. N. (2023).

Satisfacción del control y alivio del dolor en usuarios postoperados hospitalizados. *Enfermería Universitaria*, 20(1), 56–63. DOI: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2023.1.324>

15. López Cocotle, J. J., & Moreno Monsiváis, M. G. (2023). Cuidado de Enfermería: Calidad, seguridad y satisfacción del paciente. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. DOI: <https://doi.org/10.19136/ab78lib2oo>
16. Morales-Matute, M. G., Mesa-Cano, I. C., Ramírez-Coronel, A. A., & Pesántez-Calle, M. F. (2021). Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado: Revisión sistemática. *AVFT–Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3). DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5039424>
17. Oviedo, A. D., Delgado, I. A. V., & Licona, J. F. M.. (2020). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. *Escola Anna Nery*, 24(2), e20190238. DOI: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0238>
18. Pérez García, S. (2021). Calidad de los cuidados de enfermería en relación con la satisfacción del paciente postquirúrgico en tiempos de pandemia de COVID-19 en un Hospital de Alta Especialidad de Tabasco, México. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Disponible en: <https://ri.ujat.mx/handle/200.500.12107/5288>
19. Ramírez Palomino, K. A., & Urure Velazco, I. N. (2023). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del Servicio de Cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 11(2), 66–78. DOI: <https://doi.org/10.35563/revan.v11i2.534>
20. Reyes, R. J. T., Moo, P. M. N., Flores, M. G., Sánchez, S. C. R., Núñez, J. R. G., Tinoco, R. M. G., & Montenegro, M. D. C. B. (2024). Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario en dos Instituciones de Salud. *Horizonte de Enfermería*, 35(3), 975-991. DOI: http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.3.3.975-991

21. Secretaría de salud. (2014). Reglamento de la ley general de salud en materia de investigación para la salud. Disponible en: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf&ved=2ahUKEwjIXjieD6AhXgMEQIHUCnBvEQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw3jT6T5YiAZeaTNwpATcwG0
22. Suárez, M., & López, R. (2020). Factores que influyen en la satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería. *Enfermería Actual en Costa Rica*, (39), 45–55. DOI: <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i39.41487>
23. Uruce Velazco, I. N., Pacheco Villa García, L. A., Llerena Ururi, K. L., & Berrocal Pacheco, P. L. (2025). Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. *Enfermería Clínica*, 35(1), 102128. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2024.06.008>
24. Vega Javier, A. R. (2024). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional de Nuevo Chimbote 2024. Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/10e262e9-39d0-4e59-b4f4-84dcdb4da2bb>
25. Woldeyohanes, T. R., Woldehaimanot, T. E., Kerie, M. W., Mengistie M. A., y Yesuf, E. A. (2015). Perceived patient satisfaction with in-patient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. *BioMed Central*. DOI: <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1179-8>
26. Xiao, H., & Barber, J. P. (2021). Predictors of patient satisfaction with nursing care in an orthopedic and urologic population. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–8. DOI: <https://doi.org/10.1177/2374373521997123>

DATOS DE LOS AUTORES.

- 1. Jonathan Hermayn Hernández Valles.** Doctor en Ciencias en Sistemas de Salud. Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Profesor de Tiempo Completo. México. Correo electrónico: jhernandezv@uanl.edu.mx
- 2. Janelly Kcristell Herrera Rodríguez.** Maestra en Ciencias de Enfermería. Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Profesor por Asignatura. México. Correo electrónico: jherrerar@uanl.edu.mx
- 3. Annel González Vázquez.** Doctora en Ciencias de Enfermería. Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Profesor de Tiempo Completo. México. Correo electrónico: annel.gonzalezvz@uanl.edu.mx
- 4. Josefina Sarai Candia Arredondo.** Doctora en Ciencias de Enfermería. Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Profesor por Asignatura. México. Correo electrónico: josefina.candiaar@uanl.edu.mx

RECIBIDO: 16 de julio del 2025.**APROBADO:** 25 de agosto del 2025.