



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD XOCHIMILCO

DIVISIÓN DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA SALUD

“Criterios de la Satisfacción del Servicio Social en
Pasantes de Enfermería y la Calidad del Cuidado que
brinda”

Proyecto de investigación para concluir el servicio social
y obtener el grado de:

LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

Presenta: Cortés Cortés Edith

Asesora: Mtra. Contreras Garfias María Elena

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO 1. PROBLEMATIZACIÓN	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 OBJETIVOS.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 SATISFACCIÓN LABORAL.....	7
2.2 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL	9
2.2.1 Desarrollo Profesional.....	10
2.2.2 Reconocimiento Laboral	11
2.2.3 Condiciones de Trabajo	12
2.2.4 Capacitación.....	13
2.2.5 Autonomía.....	14
2.2.6 Relaciones Interpersonales.....	15
2.3 CALIDAD DEL CUIDADO.....	16
2.3.1 Cuidado de Enfermería.....	16
2.3.2 Calidad del Cuidado de Enfermería	18
2.3.3 Grado de Calidad del Cuidado de Enfermería.....	20
2.3.4 Norma relacionada a la Calidad del Cuidado de Enfermería	21
2.3.5 Indicadores de la Calidad del Cuidado	22
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	25
CAPÍTULO 4. ANALISIS DE DATOS.....	27
4.1 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL	27
4.2 CALIDAD DEL CUIDADO.....	38
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	45
5.1 CRITERIOS DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL.....	45
5.2 CRITERIOS DE LA CALIDAD DEL CUIDADO	47
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	51

INTRODUCCIÓN

Existen distintas definiciones respecto a lo que es la Satisfacción, pero Westbrook en 1987 la define como el estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo. (Dos Santos M, 2016) Tomando en cuenta esta idea, la Satisfacción laboral se define como el estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo (Muñoz D. et al. 2022) es entonces que la satisfacción en un ámbito laboral es el estado emocional que se obtiene ante la evaluación que un profesional hace sobre su trabajo o responsabilidades al brindar un servicio.

Como requisito para obtener un título profesional los estudiantes de cualquier carrera técnica o universitaria deben cumplir con el Servicio Social, conociendo a este último como el proceso en el que el pasante realiza prácticas profesionales brindando un servicio a la sociedad de acuerdo a los conocimientos adquiridos durante su formación académica. Este proceso además contribuye a su desarrollo profesional ya que se enfrenta a nuevos retos en un ambiente laboral dentro de una institución. Por ello, es posible mencionar que existe la satisfacción del servicio social de acuerdo a las actividades que el pasante realice.

En la carrera de enfermería el pasante se enfrenta no solo a un ámbito laboral en el que existen diversos criterios que influyen para la Satisfacción del Servicio Social, sino que, además, el pasante brinda una atención de cuidado a la comunidad en la institución que le corresponde. Por lo que es importante conocer si el pasante se encuentra satisfecho con el servicio social que se encuentra ejerciendo y si esto tiene una relación con el grado de calidad de cuidado que brinda.

Por lo anterior, surge la importancia de conocer cuales son los criterios que influyen en la satisfacción del servicio social y cuales son los criterios que identifican a la calidad del cuidado que este brinda.

El objetivo de esta investigación es identificar algunos criterios de la relación entre la satisfacción del servicio social en pasantes de enfermería y la calidad del cuidado que este brinda, teniendo como objetivos específicos determinar los criterios de la satisfacción del servicio social y los criterios de la calidad del cuidado, así como

identificar instrumentos para evaluar la satisfacción del servicio social y la calidad de cuidado.

La metodología implementada es de tipo documental descriptiva que incluye diversos textos, artículos e investigaciones relacionados a la Satisfacción del servicio social y Calidad del cuidado.

CAPÍTULO 1. PROBLEMATIZACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En México el Servicio Social es una obligación para los estudiantes de educación media y superior que desean obtener un título. Es una actividad extracurricular que se puede desempeñar una vez que se ha cumplido con el 70% de los créditos, se debe cubrir una cuota de 480 horas de trabajo en un periodo no menor a seis meses y no mayor a dos años. Esta obligación puede ser cubierta participando en los programas internos de la institución, los cuales pueden orientarse a la investigación, la docencia, el apoyo comunitario o el trabajo con comunidades indígenas. (Guzmán A, Valdez M. 2020)

Se busca también ampliar las posibilidades de que los conocimientos sean adecuados para enfrentar los problemas del contexto, estimulando la sensibilidad, el compromiso social y la responsabilidad de los egresados universitarios a la vez que adquieran un mejor conocimiento de su realidad. Es así que esta actividad se convierte en una experiencia transformadora en la que los estudiantes se convierten en agentes de cambio dentro de la comunidad. (Cabrera M, et al. 2022)

El servicio social en el área de Enfermería contempla con principal propósito académico el reforzamiento y la actualización en la prestación de atención de Enfermería, en las áreas asistenciales, administrativas, de investigación, gestión y docencia. El servicio social del pasante de enfermería lo realiza en unidades de salud de primero y segundo nivel de atención, durante un período de un año ininterrumpido, con turno diario matutino de seis horas, siendo variadas las actividades que realiza; en este documento se orienta sobre los derechos,

obligaciones y el procedimiento administrativo para la realización del Servicio Social. (Secretaría de Salud, s.f.)

Se ha señalado que en el caso de los pasantes de enfermería al realizar su servicio social durante la pandemia por COVID-19 debían enfrentarse a situaciones de violencia por parte de la sociedad, y asignaciones laborales que se vieron incrementadas, que derivaron en el agotamiento por la sobrecarga de trabajo y los cambios en las actividades realizadas; como las campañas de vacunación masivas. Ante esto, y en otro tipo de situaciones, los pasantes fueron capaces de desarrollar un proceso de resiliencia y adaptarse a circunstancias traumáticas que estaban experimentando. (Rivas J, et al. 2023)

Las condiciones bajo las que se practica el servicio social varían de una institución a otra, de modo que las expectativas y exigencias difieren en cuanto a las cualidades y actividades posibles a desarrollar. Por lo tanto, el grado de satisfacción en la práctica de servicio social estará relacionado con las condiciones en que ejerza el pasante (Cabrera M, et al. 2022)

El pasante de enfermería al realizar el servicio social se encuentra dentro del cumplimiento de un requisito para finalizar su formación académica, aunque este ya forma parte de la profesión de enfermería y por lo tanto es fundamental para brindar un cuidado dentro de la comunidad o población de una institución.

La profesión de enfermería es pilar fundamental para un buen proceso de atención a los usuarios que se acerca a los centros de salud y hospitales, por tal razón, la satisfacción laboral en los profesionales de la salud guarda relación con la calidad en la atención que brindan los enfermeros a sus pacientes y sobre todo con el nivel de desempeño de sus roles en sus puestos de trabajo. (Avella P, Naranjo H. 2021)

El pasante de enfermería al enfrentarse a un ambiente laboral durante su servicio social debe brindar un cuidado de calidad de acuerdo a los conocimientos adquiridos durante su formación académica, entonces se puede deducir que la calidad del cuidado está relacionada de manera directa con la satisfacción del servicio social del mismo. Pues al no ofrecer un cuidado de calidad se pueden ver afectados los procesos de aprendizaje y al mismo tiempo el estado de

salud/enfermedad del paciente o comunidad que es atendida, llegando a un impacto de la calidad del servicio de la institución en la que se lleva a cabo el servicio social.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En México el servicio social es obligatorio para todos los estudiantes de nivel superior que finalizan su plan académico, durante este proceso se busca que el alumno pueda desarrollar habilidades y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación profesional mediante la retribución a la sociedad. Este proceso se conforma por un periodo de duración mínimo de 6 meses y máximo de 2 años.

Con un enfoque en el área de la salud, los estudiantes de enfermería deben cumplir el servicio social con una duración de un año, en donde de acuerdo a la institución que se encuentren (hospitales, centros de salud, universidades, etc.) deben realizar actividades que les permita desarrollar habilidades que sumen a su formación académica, al llevar a cabo el servicio social como la finalización de un proceso de formación, surge el sentido de satisfacción del mismo. Sin embargo, existen distintos criterios que influyen en la satisfacción del servicio social realizado por los pasantes, pues el ambiente en el que se desarrollan ya es un entorno laboral, si los pasantes de enfermería detectan que no hay un adecuado desenvolvimiento en la institución como lo es la comunicación, motivación, las condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, el reconocimiento, ambiente laboral y el relacionamiento con la comunidad se puede ver afectada la satisfacción del servicio social y de esta manera incluso afectar al desarrollo de las actividades que realicen.

Es necesario mencionar que el pasante de enfermería realiza distintas actividades durante el cumplimiento del servicio social, mismas que son llevadas a cabo dentro de la comunidad o población a la que sirve la institución, si el pasante se encuentra dentro de una institución como Hospital o Centro de Salud brinda de manera directa a la persona un cuidado de enfermería, en el que no solo implementa sus conocimientos sino además debe ser llevado a cabo con calidad.

Por lo anterior el objetivo principal de la presente investigación es identificar la satisfacción del servicio social llevado a cabo por los pasantes de enfermería y su

relación con la calidad de cuidado que este brinda a la comunidad o población que atiende, mediante el análisis de distintos artículos que tratan sobre el tema, todo con el propósito de generar mayor conocimiento e identificación de factores que podrían contribuir a una mejora de la satisfacción del servicio social de los pasantes de enfermería, ya que en los últimos años y tras la pandemia por COVID-19 se ha observado que es un componente importante para la prestación de una atención segura y eficaz por parte del gremio de enfermería y el sector salud en general. Por lo tanto, el comprender, medir e informar sobre este tema es fundamental para la modificación e implementación de estrategias que permitan el avance de la enfermería y la calidad de cuidado que la profesión pueda brindar.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Por lo planteado en la problematización surge la siguiente pregunta:

¿Existirá relación entre la satisfacción del servicio social llevado a cabo por los pasantes de enfermería y la calidad de cuidado que este brinda?

1.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar algunos criterios de la relación entre la satisfacción del servicio social en pasantes de enfermería y la calidad del cuidado que este brinda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los criterios de la satisfacción del servicio social
- Determinar los criterios de la calidad del cuidado
- Identificar instrumentos para evaluar la satisfacción del servicio social y la calidad de cuidado

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral (SL) se define como el estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo (Muñoz D. et al. 2022) Siendo este uno de los términos principales para poder entender la satisfacción profesional, existen distintos elementos que se han vinculado a la satisfacción de los profesionales de la salud (figura 1), como lo es la identificación con la profesión, oportunidad de desarrollo profesional, responsabilidad, trabajo mental interesante, reconocimiento laboral, condiciones propias del trabajo, equilibrio en la distribución del trabajo, logros, capacitación continua, equidad con premios y ascensos, autonomía, remuneración adecuada, estatus profesional, así como relaciones interpersonales. (Cruz A. et al. 2018)



Figura 1. Elementos vinculados a la satisfacción laboral. Elaboración propia.

Los trabajadores deben contar con el cumplimiento de cada uno de los elementos vinculados a la satisfacción laboral pues solo de esta manera se encontraría un nivel de satisfacción adecuado, ya que cada uno de los elementos son distintos para cada profesional dependiendo las actividades que lleven a cabo dentro de la institución.

Es entonces que la satisfacción laboral podría ser el resultado entre las necesidades y actitudes que se tienen frente al trabajo, los prejuicios, valores y creencias que se desarrollan en el entorno laboral y se confrontan con las expectativas creadas por los profesionales. (Valenciano J, Hernández F, Ibarra I. 2021)

Tomar en cuenta distintos indicadores para evaluar la situación de un profesional dentro de un entorno laboral es importante pues en ello se basa la calidad de trabajo que desempeña de acuerdo a lo que realiza y con quien lleva a cabo el trabajo, es decir, de manera grupal, con un equipo de trabajo o al brindar un producto o servicio.

La satisfacción laboral es uno de los indicadores más clásicos ya los que con mayor frecuencia se recurre cuando se persigue conocer cuál es la actitud general de las personas hacia su vida laboral. Esto es así debido a que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los sujetos, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación, el ausentismo laboral, la propensión a abandonar la organización, etc. (Solano S. 2010)

La Satisfacción laboral resulta tan importante en la profesión de enfermería puesto que es pilar fundamental para un buen proceso de atención a los usuarios que se acerca a los centros de salud y hospitales, por tal razón, la satisfacción laboral en los profesionales de la salud guarda relación con la calidad en la atención que brindan los enfermeros a sus pacientes y sobre todo con el nivel de desempeño de sus roles en sus puestos de trabajo. (Avella P, Naranjo H. 2021)

En países como México, Chile, Venezuela y Brasil: los enfermeros latinos informan que la insatisfacción en su trabajo se relaciona con aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado directo al paciente, la falta de reconocimiento por su trabajo, la sobrecarga laboral, entre otras. Por consiguiente, en la actualidad existe un consenso entre los factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería, los cuales han sido agrupados en tres variables: (1) Variables sociodemográficas: educación, experiencia profesional, género, edad; (2) Características del trabajo: autonomía, salario, carga laboral; y (3) Factores que guardan relación con el clima organizacional y el entorno laboral. De modo que identificar los factores relacionados con la satisfacción laboral en

enfermería dentro de las instituciones prestadoras de servicios de salud y la exploración de sus posibles asociaciones con las variables sociodemográficas permite contribuir al desarrollo de estrategias organizacionales que promuevan la permanencia del personal, el compromiso de los profesionales de enfermería dentro de las instituciones de salud y, por consiguiente, la continuidad y calidad en la atención en salud ofertada a los usuarios. (Cifuentes J, Manrique F, 2014)

En un ambiente laboral de instituciones de salud no solo deben ser evaluados en un grado de satisfacción aquellos profesionales que cuentan con un contrato laboral y una remuneración económica por su trabajo, sino también a los profesionales que se encuentran realizando el servicio social, ya que ellos también brindan un cuidado de acuerdo a sus conocimientos y entorno laboral.

2.2 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

El servicio social (SS) es una vía por la que los estudiantes aplican los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación en atención a problemas concretos. Se refiere a una actividad obligatoria no remunerada que se debe cubrir al finalizar los estudios de educación superior, ya que es un requisito para obtener el grado académico. (Cruz P et al. 2010)

La práctica de Servicio Social está diseñada para que el estudiante termine de alcanzar las competencias requeridas para el desempeño laboral y llegar al éxito en su práctica profesional. De esta forma el estudiante puede hacer una transición de su etapa universitaria y su inserción en el medio laboral, de manera que pueda contar con alguna experiencia que además de avalar sus conocimientos teórico-prácticos le permita familiarizarse con las estrategias y modalidades de trabajo de las organizaciones. (Espinal N. 2014)

Tomando en consideración que el PSS es fuerza de trabajo no remunerada, algunos autores describen que la remuneración económica, la salud y condiciones laborales, presentan altos niveles de insatisfacción, por lo que se ha demostrado que el bajo salario y las pocas posibilidades de ascenso, producen insatisfacción entre el personal de enfermería, de tal modo que el principal rol que adopta el alumno es el de aprendiz. (Cruz A. et al. 2018)

Una investigación en Paraguay demostró que existe satisfacción del cumplimiento del servicio social de acuerdo a ciertos criterios como lo son el horario, las condiciones de infraestructura, el ambiente laboral, el relacionamiento interpersonal, la opinión del instructor-tutor, la oportunidad de realizar las prácticas en las diferentes áreas de pasantía, y la participación en las consultas extramurales y su relacionamiento con la comunidad. (Paredes A, González C. 2013)

La práctica de Servicio Social se desarrolla en condiciones diferentes entre una institución y otra, por lo que las expectativas y exigencias difieren en cuanto a las áreas de desempeño de la función, cualidades y actividades posibles a desarrollar. Por lo tanto, el grado de satisfacción en la Práctica de Servicio Social estará relacionado con las condiciones en que ejerza el pasante. (Cabrera M, et al. 2022)

Para los pasantes es satisfactorio poner en práctica, en una forma más independiente, los conocimientos adquiridos durante la formación de estudiante, pues se adquieren responsabilidades y destrezas que permiten alcanzar una mayor experiencia profesional y ampliar el criterio de los pasantes, formando así la personalidad de cada uno de ellos; por lo que los pasantes vivencian su servicio con aciertos, errores, dudas y también satisfacciones. (Bernal M, Godínez M. 2020)

2.2.1 Desarrollo Profesional

Se denomina Desarrollo Profesional al proceso intrínseco, continuo y dinámico que implica el despliegue de capacidades para tomar decisiones y ejecutar acciones independientes de enfermería asumiendo la responsabilidad de sus resultados. Va acompañado de un deseo de incrementar los conocimientos y habilidades a través del desarrollo académico en diversas modalidades en beneficio de la atención que se brinda. Comprende a su vez una actitud de disposición al trabajo colaborativo interdisciplinario y/o multidisciplinario en un ambiente de respeto. Lo anterior contribuirá a cambios laborales y en las percepciones económicas además del reconocimiento profesional y social. (Matus M, 2011)

Entonces en resumen se podría decir que el desarrollo profesional es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. (Brizuela T, 2019)

Por otra parte, este concepto se refiere a la etapa en que una persona experimenta satisfacción y crecimiento en torno a su vida profesional dentro de una empresa, debido a la consecución de sus objetivos y metas individuales, así como a la atención y reconocimiento que recibe de sus colaboradores. (Gómez D. 2022)

El desarrollo profesional es imprescindible dentro de las instituciones en las que labora el profesional de enfermería, ya que fomenta el sentido de crecimiento, avance y superación. Es muy importante que se tome en cuenta dentro de la administración de la institución la política de desarrollo para los profesionales. Al tener desarrollo profesional de los profesionales de enfermería se puede tener como consecuencia un incremento del nivel de compromiso y responsabilidad, mejora el trabajo en equipo y la comunicación, así como la calidad que brinda dentro del cuidado.

2.2.2 Reconocimiento Laboral

El reconocimiento es contemplado como uno de los componentes esenciales de otros conceptos como el clima organizacional, la motivación, la cultura organizacional o la responsabilidad social empresarial, pero sea cual fuere el uso que se le pueda dar, lo cierto que reconocer a los empleados puede mejorar la relación entre trabajo, satisfacción y eficiencia en el negocio. (Cepeda S, et al. 2015)

Como se mencionó el reconocimiento es esencial como elemento dentro de aspectos importantes como lo es la satisfacción laboral, ya que de ella se podrá obtener un mejor resultado en el trabajo que lleva a cabo el empleado y de no ser así se verá perjudicado el papel que desarrolla este dentro de la institución.

El reconocimiento al empleado retoma cada día mayor importancia en el entorno laboral como una expresión importante de respeto y concientización para que el empleado se sienta satisfecho con lo que hace, competente, capaz, pero sobre todo conectado con la empresa para la que trabaja. (Joglar N. 2014)

Para los profesionales de enfermería el reconocimiento no solo es un elemento del entorno laboral ya que se ve influenciado por el reconocimiento que se tiene de

aquel individuo, comunidad o población al que se brinda atención, es decir, de un entorno social, ya que el cuidado que se brinda a estos es proporcional al cumplimiento del trabajo dentro de una institución. Por lo que al cumplir con el trabajo se requerirá de una remuneración por parte de la institución hacia el profesional de enfermería, en otras palabras, el reconocimiento por su labor.

Cuando el reconocimiento social se traduce en mejores condiciones laborales, oportunidades y remuneraciones para el gremio, algunos en condiciones simétricas augura respeto por la generación y uso de evidencias locales como una necesidad vital de identidad, la calidad en los procesos en Enfermería, son estímulos a los históricos resultados y esfuerzos del trabajo que desarrolla Enfermería, requiere que todos los profesionales tengan la suficiente experiencia y madurez, que les permitan enfrentarse a la toma de decisiones difíciles, de las que se derivan frecuentemente implicaciones éticas y morales por ende, el trabajo ha sido reconocido en diferentes ámbitos como una forma de incrementar el valor de los resultados obtenidos en estas tareas su desempeño se percibe como responsabilidad interiorizada, es un deber moral, un valor central para su desarrollo personal y profesional. (Rivera J, 2012)

2.2.3 Condiciones de Trabajo

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la condición de trabajo es cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Las condiciones de trabajo, por lo tanto, están muy relacionadas con la salud laboral, con el bienestar de los empleados de la institución. (Personio, 2022)

Es importante mencionar que los profesionales de enfermería también son acreedores de contar con condiciones laborales dignas, ya que estas contribuyen al cuidado que brindan dentro de una institución. Aunque enfermería es una profesión en la que se destaca la humanidad con la que atiende a una persona, atribuyendo esto a un grado específico de vocación, enfermería no deja de ser una profesión, por lo que debe verse como un empleo que requiere todos los elementos para ejercer la profesión de manera apropiada.

Las problemáticas que afectan a los profesionales de enfermería son diversas e impactan negativamente tanto en sus condiciones laborales como en la calidad de la atención en salud. La sobrecarga laboral, el pluriempleo, las deficiencias en infraestructura e insumos y los bajos salarios de las enfermeras(os) son correlato de la situación general del sector de la salud. Pero la enfermería también presenta particularidades que la colocan en una posición de mayor vulnerabilidad. Esto contribuye al desarrollo del auto concepto de quienes la ejercen, generando satisfacción, bienestar o insatisfacción y aflicción en el marco del ejercicio de estos profesionales; dentro de este contexto, las condiciones laborales juegan un rol fundamental, pues se relacionan con todos aquellos factores físicos, sociales y administrativos que afectan el ambiente de trabajo y originan cuando no son favorables, insatisfacción laboral y alteraciones físicas y psicológicas. (Orcasita A, Ovalle L. 2019)

El contexto laboral de los profesionales de Enfermería evidencia principalmente problemáticas relacionadas con condiciones laborales marcadas por la presencia de riesgos de tipo psicosocial, sobrecarga de trabajo, jornadas extensas, turnos rotatorios, trabajo nocturno, frecuentes cambios de servicios y carga psicológica por manejo de situaciones críticas. Dicha situación se torna crítica si se considera que los efectos de estos ambientes laborales sobre la salud del personal de Enfermería. (Canales M, Valenzuela S, Paravic T. 2016)

2.2.4 Capacitación

La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. Es decir, es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. (Jaureguiberry M. s.f.)

Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o

de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes. (PROFEDET, 2018)

El personal de enfermería debe estar en una constante actualización de conocimientos y reforzar aquellos con los que cuenta, de esta manera al brindar un cuidado se brinda con base al conocimiento logrando tener un mayor éxito en la resolución de problemas a los que se puede enfrentar dentro de un entorno laboral. Esta actualización se da mediante la capacitación ya sea incentivada por la institución o de manera personal por parte del profesional, lo que se debe destacar son los beneficios que se obtienen al llevar a cabo este proceso.

La capacitación debe ser vista como una inversión y a sus resultados como una forma de capital, es así que por medio del proceso de capacitación, los profesionales de enfermería y las organizaciones de salud se benefician mutuamente, a partir del resultado de la planeación sistemática de las necesidades de capacitación y el desarrollo del potencial cognoscitivo del personal, así mismo brinda la posibilidad de incrementar y perfeccionar los conocimientos que la organización necesita para su funcionamiento y crea las habilidades y actitudes que se logran por medio del aprendizaje. (Cadena J. et al. 2012)

2.2.5 Autonomía

Se define autonomía como la capacidad de imaginar, emprender, desarrollar y evaluar acciones o proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico. Está, por tanto, plenamente vinculada a la formación integral de la persona, como lo están el resto de las competencias básicas. (Faya A, et al. 2018)

Permitir a los trabajadores la autonomía laboral es una práctica polémica de la autonomización de los trabajadores que genera preocupación, bien porque pueda trabajarse menos o trabajar en exceso. La evidencia empírica, sin embargo, no sostiene ni una cosa ni la otra. La autonomía laboral mejora el rendimiento individual y el de la empresa sin que suponga una sobrecarga ni agotamiento profesional. (Beckmann M. 2016)

Los beneficios de una empresa cuando sus empleados tiene autonomía y los tipos de autonomía que influyen positivamente en la satisfacción de los trabajadores: el método de trabajo, los horarios y los criterios. (Faya A, et al. 2018)

En el caso de enfermería la autonomía no implica solo el ejercicio de la práctica independiente, sino la aplicación del juicio crítico basado en conocimientos, el control que tiene el grupo ocupacional sobre su propia práctica, su propio ejercicio, así como la autoridad y responsabilidad sobre las propias decisiones. (Luengo C, Paravic T, 2016)

En un estudio realizado con pasantes de enfermería identifiqué que cuando los pasantes de enfermería no pueden practicar en toda su extensión todo lo que saben, sus habilidades y experiencia, su satisfacción con la autonomía es muy limitada debido a que el pasante ya no puede demostrar en su totalidad sus habilidades y conocimientos, esta limitación se da por una mala comunicación dentro del entorno laboral que afecta las relaciones personales entre el trabajador y el pasante originando una falta de confianza y a su vez una restricción en las actividades que se realizan dentro del servicio social. (Aguilera, et al, 2017)

2.2.6 Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son aquellas que se fijan entre los miembros de una organización, en donde sus principales características son el respeto, la responsabilidad y trabajo en equipo, con el fin de alcanzar objetivos de manera grupal y una mayor complacencia de los miembros del grupo. (Hernández W, Hinojos E. 2019)

Las relaciones interpersonales son un aspecto central del ejercicio de la enfermería. Cuando una enfermera ejerce su profesión, la mayor parte del tiempo dirige su actividad a interactuar con otras personas, sean estas pacientes, familiares, pupilos, colegas, compañeros o tutores, pues las relaciones interpersonales son un aspecto central en su quehacer. (López C, 2016)

Las relaciones interpersonales son un aspecto central del ejercicio de la enfermería. Cuando una enfermera ejerce su profesión, la mayor parte del tiempo dirige su actividad a interactuar con otras personas, sean estas pacientes, familiares,

estudiantes, colegas, compañeros o tutores, pues las relaciones interpersonales son un aspecto central en su quehacer. En las relaciones que construye, refleja sus ideas, sus valores, su competencia profesional y sus características personales. Y eso es así porque su comportamiento muestra a los demás lo que piensa, lo que le importa, lo que es capaz de llevar a cabo, sus cualidades, sus fortalezas y sus debilidades. En el grupo de enfermería, muchas son eficientes y competentes en sus funciones, pero se olvidan de compartir sus decisiones con aquellas colegas que deberían ser sus colaboradoras para el crecimiento organizacional, en consecuencia, se generan desacuerdos y conflictos. El conflicto es inherente al ser humano. Las características de los conflictos pueden variar según la época histórica, la diferencia de los grupos, edad y sexo de los individuos, ocupación laboral y otras más que sería prolijo mencionar. (Galdos A, Huamaní L. 2018)

2.3 CALIDAD DEL CUIDADO

2.3.1 Cuidado de Enfermería

El concepto de cuidado deriva del latín cogitus, pensamiento, y no es tanto una actividad física como mental. La Academia de la Lengua Española lo define como “la solicitud y atención para hacer bien algo”. En su diccionario de uso del español, Moliner destaca su relación con “prevenir riesgos, atender a alguien para que esté bien y no sufra daños” (Durán M, 2018)

Entonces se podría entender que cuidado es la gestión del bienestar no solo propio sino también a terceros; en donde se realizan actividades de transformación directa del entorno, de vigilancia y en donde se necesita disponibilidad y relación con actividades simultáneas. Se debe considerar a demás a la población en general en cualquier etapa de la vida (niñez, adolescencia, adultez, etc).

Dentro del cuidado general es donde se puede requerir de la atención de un profesional capacitado y con los conocimientos especializados para llevar a cabo ciertas intervenciones, como lo es el caso de enfermería. La enfermería se centra en el cuidado de la salud y de la vida, hacia esa pretensión se encaminan los esfuerzos y trabajos que se realizan para la atención de los sujetos de cuidado; la persona, la familia y la comunidad. Los escenarios de cuidado se dan en la vida

cotidiana, en tanto que es ahí en donde se desarrollan las actividades diarias de las personas. (Lagoueyte M, 2015)

La razón de ser y del quehacer de enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad. Además, se constituyen en insumos centrales de la atención de salud, a través de la cual es posible proveer protección, confort y apoyo libre de amenazas a la integridad de las personas bajo cuidado (Lenis C, Manrique F, 2015)

La enfermería ha sido definida como una profesión independiente que funciona de manera autónoma, y que requiere de personas con capacidad de ayudar al individuo enfermo o sano a realizar aquellas actividades que contribuyeran a la salud y la recuperación, o a una muerte en paz; es una preocupación especial por la satisfacción de las necesidades del individuo, y una actividad interactiva humana. Es un arte en el uso imaginativo y creativo del conjunto de conocimientos al servicio del ser humano. (Rodríguez T, Rodríguez A, 2018)

El concepto de profesión, es habitualmente asociado en el colectivo social a un título que es obtenido a través de estudios superiores. Sin embargo, el término requiere mayor análisis desde su concepto, evolución histórica y de este modo lograr comprender como se fue perfilando una profesión dentro de la sociedad. (Burgos M, Paravic T, 2009)

Entonces la enfermería como profesión es aquella que se da a través de un proceso para adquirir conocimientos sobre todo en un nivel superior siendo primero estudiante, en donde se adquieren los conocimientos necesarios a través de un pensamiento crítico y con base en el método científico, posteriormente se da paso al siguiente escalón siendo este el servicio social, donde ahora el egresado realizará y pondrá en práctica todo lo aprendido durante su formación profesional.

El servicio social en enfermería constituye una etapa final de la formación integral del estudiantes de licenciatura, que consiste en acercar al estudiante al escenario real de los servicios de salud mediante su inserción en una institución receptora donde pueda aplicar sus conocimientos científicos, técnicos y humanísticos como

profesional de enfermería vinculando así a las instituciones educativas con el sector público, al mismo tiempo que se cumple con el compromiso de retribuir a la sociedad la oportunidad de la educación recibida, participando en la solución de problemas de salud y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se efectuó el servicio social. (Arriaga R, 2016)

La realización del servicio social del egresado de enfermería, es una oportunidad para comprender la función social de su perfil académico, en la misma medida en que se fortalecen las competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales necesarias para incorporarse en un futuro próximo al ámbito laboral y profesional. (IMSS, 2021) Dichas actividades se llevan a cabo principalmente dentro de instituciones de salud en el que se brinda un cuidado de enfermería por parte del pasante buscando un cuidado de calidad logrando al mismo tiempo la satisfacción del mismo en un ambiente laboral.

2.3.2 Calidad del Cuidado de Enfermería

Para Crosby "Calidad" se define como la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que permiten satisfacer necesidades implícitas o explícitamente formuladas y aunque existen diversas definiciones se puede destacar que para poder explicar que es calidad siempre se toma en cuenta elementos como la seguridad, la disponibilidad, la mantenibilidad, la confiabilidad, la factibilidad de uso, la economía, es decir precio, y el ambiente. (Zarza M, 2007)

En los servicios de salud la calidad se refleja en la pertinencia del conocimiento actual del profesional de enfermería y de los resultados favorables en la salud de las personas. Diversos autores han realizado aportaciones a este tema, entre ellos destaca Donabedian, quien define a la calidad de la atención como "el modelo de asistencia esperado para maximizar el nivel de bienestar del paciente, una vez tomado en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperados en todas las fases del proceso asistencial", lo que hace referencia a que la calidad, tanto en el campo de la salud como en otras áreas del conocimiento, se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados de

una técnica o de un procedimiento, en otras palabras, "hacer bien las cosas correctas" (Santiago A, et al. 2020)

La enfermería es un arte que brinda cuidado a todas las personas, núcleos familiares y distintas comunidades, por lo tanto, es importante y necesario realizar la medición y evaluación de la calidad del cuidado brindado siempre en busca de optimizar la atención y la buena relación que debe existir entre la enfermera y las personas que cuida. (Torres C, Páez A, Rosas D, Mendoza E. 2016)

La razón de ser y del quehacer de enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad. Por tanto, brindar calidad para enfermería es un proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios. No obstante, para obtener este logro, es necesario tener en cuenta que la presencia, la permanencia, la continuidad y la contingencia, son condiciones específicas y distintivas de ese cuidado. Además, se constituyen en insumos centrales de la atención de salud, a través de la cual es posible proveer protección, confort y apoyo libre de amenazas a la integridad de las personas bajo cuidado. (Lenis C, Manrique F. 2015)

La calidad y seguridad de los cuidados enfermeros se consideran un elemento unificador debido a que: permiten el desarrollo de la disciplina, exigen a los profesionales trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados y posicionan a los profesionales enfermeros como parte importante del equipo de salud (Febré N, et al. 2018)

En una investigación en la que los pasantes realizaban su servicio social durante la pandemia por COVID-19, se identificó que los pasantes de enfermería logran una evolución en su hacer profesional derivada de las actividades de cuidado en las que participaban y eran muy específicas, como lo fue la campaña de vacunación por la contingencia por COVID-19; donde se enfrentaron a nuevos métodos de trabajo e incluso nuevos fármacos y biológicos, permitiéndoles desarrollar competencias específicas profesionales. (Rivas J, et al. 2023)

Para poder identificar y satisfacer oportunamente las necesidades de salud de los pacientes, el profesional de enfermería requiere de conocimientos y habilidades técnicas e interpersonales para brindar cuidados de calidad. La calidad es un conjunto de acciones que van dirigidas hacia la excelencia en los servicios otorgados. Enfermería es responsable de la calidad del cuidado que presta en una institución, además de la ética, leyes y normas de la profesión. (Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. 2021)

2.3.3 Grado de Calidad del Cuidado de Enfermería

El grado de calidad es la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. El grado de calidad se determinará de acuerdo a como esta sea percibida, siendo lo siguiente lo más conveniente:

A. Alta o buena calidad del cuidado

Se considera que el cuidado es de alta calidad cuando el profesional de enfermería es capaz de hacer uso eficiente de los recursos dentro de un entorno, logrando identificar las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento. (Cardenas R, Cobeñas C, Garcia J. 2017)

B. Baja o mala calidad

La atención sanitaria de calidad deficitaria impone una carga negativa muy significativa a la sociedad y a los sistemas sanitarios. La mala calidad de los servicios de salud de pueden manifestar de diversas maneras siendo las principales:

- Servicios de salud inefectivos

Se toma en cuenta este rubro cuando no se obtiene el resultado esperado en salud. Este problema se expresa en términos de injustificada variabilidad de la práctica clínica, aplicación de cuidados inoportunos o innecesarios, y un alto porcentaje de cuidados no consistentes con el conocimiento profesional actual. En el caso más extremo, la falta de calidad hace al servicio de salud inseguro ocasionando daño

material o humano, situación que ha motivado un aumento de las demandas legales contra profesionales y servicios de salud, así los prestadores de servicios se sienten atacados y adoptan prácticas de medicina defensiva.

- Limitada accesibilidad

Siendo este donde las barreras administrativas, geográficas, económicas, culturales o sociales, e indiferencia respecto a la perspectiva de género en la provisión de servicios de salud. Esta situación se manifiesta en largas listas de espera, horarios de atención incompatibles con las posibilidades de consulta del usuario, distancias excesivas al centro de atención sanitaria, falta de medicamentos en los centros de atención, y oferta de servicios no adecuada al contexto/preferencias culturales y sociales del ciudadano.

- Insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de salud

Principalmente se puede percibir cuando los ciudadanos se quejan, por ejemplo, de maltrato, falta de comunicación e inadecuación de instalaciones de salud. Por otra parte, los profesionales y trabajadores de salud sufren de desmotivación, sobrecarga de trabajo, y en los casos más extremos el síndrome de “burnout”, lo que contribuye aún más al deterioro de la calidad del servicio prestado. (OPS, 2007)

2.3.4 Norma relacionada a la Calidad del Cuidado de Enfermería

La enfermería es una disciplina fundamental en el equipo de salud, su creciente aportación en los procesos de mantenimiento o recuperación de la salud del individuo, familia o comunidad en las diferentes etapas de la vida, ha demostrado la importancia del papel que desempeña. La formación académica del personal de enfermería, evoluciona a la par del avance tecnológico de los servicios de salud del país y al orden internacional, con el objetivo de ofrecer servicios de salud de calidad, acorde a los diferentes roles que ejerce en su contribución a la solución de los problemas que afectan a la población.

Al tener una formación académica es responsabilidad del profesional de enfermería ofrecer una atención de calidad incluso en los inicios de su formación siendo la culminación de estos la prestación del servicio social, donde el pasante pone en

práctica todos los conocimientos adquiridos así durante su vida como estudiante de enfermería.

Por esta razón, es de suma importancia situar de forma clara y organizada, el nivel de responsabilidad que el personal de enfermería tiene en el esquema estructural de los establecimientos para la atención médica en los sectores público, social y privado, así como los que prestan sus servicios en forma independiente. Ya que en la medida en que cada integrante cumpla su labor, acorde a su formación académica, la calidad en los servicios de salud se verá favorecida y el usuario obtendrá mayores beneficios.

La expedición de esta norma tiene como finalidad precisar atributos y responsabilidades que deberá cumplir el personal de enfermería, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables. Teniendo como objetivo establecer las características y especificaciones mínimas para la prestación del servicio de enfermería en los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud, así como para la prestación de dicho servicio que en forma independiente otorgan las personas físicas con base en su formación académica. (NOM-019-SSA3-2013)

2.3.5 Indicadores de la Calidad del Cuidado

Son instrumentos de medición de la calidad que permiten objetivar situaciones relacionadas con la seguridad clínica, intentando reducir los riesgos a los que se expone el paciente que interacciona con el sistema sanitario y asegurando su satisfacción. A su vez faculta a los profesionales de la salud, la organización y su entorno, en materia de salud constituyendo parámetros que sirven como referencia para evaluar si la calidad de la asistencia corresponde a una práctica profesional aceptable. (González M, Lázaro B, Urgell V. 2016) Dichos indicadores son los siguientes:

1. Trato digno

Al derecho de los usuarios a ser tratados como personas en toda la extensión de la palabra más que como pacientes debido a la relación asimétrica que la enfermedad o incapacidad puede establecer e involucra el derecho de libertad de movimientos,

a la privacidad e intimidad de las personas y ser tratado cordialmente por el personal médico y áreas afines del sistema de salud. (Carrillo M, et al. 2009)

2. Ministración de medicamentos vía oral

Procedimiento que realiza el personal de enfermería para proporcionar al paciente, por vía oral, elementos terapéuticos prescritos por el médico en los servicios de especialidades médicas o quirúrgicas. Que cumplen con los siete criterios establecidos: 1. Verifica que los datos del registro de medicamentos y el nombre del paciente correspondan con la orden médica 2. Verifica el nombre y la presentación del medicamento 3. Verifica la caducidad del medicamento 4. verifica la dosis y hora de ministración del medicamento 5. Le habla al paciente por su nombre y le explica el procedimiento que le va a realizar 6. Se cerciora que el paciente ingiera el medicamento 7. Registra el medicamento al término del procedimiento en el formato establecido. (Comisión Interinstitucional de Enfermería, 2002)

3. Vigilancia y control de venoclisis instalada

Es el conjunto de siete acciones que debe realizar el personal de enfermería para prevenir infecciones nosocomiales asociadas a venoclisis instaladas. Cada pregunta será evaluada como positiva si la enfermera cumple todos los aspectos a evaluar. 1. ¿La solución instalada tiene menos de 24 horas? 2. ¿La solución cuenta con el membrete elaborado conforme a la normatividad? 3. ¿La venoclisis y el equipo tienen menos de 72 horas de instalado? 4. ¿El equipo de la venoclisis se encuentra libre de residuos? 5. ¿El sitio de la punción y área periférica de la venoclisis se encuentran sin signos de infección? 6. ¿El catéter se encuentra instalado firmemente y la fijación está limpia? 7. ¿La solución parenteral tiene circuito cerrado? Verificar que no haya fugas por perforaciones o agujas adicionales. (Comisión Interinstitucional de Enfermería, 2002)

4. Prevención de infecciones de vías urinarias en pacientes con sonda vesical instalada

Conjunto de acciones que debe realizar el personal de enfermería para prevenir infecciones de vías urinarias en pacientes con sonda vesical instalada en los

servicios generales o de especialidades 1. ¿La bolsa colectora se mantiene por debajo del nivel de la vejiga? 2. ¿La sonda vesical esta fija de acuerdo al sexo del paciente? 3. ¿La sonda se encuentra con membrete de identificación? 4. ¿El sistema de drenaje se mantiene permanentemente conectado? 5. ¿Registra datos referentes al funcionamiento de la sonda y tubo de drenaje? 6. ¿Registra días de instalación de la sonda y corrobora prescripción médica? 7. ¿Reporta ausencia o presencia de signos y síntomas que evidencia en infección de vías urinarias? 8. ¿Realiza y registra medidas higiénicas al paciente? 9. ¿Anota las medidas de orientación proporcionadas al paciente y familiar? (Cadena G, Cerezo A, Cielo E, Barrientos V, 2020)

5. Prevención de caídas a pacientes hospitalizados

Las caídas entre los pacientes ingresados son más frecuentes que entre las personas mayores. Su situación de convalecencia les hace más vulnerables y propensas a este tipo de incidentes. Una de las labores indispensables del personal de enfermería es velar porque esto no ocurra y garantizar que el proceso de recuperación se desarrolle normalmente. En este punto también se deben tener en cuenta los factores ambientales (frío, calor, humedad), las características arquitectónicas de la unidad hospitalaria y las funciones que prestan el equipo humano y el mobiliario. (Flores L. et al 2020)

6. Prevención de úlceras por presión

Las úlceras por presión son zonas localizadas de necrosis que tienden a aparecer cuando el tejido blando está comprimido entre dos planos, este indicador nos dice que se debe valorar y registrar factores de riesgo que predisponen a la aparición de úlceras. Establecer un plan de cuidados y ejecutar las intervenciones de enfermería de acuerdo con el riesgo. Utilizar elementos necesarios para prevenir la aparición de úlceras por presión. (Flores L. et al 2020)

Por lo tanto, en el caso del pasante de enfermería es importante medir los indicadores de calidad en enfermería que pone en práctica, lo cual radica en conocer su grado de cumplimiento a través de las intervenciones que realizan,

identificando al mismo tiempo las debilidades y el grado de calidad de atención que proporciona al paciente, comunidad o población, para así posteriormente tomar medidas correctivas que beneficien al cuidado que este brinda y obteniendo además la satisfacción profesional.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

Se realizó una investigación de tipo documental descriptiva que incluyó diversos textos, artículos e investigaciones relacionados a la Satisfacción del servicio social y Calidad del cuidado.

Por ello, en el presente trabajo se analizaron 17 investigaciones realizadas a partir del 2009 hasta la actualidad, realizando una búsqueda sistemática de la bibliografía científica consultando las bases de datos Redalyc, Scielo, Medigraphic, UAM, UNAM y CONAMED. Como criterios para su búsqueda se utilizaron palabras claves como: Satisfacción del servicio social, Satisfacción laboral en enfermería, Vivencias de pasantes de enfermería y Calidad del cuidado.

Asimismo, los criterios de inclusión fueron: trabajos de investigación en español o inglés con una antigüedad igual o inferior a 13 años (desde 2009 hasta 2022), que estuvieran metodológicamente estructurados (textos, artículos, tesis e investigaciones) y que cuyo personal evaluado sean profesionales de enfermería, pasantes de enfermería o profesionales del área de la salud.

Los distintos artículos encontrados posibilitaron obtener información general sobre la satisfacción del servicio social de los pasantes, sin embargo no se obtuvo evidencia de investigaciones semejantes a este trabajo en el que se identifican los criterios de la satisfacción del servicio social en relación con la calidad del cuidado que se brinda, por otra parte, se obtuvieron investigaciones en las que se evalúa la satisfacción del servicio social de pasantes del área de la salud y el grado de calidad del cuidado de profesionales de enfermería, sirviendo de apoyo para realizar este trabajo.

Posteriormente se creó una base de datos en el programa Excel, dicha base contuvo los siguientes datos: Título, autor, año, país, idioma, Revista/URL, criterios

evaluados, tema y puntos importantes, con el fin de analizar la información obtenida. Para la presentación de dicha información en este trabajo, se realizó una división de columnas de la base de datos ajustándola a Word.

Finalmente, los resultados se muestran realizando tablas de contenido colocando los criterios de la satisfacción del servicio social, así como los criterios de la calidad del cuidado y los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción del servicio social y la calidad del cuidado.

CAPÍTULO 4. ANALISIS DE DATOS

4.1 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

ID	Título	Autor	Año	País	Idioma
1	Satisfacción del prestador de servicio social de enfermería en el sistema estatal de salud de México	Cruz A, Reyes J, Osorio A, Arriaga R, Morales F, Pérez M,	2018	México	Español
2	La pasantía rural en Paraguay	Paredes A, González C.	2013	Paraguay	Español
3	Nivel de satisfacción de prestadores de servicio social durante la pandemia en ISSSTECALI Tijuana	Valenciano J, Hernández F, Ibarra I.	2021	México	Español
4	Satisfacción con la calidad de las pasantías en atención primaria de salud	Martín X, Hernández D, Otero M.	2020	Chile	Español
5	Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio	Avella P, Naranjo H.	2021	Colombia	Español
6	Satisfacción laboral en prestadores de servicio social del centro de estudios y servicios en salud.	Cabrera M, Castro J, González L, Jiménez S, Barranca A.	2022	México	Español
7	Vivencias de pasantes en enfermería: servicio social en centros de salud durante la pandemia por COVID-19	Rivas J, Gaona A, Aguilera M, Flores L, Sandoval X, Tellez L, Omaña D.	2023	México	Español

ID	Título	Autor	Año	País	Idioma
8	Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa	Abrajan M, Contreras J, Montoya S.	2009	México	Español
9	Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general	Muñoz D, Vázquez P, Roque K, Aguilar M, Cajero A, Delgado J, Compeán V.	2022	México	Español
10	Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora	Borges M, Alves M, De Souza P.	2011	Brasil	Inglés
11	Quality of Working Life of Nurses and its Related Factors	Tayebeh M, Farzaneh M, Azizi I.	2014	Irán	inglés

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
1	Horizonte de enfermería/https://horizonte.enfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/13400/11740	<p>Para la recolección de la información se utilizó la "Escala para valorar la satisfacción del prestador de servicio social" el cual fue una modificación del instrumento original "Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26" de Meliá, J.L & col (1998)20; para la validación del instrumento se realizó una prueba piloto obteniendo una confiabilidad de 0.96 de alfa de Cronbach. El instrumento consta de 27 reactivos distribuidos en seis dimensiones relacionados con la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, satisfacción con las relaciones interpersonales y satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias. Valoradas con una escala de respuesta tipo liker: 1= muy insatisfecho, 2= insatisfecho, 3= parcialmente satisfecho, 4= muy satisfecho, 5= totalmente satisfecho. El puntaje oscila de 27 a 135, a mayor puntaje mayor satisfacción del prestador de servicio social con la institución de salud.</p>	Satisfacción del Servicio social	<p>De acuerdo a la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización el 46.1% se encuentra muy satisfecho, en la dimensión del ambiente físico de trabajo se encontró que un 5.8% está insatisfecho se encuentra insatisfecho. La dimensión acerca del trabajo intrínseco dentro de la institución en donde realizan sus actividades como PSS se muestra que el 46.1% está muy satisfechos referente al trabajo intrínseco; solo un 2.9% está insatisfecho. La dimensión de la satisfacción con la remuneración económica y prestaciones básicas el 32% de los prestadores están muy insatisfechos con la remuneración económica, también se encontró que en la satisfacción con las relaciones interpersonales predominó con el 46.5% de los PSS que están muy satisfechos. Finalmente, el grado de satisfacción general del PSS refleja que el 51% de los prestadores de servicio social están muy satisfechos.</p>

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
2	Rev. Salud Pública Parag/ https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/11/965006/6-16.pdf	Para la obtención del mismo se elaboró una planilla de encuestas anónimas, que se debían ser llenadas una vez concluida la pasantía. Esta encuesta incluía preguntas en relación a la satisfacción con el horario, las condiciones de infraestructura, el ambiente laboral, el relacionamiento interpersonal, la opinión del instructor-tutor, la oportunidad de realizar las prácticas en las diferentes áreas de pasantía, y la participación en las consultas extramurales y su relacionamiento con la comunidad. Siendo evaluado en una escala de medición Likert desde Excelente hasta Regular.	Satisfacción del servicio social	Como resultados en esta investigación se obtuvo en cada uno de los rubros: Horario establecido, condiciones del hospital, instructor/a, oportunidad de realizar prácticas, internación, cirugía, participación comunitaria tuvo una escala de evaluación, pero sólo en uno de ellos se menciona un porcentaje de respuestas en la categoría "regular", dentro del rubro condiciones del hospital el 10% de los encuestados menciono que fue "regular" su satisfacción de acuerdo a la infraestructura y el equipamiento del lugar. Si bien no pudieron obtener conclusiones en cuanto a la calidad de la asistencia brindada por los programas, las cifras globales de pacientes atendidos, la opinión de los directores de los hospitales y la satisfacción de los pasantes, demuestran la importancia del mismo.

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
3	<p>CONAMED/https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2021/con211b.pdf</p>	<p>El universo de estudio fueron los cuestionarios de satisfacción aplicados a los prestadores de servicio social. La muestra se obtuvo por conveniencia y se incluyeron 26 cuestionarios. La unidad de análisis fue el cuestionario de satisfacción de prestadores de servicio social (CSPSS) mismo que fue dividido en reactivos para conocer: la percepción sobre el servicio social, la satisfacción de las actividades, de la adquisición de habilidades, adquisición de valores y actitudes, sobre la satisfacción de la organización de la unidad médica, para conocer el contexto personal del prestador de servicio social, la evaluación del prestador de servicio social de la unidad médica y la evaluación general de la institución.</p>	<p>Satisfacción del Servicio social</p>	<p>La satisfacción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo tiende a ser un criterio muy subjetivo y a depender de estados emocionales, pero ahora se suma la situación de una emergencia sanitaria que ha interrumpido todas las actividades humanas, incluyendo el proceso educativo en áreas de la salud. Por ello se revisaron 26 cuestionarios de un total de 28 prestadores de servicio social. Que el 65% lo percibe al servicio social como un campo clínico óptimo para aprender. La gran mayoría se siente satisfecho de sus actividades, adquisición de habilidades y actitudes. La percepción de la satisfacción es muy buena tanto en la unidad receptora como en general de la institución y manifestaron que se cumplieron sus expectativas y están insatisfechos por el monto de la beca.</p>

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
4	Educación Médica Superior/ http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v34n1/1561-2902-ems-34-01-e1879.pdf	Se realizó una investigación bietápica y prospectiva. La población del estudio estuvo constituida por dos grupos de pasantes chilenos, aplicando una encuesta conformada por 10 preguntas cerradas y 2 abiertas. Los participantes debían identificar con una X, de acuerdo con su percepción, distintos aspectos relacionados con la satisfacción con la pasantía en una escala del 1 al 5, donde el 5 era la mejor evaluación y 1 la peor. Mientras que las preguntas cerradas se procesaron mediante frecuencias absolutas y relativas.	Satisfacción del Servicio social	La calidad de las instituciones educativas está cobrando mayor relevancia, por lo que es necesario conocer cómo se han ido desarrollando sus procesos educativos en términos de esta cualidad. Ante esto se buscó evaluar la satisfacción de los participantes en relación con la calidad del desarrollo de las pasantías en atención primaria de salud en la Escuela Nacional de Salud Pública técnicas cualitativas y cuantitativas. Obteniendo que un alto porcentaje de personas estimaron que la utilidad de la pasantía para el desarrollo de su actividad laborar no fue totalmente afín.
5	https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_la_boral.pdf	En dicha investigación se utilizó el Cuestionario de Satisfacción laboral S4/23 de Meliá y Peiró, el cual está compuesto en dos partes, la primera parte enfocada en conocer la satisfacción laboral enfocada en 23 ítems de selección múltiple en una escala del 1 al 7 que oscilan entre 1 muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. Y la segunda parte enfocada en la obtención de datos sociodemográficos y descriptivos donde se toman en cuenta aspectos como el sexo, la edad, describir el nivel de ocupación, situación laboral, es decir, tipo de contratación.	Satisfacción laboral	En este artículo se retoman aspectos relacionados con el horario laboral y la cantidad de horas que dedica a su trabajo en la semana, el nivel de jerarquía en el que se encuentra dentro de la organización y la antigüedad que tiene en la misma, el salario, el nivel de desempeño, las condiciones del lugar de su trabajo y los peligros a los cuales puede estar expuesto en su puesto de trabajo, no se puede dejar de lado que este instrumento esta validad para Colombia y Latinoamérica.

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
6	Revista Mexicana de Medicina Forense/ https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2941/4837	El instrumento utilizado fue una adaptación del cuestionario de satisfacción del prestador de servicio diseñado por Pavón -León P que tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal en el hospital escuela de la Universidad Veracruzana y analizar sus factores, a través de 55 preguntas agrupadas en 11 categorías, en las cuales se indaga sobre: relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, jefe y superiores, progreso profesional y remuneración, pertenencia, ambiente físico y recursos, estabilidad laboral, conocimiento de misión, visión, objetivos del hospital, creatividad e iniciativa, comunicación, conflicto y reconocimientos. Para determinar la satisfacción del prestador se puntúa de muy alto, alto, promedio, bajo o muy bajo. Entre el puntaje mínimo y el máximo posible (55 y 275) se manejan 5 intervalos de igual tamaño.	Satisfacción laboral y Satisfacción del Servicio Social	La calidad de la atención está ligada a la satisfacción laboral del prestador de servicio y tiene, además, una relación positiva con la mejora de los procesos, del trabajo en equipo, del rendimiento y de la productividad. Por ello este estudio al enfocarse a la evaluación de la satisfacción laboral en estudiantes del servicio social obtuvo como resultado con una diferencia significativa que 37% de los sujetos encuestados reportó nivel muy alto de satisfacción, mientras que el 46.6% indicó tener un nivel alto. Por otro lado, el 17.4% dijo estar medianamente satisfecho y sólo el 1% reportó un nivel bajo de satisfacción laboral.

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
7	<p>Portales Medicos/https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/vivencias-de-pasantes-en-enfermeria-servicio-social-en-centros-de-salud-durante-la-pandemia-por-covid-19/#more-70763</p>	<p>Se realizó un estudio cualitativo, exploratorio de tipo fenomenológico. Abordado mediante una entrevista semiestructurada, compuesta por ocho preguntas abiertas, aplicada a nueve informantes. Posteriormente tras el análisis de datos se obtuvo como resultado cuatro categorías y seis subcategorías: Categoría 1. Entorno clínico para el desarrollo de habilidades y destrezas, de esta derivó la subcategoría 1.1. Desarrollo de competencias específicas profesionales; categoría 2. Asumir la responsabilidad profesional, con la subcategoría 2.1. Reconocimiento en su desempeño profesional; de la categoría 3. Ética profesional en el hacer de enfermería, se tuvo la subcategoría 3.1. Autonomía en la resolución de problemas, y la categoría 4. Resiliencia frente a situaciones adversas, derivó en tres subcategorías 4.1. Sobrecarga de funciones, 4.2. Miedo a lo desconocido y 4.3. Relaciones interpersonales: positivas-negativas.</p>	<p>Satisfacción del servicio social</p>	<p>La investigación se realizó con el objetivo de conocer las vivencias de los pasantes de enfermería de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco durante su servicio social en centros de salud en tiempos de pandemia por COVID-19. Por lo anterior, dentro de los resultados destaca la categoría "Resiliencia frente a situaciones adversas" ya que de ella derivan tres subcategorías en las que se puede conocer la sobre carga de funciones que se otorgan a los pasantes de enfermería, provocando que los mismos detectaran las actividades o situaciones que sobrepasaban los límites de cumplir con el servicio social, como no tener un horario establecido de horas o días durante las jornadas laborales, en donde se generaba el riesgo de daño en la salud física y emocional del pasante de enfermería. Además de identificar que aunque en su mayoría tienen una buena relación con el personal que labora en la institución, al principio de la prestación del servicio se ve dificultada la conexión pues se da un rechazo a los pasantes de acuerdo al nivel académico que poseen, siendo este un detonante de la satisfacción del pasante de enfermería ante la realización del servicio social.</p>

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
8	Enseñanza e Investigación en Psicología/https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf	Para este trabajo se eligió el paradigma epistemológico cualitativo dada la intención de explorar la experiencia de los trabajadores. Se utilizó un método exploratorio descriptivo y un marco de interpretación fenomenológico. Se elaboró un instrumento guía, basado en la información encontrada en las fuentes bibliográficas consultadas, para la aplicación de una entrevista semiestructurada constituida por 86 preguntas distribuidas en las siguientes dimensiones: Seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, grado de estrés.	Satisfacción laboral	Se infiere que las respuestas favorables son muestras de grado de satisfacción suficiente y, por el contrario, las desfavorables implican un grado deficiente de satisfacción laboral. En este trabajo se obtuvo que los participantes encuentran desfavorables las oportunidades de desarrollo, la comunicación entre jefe-personal y en la motivación específicamente en el reconocimiento a los logros y el fomento al trabajo en equipo.
9	Revista de Enfermería/https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v16n2/1988-348X-ene-16-02-1330.pdf	Para medir la satisfacción laboral dentro de esta investigación se utilizó el instrumento: Satisfacción Laboral (S20/23) de J.L. Meliá y J.M. Peiró; que tiene una confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.92 y la cual consta de 23 ítems, estas a su vez se dividen en 5 dimensiones que son, Satisfacción con la supervisión: 6 ítems; Satisfacción con el ambiente físico: 5 ítems; Satisfacción con las prestaciones recibidas: 5 ítems; Satisfacción intrínseca del trabajo: 4 ítems; Satisfacción con la participación: 3 ítems. Con una escala de medición Likert las cuales son: desde muy insatisfecho (1) hasta muy satisfecho (7).	Satisfacción laboral	La variable satisfacción laboral respecto al nivel salarial, mostró que, a mayor salario percibido mensualmente, mayor es el nivel de satisfacción laboral del personal suplente de enfermería. Por otra parte, respecto al tiempo laborando en relación con la satisfacción laboral, el personal suplente de enfermería que tiene un periodo mayor a 6 meses y menor a 5 años presenta un incremento en el nivel de satisfacción laboral. De manera general concluyeron que con respecto a la satisfacción laboral el 51.28% se encuentra en muy satisfecho.

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
10	Rev. Latino-Am. Enfermagem/ https://www.scielo.br/j/rlae/a/hbB7WVMFDKchfF9BtdHWZcL/?format=pdf&lang=es	El instrumento utilizado fue una adaptación del cuestionario de satisfacción del prestador de servicio diseñado por Pavón -León P que tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del personal en el hospital escuela de la Universidad Veracruzana y a	Satisfacción laboral	Ya que en esta investigación se tomó la satisfacción en el trabajo como una evaluación subjetiva realizada por el trabajador sobre en qué medida los aspectos laborales pueden ser perjudiciales o benéficos para su bienestar, se identificó que existen múltiples factores que influyen en el desencadenamiento de la satisfacción en el trabajo. En los resultados se obtuvo que la mayor fuente de satisfacción del equipo de enfermería consiste en poder ayudar a las personas, ya que al prestar el cuidado, el trabajador se siente útil y estimulado por lo que realiza. Otros factores también pueden generar satisfacción en el trabajo, tales como: realización personal, reconocimiento, el trabajo en sí y la responsabilidad. Los hallazgos de esta revisión integradora: la falta de sistematización del trabajo, la falta de reconocimiento social, la poca valorización de la profesión, y el salario, las condiciones de trabajo, también fueron apuntados y corroborados como factores de insatisfacción. Se sabe que la insatisfacción en el trabajo puede elevar el sentimiento de desgaste emocional, y cuando eso ocurre los trabajadores perciben sus actividades como aburridas, desagradables, repetitivas, con más sobrecarga, lo que genera frustraciones y desánimo.

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
11	Nurs Midwifery Stud/ https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4228533/	El instrumento utilizado incluyó 35 respuestas de cinco opciones, desde Completamente satisfecho (=1) hasta completamente satisfecho (=5). Se evaluó la calidad de 8 dominios de la vida laboral, incluidos: Compensación adecuada y justa, Espacio laboral y vital total, Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad laboral, Oportunidad de desarrollar capacidades humanas, Seguridad y salud entorno de trabajo, Horario de trabajo flexible y asignación de puestos, Atención al diseño del puesto y relaciones laborales. De acuerdo a los puntos obtenidos se clasificó de la siguiente manera: Puntuación de 35 a 80 se consideró como mala calidad de vida laboral y Puntuaciones entre 81-130 y 130-175 se consideraron como moderada y buena calidad de vida laboral.	Satisfacción laboral	De acuerdo a los resultados se obtuvo que la calidad de vida laboral está influenciada por muchos factores como el salario, la personalidad, los accidentes laborales, el estrés laboral, las normas de seguridad y disciplina laboral, las condiciones de salud del entorno laboral, las instalaciones de bienestar y las perspectivas laborales. Se ha informado que factores como el tamaño del hospital, el número y tipo de pacientes, el salario de la enfermera, las políticas del hospital y el entorno físico pueden afectar la vida laboral de las enfermeras, lo cual es perjudicial para la hora de brindar sus cuidados, lo cual conlleva a que no haya una buena calidad del cuidado. También se mostró que la calidad de vida laboral de las enfermeras se encuentra en un nivel moderado, lo cual tiene un impacto importante en la atracción y retención de empleados, es necesario prestar más atención a la calidad de vida laboral de las enfermeras y sus factores que la afectan.

4.2 CALIDAD DEL CUIDADO

ID	Título	Autor	Año	País	Idioma
1	"Calidad de vida laboral de enfermeros en servicio de emergencia y su influencia en calidad del cuidado del hospital Cayetano Heredia - Lima 2017"	Ortega A.	2018	Perú	Español
2	"Ambiente de la práctica de enfermería y resultados del cuidado"	Carvajal G, Laverde O, Escobar M, Jaimes N, Arroyo L.	2016	Colombia	Español
3	"Satisfacción del usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo"	Sifuentes O.	2016	Perú	Español
4	"Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito UNANUE Lima 2017"	Cárdenas R, Cobeñas J, García J.	2017	Perú	Español
5	"Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas, hospitalizadas en una institución pública"	Ruiz J, Tamariz M, Mendez L, Torres L, Tirso D.	2020		Español
6	"Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana"	Amed E, Villareal G, Alvis C.	2019	Colombia	Español

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
1	Revista gaceta científica/https://revistas.unhval.edu.pe/index.php/gaceta/article/view/360/331	Dentro de esta investigación se utilizó como instrumento un cuestionario de calidad de vida en el trabajo compuesta por 74 ítems valoradas mediante una escala que va de 0 a 4 puntos; y una guía de observación de calidad de atención. Los indicadores utilizados fueron: Calidad de vida laboral, Soporte institucional para el trabajo, Seguridad en el trabajo, Integración del puesto de trabajo, Satisfacción por el trabajo, Bienestar logrado a través del trabajo, Desarrollo personal, Administración del tiempo libre	Calidad del Cuidado de Enfermería	Como resultados en la investigación, referente a la calidad de vida laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 93,5% manifestaron calidad de vida laboral media, respecto a las dimensiones de la calidad de vida laboral de los profesionales de Enfermería en estudio, el 67,4% presentaron soporte institucional medio; 47,8% manifestaron seguridad en el trabajo nivel medio; 69,6% declararon integración laboral media; 82,6% manifestaron satisfacción media; 63,0% declararon bienestar media; 73,9% enunciaron desarrollo personal media y 65,2% manifestaron administración del tiempo libre media. En cuanto, a los resultados reflejados por la relación entre calidad de vida laboral de los enfermeros y la calidad del cuidado, se pueden observar relaciones positivas en las variables estudiadas. Es decir, se demostró que la calidad de vida laboral de los enfermeros en el servicio de Emergencia influye en la calidad del cuidado, con $p \leq 0,000$. Asimismo, la calidad del cuidado de Enfermería es influenciado por las dimensiones de la calidad de vida laboral.

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
2	Index Enferm/https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100004&lng=es&nrm=iso&lng=es	<p>En esta investigación, el instrumento utilizado para medir la extensión con la cual el ambiente de trabajo facilita la práctica profesional de enfermería lo cual propicia una calidad del cuidado. Para ello se utilizaron los siguientes indicadores: Liderazgo, Participación de Enfermería en asuntos del hospital, Personal y recursos, Fundamentos de Enfermería en la calidad del cuidado. Se consideraron dos ítems: Favorable y Mixto. Otro instrumento utilizado valoró la satisfacción del paciente con respecto a la atención brindada por el personal de Enfermería, los indicadores valorados fueron: Cortesía, Amabilidad y Respeto, Interés respecto a sus emociones, opiniones y necesidades individuales, Seguimiento y control diario de su estado de salud, Rapidez al dar soluciones respecto a sus inquietudes, dudas o preguntas, Apoyo brindado e información adecuada respecto a los procedimientos realizados. Los rubros considerados fueron: Muy satisfecho, Satisfecho, Poco satisfecho e Insatisfecho.</p>	Calidad del cuidado de Enfermería	<p>De manera puntual dentro de la investigación se encontró la importancia de las prácticas organizativas de gestión, liderazgo de enfermería y suficiencia de personal en la calidad, seguridad y resultados del cuidado de enfermería, aspectos que son evidentes en los hospitales con buenos ambientes de la práctica. Las instituciones hospitalarias participantes mostraron ambientes de la práctica favorables y mixtos, sin embargo, se observó la necesidad de trabajar en aspectos como Participación de las enfermeras en los asuntos del hospital, Habilidad de la enfermera administradora, y Fundamentos de enfermería para la calidad del cuidado. Particularmente se evidenció la necesidad de establecer planes de mejoramiento para la subescala Liderazgo y apoyo de las enfermeras dado que fue una de las que recibió menor puntuación. Por lo anterior se menciona que la relación de desconfianza entre los jefes de enfermería y su equipo en el marco del ambiente de trabajo puede generar sentimientos de rabia, humillación, baja motivación hacia el trabajo y como consecuencia pueden evidenciarse reacciones emocionales como restricciones en la comunicación del equipo y conductas evitativas, estas emociones y cogniciones contribuyen al síndrome de estrés laboral.</p>

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
3	https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%c3%ada%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%3N.pdf?sequence=1&isAllowed=y	<p>Es una escala tipo Likert, que consta de 24 ítems, la escala de valoración fluctúa entre Siempre y Nunca que corresponde a 4 y 1 punto respectivamente; teniendo el puntaje máximo de 96 y mínimo de 24 esta escala permite categorizar la calidad de cuidado de enfermería como Buena, Regular o Mala.</p>	<p>Calidad del cuidado de enfermería</p>	<p>El ejercicio profesional de la enfermería es dinámico y debe responder a las necesidades cambiantes de los usuarios, quienes demandan calidad de cuidado de acuerdo con sus hábitos, costumbres y estado de salud; este último determina el nivel de satisfacción del usuario. Dentro de la investigación se observó la distribución numérica y porcentual de 194 usuarios hospitalizados, según el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo; encontrándose que el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. En dicha investigación observaron que la insatisfacción de los usuarios hospitalizados en su mayoría se debe probablemente a que la enfermera no les brinda un cuidado con calidez, respeto y cordialidad, la enfermera no responde a las preguntas sobre sus cuidados, a esto se le agrega que sus problemas, sus preocupaciones y dudas no fueron resueltos con prontitud.</p>

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
4	https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405	<p>En esta investigación se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento se utilizó el cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q). Este instrumento fue diseñado por la Dra. Patricia Larson y validado por ella, en un estudio percepción del cuidado de pacientes con cáncer por enfermeras oncológicas. La validez de contenido del instrumento se obtuvo por medio de dos paneles de expertos, y la confiabilidad mediante dos estudios realizados de prueba-contraprueba, obteniendo una correlación entre el test 1 y el test 2 de r:1,0. Se divide en dos partes: I. Parte: Contiene Características generales del paciente constituido por 6 ítems y II. Parte: Contiene seis categorías, las cuales constituyen 46 ítems. Cada categoría tiene un determinado número de preguntas, el puntaje asignado a cada pregunta es de 1 a 4 puntos respectivamente según la escala de licker, donde el valor mínimo que puede obtener en cada respuesta es de 1 y valor máximo es de 4.</p>	Calidad del cuidado de enfermería	<p>Este estudio tiene como propósito contribuir con información actualizada a las autoridades de la institución, y a Jefatura de Enfermería del servicio de emergencia sobre la calidad de atención de enfermería a los usuarios a fin de que se implementen estrategias orientadas a la mejora de la calidad de atención, y corregir las falencias. Por ello se realiza un diseño adecuado para la aplicación del cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q).</p>

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
5	SANUS/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003	Para medir la calidad del cuidado se utilizó el instrumento SERVQHOS-E, está compuesto por 25 ítems, 12 evalúan la calidad subjetiva y 4 sobre calidad objetiva, calificados a través de una escala tipo Likert de 1 a 5, es decir que oscila de 1 “mucho peor de lo que esperaba” a 5 “mucho mejor de lo que esperaba”.	Calidad del cuidado de enfermería	En este estudio se obtuvieron resultados con respecto a la satisfacción global de la calidad del cuidado de enfermería, en una escala de 1 a 4 puntos, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=0.626). La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos con el cuidado de enfermería, seguido de muy satisfechos. Respecto a la calidad objetiva, en la tecnología de equipos la mayoría indicó que la calidad fue como se lo esperaba. Además, el estudio pudo identificar que los profesionales de enfermería constantemente están modificando estilos y estrategias de intervención en bien del paciente y centrado en las necesidades individuales. Con los hallazgos de este estudio es evidente lo que los profesionales de Enfermería constituyen un elemento de gran importancia para la calidad de la atención del paciente hospitalizado que va más allá de la ejecución correcta de los cuidados sino de una atención integral.

ID	Revista/URL	Criterios evaluados	Tema	Puntos importantes
6	https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ciencia/cuidado/article/view/1615/1507	Esta investigación se realizó con una población de 123 pacientes que fueron captados mediante el tipo de muestreo no probabilístico de acuerdo con las condiciones de la investigación. La calidad fue valorada a través del instrumento Care Q que evalúa las siguientes dimensiones: accesibilidad, explica, facilita, conforta, se anticipa, mantiene relaciones de confianza, monitorea y hace seguimiento. Se utilizaron: el análisis de frecuencias, porcentajes con su intervalo de confianza y alfa de Cronbach para la comprobación de fiabilidad del instrumento "Care Q" al contexto.	Calidad del cuidado de enfermería	Dentro de la investigación se pudo hallar una calidad total alcanzada en un 62%. La dimensión con más alta calidad fue "monitorea y hace seguimiento" (73,2%) y la más baja "se anticipa" (56,1%). Por otra parte, 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la Enfermera (o) del servicio. Por lo anterior los autores concluyen que la calidad global del cuidado de Enfermería percibido por el usuario en las IPS estudiadas es regular (62%), con amplias oportunidades de mejora, lo que merece una revisión desde las instituciones de salud, las Enfermeras (os) y la academia.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

5.1 CRITERIOS DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

Durante el análisis de datos se obtuvieron un total de 11 artículos de los cuales se pudo obtener información para determinar los criterios de satisfacción del servicio social. Para conocer dichos criterios los autores aplicaron instrumentos para conocer qué es lo que permite que los pasantes durante su cumplimiento del servicio social logren la satisfacción del mismo, 3 artículos utilizaron el instrumento “Satisfacción laboral (S20/23)” de J.L. Meliá y J.M. Peiró, 4 artículos utilizaron cuestionarios, entrevistas y plantillas de autoría propia, por otra parte 2 artículos utilizan el “Cuestionario de satisfacción de prestadores de servicio social”, mientras que uno de ellos utiliza el “Cuestionario QWL” y otro realiza una recolección de información bibliográfica para obtener los criterios de la satisfacción del servicio social. (Tabla 1.)

Instrumento de evaluación	ID del Artículo
Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá, J.L & col	1
Planilla de encuestas por los autores	2
Cuestionario de satisfacción de prestadores de servicio social (CSPSS)	3
Cuestionario por las autoras	4
Cuestionario de Satisfacción laboral S4/23 de Meliá y Peiró	5
Cuestionario de satisfacción del prestador de servicio	6
Entrevista semiestructurada por las autoras	7
Cuestionario por las autoras	8
Satisfacción Laboral (S20/23) de J.L. Meliá y J.M. Peiró	9
Cuestionario QWL	11

Tabla 1. Cuestionarios de evaluación para la satisfacción del servicio social

En los artículos analizados se identifican criterios que corresponden a la satisfacción del servicio social o la satisfacción laboral de acuerdo a la metodología de cada

artículo, aunque no se identifica de manera específica la satisfacción del servicio social por pasantes de enfermería, la información obtenida es de apoyo para poder determinar los criterios que contribuyen a que el prestador del servicio social pueda tener una satisfacción del mismo, por lo anterior, en este trabajo determinan aquellos criterios que son identificados en 2 o más artículos.

Dentro de los criterios de la satisfacción del servicio social 6 artículos mencionan la supervisión y la participación en la organización, 8 artículos mencionan el ambiente físico de trabajo, 5 artículos el trabajo intrínseco, 6 artículos la remuneración económica y prestaciones básicas, 7 artículos las relaciones interpersonales, 3 artículos mencionan el horario establecido, el ambiente laboral, la oportunidad de realizar prácticas, la comunicación y por ultimo 2 mencionan la utilidad de la pasantía para el desarrollo de su actividad laboral, la motivación y el grado de estrés. (Tabla 2.)

Criterios de satisfacción del servicio social	ID del Artículo
Supervisión y la participación en la organización	1, 4, 5, 6, 8, 9
Ambiente físico de trabajo	1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10
Trabajo intrínseco	1, 3, 5, 6, 9
Remuneración económica	1, 3, 5, 6, 9, 10
Relaciones interpersonales	1, 2, 5, 6, 7, 8, 9,
Horario establecido	2, 4, 7
Ambiente laboral	2, 6, 10
Oportunidad de realizar prácticas	2, 3, 4
Comunicación	6, 8, 10
Utilidad de la pasantía para el desarrollo de su actividad laboral.	3, 4
Motivación	6, 8
Grado de estrés	7, 8

Tabla 2. Criterios de satisfacción del servicio social

5.2 CRITERIOS DE LA CALIDAD DEL CUIDADO

Con respecto a la calidad del cuidado se obtuvieron 6 artículos de los cuales se encontró información para determinar los criterios de la calidad de cuidado que brinda un profesional de enfermería. Para ello los autores utilizan instrumentos para evaluar aquellos criterios que caracterizan una calidad de cuidado brindada por profesionales de enfermería, del total de artículos analizados, uno de ellos utilizó el “Cuestionario de calidad de vida en el trabajo”, otro artículo el “PES-NWI (Practice Environment Scale of the Nursing Work Index)”, uno más utilizó la “Escala de satisfacción del usuario de la calidad del cuidado de enfermería”, 2 de ellos utilizaron el “Caring Assessment Instrument (Care-Q)” de Patricia Larson & Ferketich, y por último un artículo utilizó el “Instrumento SERVQHOS-E”. (Tabla 3.)

Instrumento de evaluación	ID del Artículo
Cuestionario de calidad de vida en el trabajo	1
PES-NWI (Practice Environment Scale of the Nursing Work Index)	2
Escala de Satisfacción del Usuario de la calidad del cuidado de enfermería	3
Caring Assessment Instrument (Care-Q)	4
Instrumento SERVQHOS-E	5
Caring Assessment Instrument (Care-Q)	6

Tabla 3. Cuestionarios de evaluación para la calidad del cuidado

En los artículos analizados se identificaron criterios que corresponden a la calidad del cuidado que brinda un profesional de enfermería, algunos lo hacen de manera explícita y otros como parte del cuestionario, esta información fue útil pues se pudo utilizar para determinar los criterios que el pasante de enfermería debe cumplir al brindar calidad en el cuidado, aunque los artículos mencionan a los profesionales de enfermería como personas que ya se encuentran laborando en una institución, en este trabajo se retoman ya que el pasante de enfermería brinda cuidado aun cuando no es de manera laboral, es decir un empleo remunerado a través de una

institución. Por lo anterior, se determinan aquellos criterios que son identificados en 2 o más artículos.

Dentro de los criterios de la calidad del cuidado 4 artículos mencionan la accesibilidad del profesional de enfermería, 5 artículos mencionan la explicación de la intervención que se brinda, 5 que conforta, 3 que se anticipa, 4 artículos más mencionan que mantiene relaciones de confianza, de la misma manera, 4 mencionan que monitorea el seguimiento del tratamiento, 2 la amabilidad con la que se conduce y finalmente 3 mencionan el trato personalizado que brinda. (Tabla 4.)

Criterios de la calidad del cuidado	ID del Artículo
Accesibilidad	2, 4, 5, 6
Explica	2, 3, 4, 5, 6
Conforta	2, 3, 4, 5, 6
Se anticipa	4, 5, 6
Mantiene relaciones de confianza	3, 4, 5, 6
Monitorea hace seguimiento	2, 4, 5, 6
Amabilidad	2, 5
Trato personalizado	2, 3, 5

Tabla 4. Criterios de la calidad del cuidado

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

Como se ha ido mencionando la satisfacción es un momento emocional positivo como resultado de una experiencia llevada a cabo por una persona. En este trabajo se realizó la identificación de los criterios de la satisfacción del servicio social, los criterios de la calidad del cuidado y los instrumentos para evaluar la satisfacción del servicio social y la calidad del cuidado.

En la actualidad los pasantes de enfermería se encuentran realizando su servicio social como un requisito para poder obtener más adelante un título profesional, durante este proceso los pasantes llevan a cabo actividades que comúnmente son ejercidas por profesionales de enfermería ya en un ámbito laboral. Por lo anterior el pasante debe cumplir con sus actividades en un lapso de tiempo y horario establecido, al ser pasantes no reciben una remuneración económica por su trabajo, sin embargo, lo que ellos obtienen es un apoyo económico por el servicio que brindan. Se puede decir que el servicio social es una oportunidad de realizar prácticas profesionales para el pasante de enfermería como contribución al desarrollo de su actividad laboral en un futuro.

Ya que el pasante de enfermería se encuentra en un ámbito laboral, se enfrenta a distintos criterios que caracterizan a este, como lo es la organización del servicio de enfermería, donde se da la comunicación, la motivación y el desarrollo de relaciones interpersonales con los demás profesionales de enfermería. Por otra parte, también es importante reconocer el ambiente físico de trabajo, por ejemplo, la infraestructura de la institución o el material con el que cuenta para llevar a cabo las intervenciones de enfermería. Como consecuencia de una adecuada o inadecuada integración de los criterios mencionados surge un criterio más para la satisfacción del servicio social y esto es el grado de estrés. Este último es considerado ya que el pasante se enfrenta a nuevos desafíos relacionados con el cuidado que brinda dentro de la institución.

Es entonces que, si el pasante en enfermería brinda una atención de cuidado en una institución debe contar con una calidad de este cuidado. Sin embargo, en este trabajo solo se pudo identificar de manera general los criterios de la calidad de

cuidado, siendo estos la accesibilidad que tiene el profesional de enfermería para brindar un cuidado, la explicación que da del tratamiento o la intervención que llevaba a cabo, el confort que da al paciente, la anticipación que tiene ante los eventos dados en el paciente, las relaciones de confianza que desarrolla con el paciente o sus familiares, el seguimiento que da al tratamiento o estado de salud, la amabilidad con la que se dirige y el trato personalizado con cada uno de los pacientes.

Por ello se concluye, que es importante llevar a cabo la evaluación de la satisfacción del servicio social del pasante de enfermería y el grado de calidad que este brinda, pues de esta manera se podrían realizar modificaciones de las condiciones en las que el pasante lleva a cabo su servicio social y de esta manera influir en calidad de cuidado que pueda brindar.

BIBLIOGRAFÍA

1. Dos Santos M. (2016) Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Resu ANUIES. 45(178) 79-95. [Consultado 29 Enero 2023] Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
2. Muñoz D, et al. (2022). Satisfacción Laboral en Relación a Compromiso Organizacional en Suplentes de Enfermería de un Hospital General. Rev Ene De Enfermería, 16(2). [Consultado 15 Octubre 2022] Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v16n2/1988-348X-ene-16-02-1330.pdf>
3. Guzmán A, Valdez M. (2020) El servicio social como recurso didáctico para intervenir la realidad social. Zincografía. 2(4) 44-61 [Consultado 30 Diciembre 2022] Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-84372018000200044&script=sci_arttext
4. Cabrera M, Castro J, González L, Jiménez S, Barranca A. (2022) Satisfacción laboral en prestadores de Servicio Social del Centro de Estudios y Servicios en Salud. Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud. 7(1) 1-38. [Consultado 30 Diciembre 2022] Disponible en: <https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2941/4837>
5. Secretaria de Salud. (s.f.) Reglamento del Servicio Social de Enfermería. Gobierno de Quintana Roo. 1-5. [Consultado 30 Diciembre 2022] Disponible en: https://salud.qroo.gob.mx/portal/descargas/calidad/Servicio%20Social%20Enfermer%C3%ADa/REGLAMENTO_SERVICIO_SOCIAL_LIC_EN_ENFERMERIA.pdf
6. Rivas J, Gaona A, Aguilera M, Flores L, Sandoval X, Tellez L, Omaña D. (2023) Vivencias de pasantes en enfermería: servicio social en centros de salud durante la pandemia por COVID-19. Portales Medicos. Vol. XVIII; nº 4; 151 [Consultado 28 Febrero 2023] Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/vivencias-de-pasantes-en-enfermeria->

servicio-social-en-centros-de-salud-durante-la-pandemia-por-covid-19/#more-70763

7. Avella P, Naranjo H. (2021) Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio. [Consultado 18 Octubre 2022] Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf
8. Cruz A, et al. (2018) Satisfacción del prestador de Servicio Social de Enfermería en el Sistema Estatal de Salud de México. Rev Horiz Enf, 29(2). 172-183. [Consultado 15 Octubre 2022] Disponible en: <https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/13400/11740>
9. Valenciano J, Hernández F, Ibarra I. (2021) Nivel de satisfacción de prestadores de servicio social durante la pandemia en ISSSTECALI Tijuana. Rev CONAMED, 26(1). 17-26. [Consultado 18 Octubre 2022] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2021/con211b.pdf>
10. Solano S. (2010) Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Rev Cuid. 1(1) 53-62. [Consultado 20 Octubre del 2022] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732010000100008
11. Cifuentes J. Manrique F. (2014) Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Av. Enferm. 32(2) 217-227. [Consultado 20 Octubre 2022] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002014000200005
12. Cruz P. et al. (2010) Estudio evaluativo del Servicio Social en la UAEH, período Junio-Diciembre de 2010 Análisis de la situación y propuestas de mejora. UAEH. 1-55. [Consultado 20 Octubre 2022] Disponible en: https://www.uaeh.edu.mx/adminyserv/dir_generales/evaluacion/pdf/estudio_ss_final.pdf
13. Espinal N. (2014) Grado de satisfacción de los pasantes de la carrera de odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el valle

- de sula durante la práctica de servicio social de el año 2009 al 2013. 1-82 [Consultado 21 Octubre 2022] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7669/1/t774.pdf>
14. Paredes A, González C. (2013) La pasantía rural en Paraguay. Rev Salud Pública Parag. 3(2) 6-16. [Consultado 19 Octubre 2022] Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/11/965006/6-16.pdf>
 15. Bernal M, Godínez M. (2020) Servicio Social Foráneo: Vivencias de Pasantes de Enfermería en el Cuidado Obstétrico. CuidArte. 9(17) 19-27. [Consultado 19 Enero 2023] Disponible en: <https://revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/article/view/72759>
 16. Matus M, Balseiro L, Zárate R, García M, Balan C. (2011) Formación educativa y desarrollo profesional: El caso de egresadas(os) de especialidades de posgrado en enfermería. Enferm. univ 8(4) 8-15. [Consultado 21 Octubre 2022] Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000400002&lng=es.
 17. Brizuela T. (2019) Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. Revista Espiga, 18(37), 99-110. [Consultado 21 Octubre 2022] Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4678/467859737002/html>
 18. Gómez D. (2022) Qué es el desarrollo profesional, cómo crear un plan y ejemplos. HubSpot. [Consultado 22 Octubre 2022] Disponible en: <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-desarrollo-profesional#:~:text=Este%20concepto%20se%20refiere%20a,que%20recibe%20de%20sus%20colaboradores>.
 19. Cepeda S, Salguero O, Sánchez Y. (2015) Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited. 6-84. [Consultado 26 Octubre 2022] Disponible en: <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>
 20. Joglar N. (2014) Motivación y reconocimiento. UPMX. 1-22. [Consultado 21 Octubre 2022] Disponible en: <http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>

21. Rivera J. (2012) Reconocimiento del trabajo de Enfermería como profesión. Rev PortalesMedicos. [Consultado 26 Octubre 2022] Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/reconocimiento-del-trabajo-de-enfermeria-como-profesion/>
22. Personio. (2022) Condiciones de trabajo en la empresa: ¿cuál es su importancia y cómo se definen?. [Consultado 22 Octubre 2022] Disponible en: <https://www.personio.es/glosario/condiciones-de-trabajo/>
23. Orcasita A, Ovalle L. (2019) Condiciones laborales del personal de Enfermería en una clínica de alta complejidad en Valledupar. Biociencias. 14(1). 99-124 [Consultado 30 Octubre 2022] Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/biociencias/article/view/5334/4641>
24. Canales M, Valenzuela S, Paravic T. (2016) Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Elsevier. 13(3). 178-186. [Consultado 30 Octubre 2022] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-condiciones-trabajo-profesionales-enfermeria-chile-S1665706316300215>
25. Jaureguiberry M. (S.F) ¿Que es la capacitación?. UNICEN. 1-4. [Consultado 30 Octubre 2022] Disponible en: <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
26. PROFEDET. (2018) La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. Gobierno de México. [Consultado 26 Diciembre 2022] Disponible en: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es>
27. Cadena J, Olvera S, Pérez M, Balseiro C, Matus R. (2012) Evaluación de la capacitación de enfermería en dos institutos nacionales de salud. Enferm univ. 9(3). 15-24. [Consultado 05 Octubre 2022] Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000300003#:~:text=Introducci%C3%B3n%3A%20La%20capacitaci%C3%B3n%20de%20enfermer%C3%ADa,capacitaci%C3%B3n%20imparitada%20por%20sus%20instituciones.

28. Faya A, Venturo C, Herrera M, Hernandez R. (2018) Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. 8(3). 43-56. [Consultado 28 Octubre 2022] Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/173239aa-8031-4032-a73a-e9ea1711052e/content>
29. Beckmann M. (2016) La autonomía laboral como práctica directiva. *WOL IZA*. 230(1). 1. [Consultado 28 Octubre 2022] Disponible en: <https://wol.iza.org/articles/working-time-autonomy-as-management-practice/lang/es>
30. Luengo Martínez, C & Paravic Klijn, T (2016). Autonomía Profesional: factor clave para el ejercicio de la Enfermería Basada en la Evidencia. *Index de Enfermería*, 25(1-2), 42-46. [Consultado 19 Diciembre del 2022] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962016000100010
31. Aguilera, M., & Morán , L. (2017). Vivencias del egresado de enfermería en la toma de decisiones clínicas. *Aladefe*, 7(3), 9-18. [Consultado 19 Diciembre del 2022] Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/256/vivencias-del-egresado-de-enfermeria-en-la-toma-de-decisiones-clinicas/>
32. Hernández W, Hinojos E. (2019) Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm.* 4(9) [Consultado 14 Febrero 2023] Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
33. López C. (2016) Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales entre estudiantes de enfermería*. Elsevier. 16(1) 83-92. [Consultado 19 Diciembre 2022] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181315000030>

34. Galdos A, Huamaní L. (2018) Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital Regional Honorario Delgado . Arequipa 2017. Repositorio UNSA. 1-94. [Consultado 19 Diciembre 2022] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5364/ENgalla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Durán M. (2018) ALTERNATIVAS METODOLÓGICAS EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL CUIDADO. ONU Mujeres. 27-45. [Consultado 20 Diciembre 2022] Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Monica-Orozco-Corona/publication/325202695_El_trabajo_los_cuidados_y_la_pobreza/links/5afd87e8aca272b5d8b40d9c/El-trabajo-los-cuidados-y-la-pobreza.pdf#page=26
36. Lagoueyte M. (2015) El cuidado de enfermería a los grupos de humanos. Revista de la Universidad Industrial de Santander. 47(2) 209-213. [Consultado 20 Diciembre 2022] Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/230211478.pdf>
37. Lenis C, Manrique F. (2015) Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Dialnet. 15(3) 413-425. [Consultado 20 Diciembre 2022] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5226995>
38. Rodríguez T, Rodríguez A. (2018) Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev Cubana Enfermer. 34(3) [Consultado 20 Diciembre 2022] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000300017&script=sci_arttext&tlng=pt
39. Burgos M, Paravic T. (2009) Enfermería como profesión. Rev Cubana Enfermer. 25(2) [Consultado 22 Diciembre 2022] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192009000100010
40. Arriaga R. (2016) Desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la dacs-ujat en las instituciones receptoras del sistema estatal de salud. Dialnet. 15(1) 37-45. [Consultado 22 Diciembre

- 2022] Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5376563>
41. IMSS. (2021) Servicio Social de Enfermería. Gobierno de México. [Consultado 27 Diciembre 2022] Disponible en:
http://educacionensalud.imss.gob.mx/ces_wp/servicio-social-de-enfermeria/
42. Zarza M. (2007) La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. ENEO UNAM. 4(2) 34-38 [Consultado 27 Diciembre 2022] Disponible en:
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/01/1028458/461-manuscrito-anonimo-879-1-10-20180417.pdf>
43. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. (2020) Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc enferm. 26(26). [Consultado 27 Diciembre 2022] Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext&lng=pt
44. Torres C, Páez A, Rosas D, Mendoza E. (2016) Revista Cuidarte. 7(2) 1338-1344. [Consultado 29 Diciembre 2022] Disponible en:
<https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/339>
45. Febré N, Moncada K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, Reynaldos K, Canales M. (2018) Rev Médica. 29(3) 278-287. [Consultado 29 Diciembre 2022] Disponible en:
https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=796b3dc8cb5f1547
46. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. (2021) Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS. 5(14) [Consultado 20 Diciembre 2022] Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003
47. Cardenas R, Cobeñas C, Garcia J. (2017) Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito UNANUE Lima 2017. Repositorio UPCH. 1-46. [Consultado 15 Diciembre 2022] Disponible

en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

48. OPS (2007) Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. OMS. 1-16. [Consultado 15 Diciembre 2022] Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/politica-estrategia-regional-para-garantia-calidad-atencion-sanitaria-incluyendo>
49. NORMA Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud. SEGOB. [Consultado 2 Diciembre 2022] Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312523&fecha=02/09/2013#gsc.tab=0
50. González M, Lázaro B, Urgell V. (2016) Cumplimiento de los indicadores de calidad en un hospital de tercer nivel de atención en el estado de Tabasco. SALUD TABASCO. 22(3) 98-102. [Consultado 2 Diciembre 2022] Disponible en: https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/ssaludtabasco/98_0.pdf
51. Carrillo M, Martínez L, Mendoza J, Sánchez A, Yáñez R, Rivera R, Caballero R. (2009) Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 17 (3): 139-142. [Consultado 23 Febrero 2023] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2009/eim093e.pdf>
52. Comisión Interinstitucional de Enfermería (2002) Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería. Universidad Veracruzana. 1-49. [Consultado 4 Noviembre 2022] Disponible en: https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/ID_7.pdf
53. Cadena G, Cerezo A, Cielo E, Barrientos V. (2020) Educación Continua y su Relación con el Cumplimiento de Indicadores de Calidad en Enfermería de un Hospital General de la Ciudad de Puebla en el Año 2019. UDLAP. 1-49. [Consultado 6 Diciembre 2022] Disponible en:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lef/barrientos_aguilar_vr/etd_2051020255484.pdf

54. Flores L, et al. (2020) La satisfacción laboral de enfermería y su relación con el grado de calidad del cuidado que este brinda. UAM XOC. 1-44. [Consultado 20 Diciembre 2022]
55. Martín X, Hernandez D, Otero M. (2020) Satisfacción con la calidad de las pasantías en atención primaria de salud. Educación Médica 34(1) 1-11. [Consultado 24 Noviembre 2022] Disponible en: 2022Superior/<http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v34n1/1561-2902-ems-34-01-e1879.pdf>
56. Abrajan M, Contreras J, Montoya S. (2009) Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones de Trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e investigación en Psicología. 14(1) 105-118. [Consultado 24 Noviembre 2022] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
57. Borges M, Alves M, Regina P. (2011) Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 19(4) 1-10. [Consultado 29 Noviembre 2022] Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/hbB7WVMFDKchfF9BtdHWZcL/?format=pdf&lang=es>
58. Tayebbeh M, Farzaneh M, Azizi I. (2014) Quality of Working Life of Nurses and its Related Factors. Nurs Midwifery Stud. 3(2) [Consultado 4 Noviembre 2022] Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4228533/>
59. Ortega A. (2018) Calidad de vida laboral de enfermeros en servicio de emergencia y su influencia en Calidad del Cuidado del Hospital Cayetano Heredia - Lima 2017. Revista gaceta científica. 4(2) 6-11. [Consultado 11 Diciembre 2022] Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/360/331>
60. Carvaja G, et al. (2016) Ambiente de la práctica de enfermería y resultados del cuidado. Index. 25(1-2) [Consultado 11 Diciembre 2022] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es

61. Sifuentes O. (2016) Satisfacción del usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. 1-96 [Consultado 11 Diciembre 2022] Disponible en: <https://es.scribd.com/document/391642423/Tesis-Maestria-Olga-Gissella-Sifuentes-Leon-descarga#>
62. Amed E, Villarreal G, Alvis C. (2019) Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Ciencia y Cuidado. 16(2) 108-119. [Consultado 13 Diciembre 2022] Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/150>

7