



## Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía

### Quality of Nursing Care and Satisfaction in Post-Operative Patients in the Surgery Department

Regina Angelica Mamani Nina   
[reginamamani959@gmail.com](mailto:reginamamani959@gmail.com)

Betsabeth Yuliana Huanca Chambi   
[Yuli.betsabeth@gmail.com](mailto:Yuli.betsabeth@gmail.com)

Daniel Wilfredo Zapata Ramos   
[danielzapata@gmail.com](mailto:danielzapata@gmail.com)

Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú

#### RESUMEN

**Introducción:** La calidad de la atención de enfermería influye significativamente en la satisfacción postoperatoria, destacando que una atención humana, continua, segura y oportuna mejora la experiencia del paciente y su valoración del servicio. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado del servicio de cirugía en el Hospital Base II ESSALUD Moquegua, 2024. **Materiales y métodos:** Se empleó un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, con una muestra conformada por La muestra estuvo conformada por 101 pacientes postoperados mayores de 18 años, seleccionados mediante muestreo censal. **Resultados:** La calidad del cuidado enfermero fue percibida mayoritariamente como media, al igual que la satisfacción general. Se evidenció una correlación positiva alta entre ambas variables ( $p = 0,798$ ;  $p = 0,000$ ), destacando las dimensiones humana y continua como las más influyentes. Predominó un perfil sociodemográfico de mujeres adultas con baja escolaridad. **Conclusiones:** La calidad del cuidado enfermero se relaciona significativamente con la satisfacción postoperatoria, destacando el impacto de las dimensiones humana y continua. El perfil sociodemográfico sugiere que edad, género y nivel educativo influyen en la percepción del cuidado, evidenciando la necesidad de estrategias asistenciales adaptadas. Fortalecer aspectos relacionales y de seguridad puede mejorar la experiencia del paciente.

**Palabras clave:** Calidad de la atención de enfermería; Satisfacción del paciente; Postoperatorio; Cirugía; Atención hospitalaria.

#### ABSTRACT

**Introduction:** The quality of nursing care significantly influences postoperative satisfaction, highlighting that humane, continuous, safe, and timely care improves the patient experience and their evaluation of the service. **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of postoperative patients in the surgical service at Hospital Base II ESSALUD Moquegua, 2024. **Materials and methods:** A quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional design were used, with a sample of 101 postoperative patients over 18 years of age, selected through census sampling. **Results:** The quality of nursing care was mostly perceived as average, as was overall satisfaction. A high positive correlation was found between both variables ( $p=0.798$ ;  $p=0.000$ ), with the humane and continuous dimensions being the most influential. A sociodemographic profile of adult women with low levels of education predominated. **Conclusions:** The quality of nursing care is significantly related to postoperative satisfaction, highlighting the impact of the human and continuous dimensions. The sociodemographic profile suggests that age, gender, and educational level influence the perception of care, demonstrating the need for tailored care strategies. Strengthening relational and safety aspects can improve the patient experience.

**Keywords:** Quality of nursing care; Patient satisfaction; Postoperative care; Surgery; Hospital care.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los cuidados de enfermería constituye una de las principales preocupaciones en el ámbito de la salud, dado que suele ser percibida por pacientes, familiares y otros usuarios como deficiente o poco satisfactoria (1). Estas limitaciones repercuten negativamente en aspectos clave del sistema sanitario, como la cobertura, disponibilidad y accesibilidad de los servicios (2). En este contexto, abordar la calidad del cuidado enfermero resulta fundamental para garantizar la satisfacción del paciente, ya que dicho proceso no solo exige competencias asistenciales, sino también la mejora continua de diversos factores estructurales, humanos y organizativos que inciden directamente en la atención brindada (3).

En el contexto internacional, la calidad de los cuidados de enfermería representa un desafío constante para los sistemas de salud, ya que con frecuencia los usuarios expresan cuestionamientos sobre la atención brindada por el personal profesional(4). Según datos reportados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), aproximadamente el 60,0 % de los fallecimientos ocurridos en hospitales de países con ingresos limitados se atribuyen a deficiencias en los niveles de atención proporcionados por los profesionales de la salud, lo que evidencia una problemática estructural que requiere intervenciones urgentes, sostenidas y basadas en evidencia para mejorar la seguridad y efectividad del cuidado enfermero (5).

A nivel nacional, diversos estudios han abordado la calidad de los cuidados de enfermería como un componente esencial en la prestación de servicios de salud. Se ha evidenciado que la atención enfermera presenta deficiencias significativas en múltiples hospitales peruanos, lo que refleja una problemática estructural persistente en la organización, ejecución y evaluación de los servicios de enfermería. Estas limitaciones afectan directamente la experiencia del paciente, comprometen la efectividad del cuidado brindado y exigen intervenciones estratégicas orientadas a fortalecer la calidad asistencial en el contexto nacional (6).

Las deficiencias en la calidad de los cuidados de enfermería responden a múltiples causas, muchas de las cuales comparten un patrón común en hospitales de distintas regiones del mundo, donde esta problemática se manifiesta de manera recurrente. En un estudio se identificó que la sobrecarga laboral y la escasez de profesionales de enfermería constituyen los principales factores que limitan la calidad de la atención brindada (7). De manera complementaria, otro estudio realizado en Perú reportó que el sistema de salud nacional presenta deficiencias en la dotación de personal de enfermería, lo cual incrementa la carga laboral y repercute negativamente en la atención centrada en las necesidades del paciente, afectando la oportunidad, continuidad y humanización del cuidado (8).

En el contexto de la institución de salud objeto de análisis, se ha evidenciado que la percepción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería presenta importantes limitaciones. Los testimonios recogidos indican que el trato ofrecido por el personal de enfermería no siempre se caracteriza por amabilidad ni empatía, y que en diversas ocasiones los usuarios sienten que sus necesidades no son atendidas con la prontitud esperada. Asimismo, se ha señalado que la comunicación entre el equipo de enfermería y los pacientes resulta insuficiente, lo que afecta negativamente la experiencia asistencial y la confianza en el cuidado recibido.

La calidad del cuidado enfermero influye directamente en la recuperación y satisfacción del paciente postoperatorio. En este contexto, surgen interrogantes relevantes: ¿Cuál es el nivel percibido de calidad del cuidado enfermero por parte de los pacientes postoperatorios?, ¿Qué grado de satisfacción manifiestan respecto a la atención recibida?, y ¿Existe una relación significativa entre ambas variables en el servicio de cirugía? Estas preguntas orientan el análisis de factores que inciden en la experiencia asistencial. La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado del servicio de cirugía en el Hospital Base II ESSALUD Moquegua, 2024.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, orientado a la descripción y análisis de fenómenos en su contexto natural. Su propósito es comprender la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente postoperatorio, sin manipulación de variables independientes ni intervención directa en los procesos clínicos. El estudio se realizó en el Hospital Base II ESSALUD Moquegua durante el mes de agosto de 2024, considerando criterios éticos y logísticos previamente establecidos.

La población estuvo conformada por pacientes postoperados hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Base II ESSALUD Moquegua durante el mes de agosto de 2024. Se empleó un muestreo censal, incluyendo a todos los pacientes que cumplieran los criterios de inclusión: ser mayores de 18 años, haber sido intervenidos quirúrgicamente, encontrarse hospitalizados en el servicio de cirugía y haber otorgado consentimiento informado. La

muestra final estuvo compuesta por 101 pacientes. Se excluyeron aquellos con deterioro cognitivo, barreras de comunicación o condiciones clínicas que limitaran su participación en el estudio.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, mediante la aplicación de dos instrumentos validados y adaptados al contexto local. La calidad del cuidado enfermero fue medida con el cuestionario elaborado por Chambi Alanoca Rosa Marina, estructurado en cuatro dimensiones (humana, segura, continua y oportuna) y compuesto por 22 ítems en escala tipo Likert. Este instrumento presenta una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.897 y validez de contenido mediante juicio de expertos especializados en el área de enfermería clínica y gestión hospitalaria.

La satisfacción del paciente fue evaluada con la escala CARE-Q, diseñada por Patricia Larson y adaptada al español por Sepúlveda Carrillo Gloria, considerando criterios lingüísticos y culturales. Este instrumento consta de 46 ítems distribuidos en sus respectivas dimensiones, también medidos en escala tipo Likert de cinco puntos. Su confiabilidad reportada es de Alfa de Cronbach = 0.850, con validación por juicio de expertos en atención sanitaria, calidad asistencial y metodología de investigación.

Ambos instrumentos fueron sometidos a prueba piloto en una muestra de 20 pacientes con características similares a la población objetivo, seleccionados bajo criterios de inclusión previamente establecidos y representativos del perfil clínico del estudio, obteniéndose coeficientes Alfa de Cronbach de 0.856 y 0.939 respectivamente, lo que confirmó su fiabilidad para el estudio y respaldó la consistencia interna de los cuestionarios aplicados en la fase principal de recolección de datos.

El procesamiento de datos se realizó mediante Microsoft Excel para la tabulación inicial, y SPSS versión 26 para el análisis estadístico, garantizando la trazabilidad y organización de la información. Se aplicó estadística descriptiva para caracterizar las variables y los datos sociodemográficos, y estadística inferencial para comprobar la hipótesis de investigación. La normalidad de los datos se evaluó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, y al no cumplir con los supuestos de normalidad, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para establecer la correlación entre las variables principales del estudio.

## RESULTADOS

En la Tabla 1, se muestra la distribución sociodemográfica de los participantes. La mayoría tenía más de 50 años (49,5 %), seguido por el grupo de 38 a 49 años (26,7 %). Los rangos de 26 a 37 años y de 18 a 25 años representaron el 17,8 % y el 5,9 %, respectivamente. En cuanto al sexo, predominó el femenino (56,4 %) sobre el masculino (43,6 %). Respecto al nivel educativo, el 16,8 % de los encuestados reportó haber cursado únicamente estudios de nivel primario. Estos hallazgos evidencian un perfil poblacional compuesto mayoritariamente por mujeres adultas mayores con bajo nivel educativo, lo que podría influir en la percepción y experiencia de los cuidados de enfermería recibidos.

**Tabla 1. Factores sociodemográficos**

	Categorías	F	%
Edad	18 a 25 años	6	5,9
	26 a 37 años	18	17,8
	38 a 49 años	27	26,7
	Más de 50 años	50	49,5
Sexo	Masculino	44	43,6
	Femenino	57	56,4
Nivel de instrucción	Primaria	17	16,8
	Secundaria	38	37,6
	Superior	46	45,5
Estado civil	Soltero	19	18,8
	Casado	59	58,4
	Viudo	12	11,9
	Conviviente	11	10,9
Total		101	100,0

Nota. f = frecuencia

En la Tabla 2, se presenta la distribución de los niveles percibidos de calidad del cuidado de enfermería según sus dimensiones. La mayoría de los participantes calificó la calidad global del cuidado como media (68,3 %), seguida de alta (19,8 %) y baja (11,9 %). En la dimensión humana, el 59,4 % la percibió como media, el 24,8 % como alta y el 15,8 % como baja. La dimensión segura fue valorada mayoritariamente como media (71,3 %), mientras que el 16,8 % la consideró alta y el 11,9 % baja. En cuanto a la dimensión continua, el 32,7 % la calificó como alta, el 44,6 % como media y el 22,8 % como baja. Finalmente, la dimensión oportuna fue percibida como media por el 46,5 % de los encuestados, alta por el 29,7 % y baja por el 23,8 %. Estos hallazgos evidencian que la calidad del cuidado de enfermería fue percibida mayoritariamente como media en todas sus dimensiones, con mayor valoración positiva en los componentes continuo y oportuno, lo que sugiere áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en la atención brindada.

**Tabla 2.** Calidad del cuidado de enfermería

	Bajo	Medio	Alto	Total
	%	%	%	%
Calidad del cuidado	11.9	68.3	19.8	100.0
Humana	15.8	59.4	24.8	100.0
Segura	11.9	71.3	16.8	100.0
Continua	22.8	44.6	32.7	100.0
Oportuna	23.8	46.5	29.7	100.0

En la Tabla 3, se presenta la distribución de los niveles de satisfacción con el cuidado de enfermería según sus componentes. La mayoría de los participantes calificó la satisfacción general como regular (79,2 %), mientras que el 15,8 % la consideró buena. En cuanto al confort, el 72,3 % lo percibió como regular y el 17,8 % como bueno. El componente "explica y facilita" fue valorado como regular por el 57,4 % y como bueno por el 22,8 %. La confianza en el cuidado fue calificada como regular por el 70,3 % y buena por el 13,9 %. Respecto a la capacidad de anticipación, el 74,3 % la consideró regular y el 13,9 % buena. El monitoreo fue percibido como regular por el 72,3 % y bueno por el 16,8 %. Finalmente, la accesibilidad fue valorada como regular por el 65,3 % y buena por el 23,8 %. Estos hallazgos evidencian una tendencia predominante hacia niveles de satisfacción regular en todos los componentes evaluados, lo que sugiere oportunidades de mejora en la calidad percibida del cuidado de enfermería.

**Tabla 3.** Satisfacción del cuidado de enfermería

	Mala	Regular	Buena	Total
	%	%	%	%
Satisfacción	79.2	79.2	15.8	100.0
Confort	72.3	72.3	17.8	100.0
Explica y facilita	57.4	57.4	22.8	100.0
Confianza	70.3	70.3	13.9	100.0
Se anticipa	74.3	74.3	13.9	100.0
Monitoreo	72.3	72.3	16.8	100.0
Accesibilidad	65.3	65.3	23.8	100.0

En la Tabla 4, se muestra la correlación entre la calidad y la satisfacción de los cuidados de enfermería. Los resultados evidencian una asociación positiva alta entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,798 ( $p = 0,000$ ), lo que indica que a mayor percepción de calidad en los cuidados de enfermería, mayor es el nivel de satisfacción reportado por los participantes. Este hallazgo, basado en una muestra de 101 sujetos, indica una relación significativa y consistente entre la calidad percibida y la experiencia satisfactoria del cuidado recibido.

**Tabla 4.** Calidad y satisfacción de los cuidados de enfermería

	Rho de Spearman	Satisfacción de los cuidados de enfermería
Calidad de los cuidados de enfermería	Coeficiente de correlación	,798
	Sig. (bilateral)	,000
	N	101

En la Tabla 5, se presenta la correlación entre las dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Los resultados muestran asociaciones positivas y estadísticamente significativas en todas las dimensiones evaluadas ( $p = 0,000$ ). La dimensión humana presentó la correlación más alta ( $\rho = 0,735$ ), seguida por la dimensión continua ( $\rho = 0,724$ ), oportuna ( $\rho = 0,701$ ) y segura ( $\rho = 0,621$ ). Estos hallazgos sugieren que una mayor percepción de calidad en cada dimensión del cuidado se asocia con mayores niveles de satisfacción del paciente, destacando especialmente el impacto de los componentes humanos y de continuidad en la experiencia del cuidado recibido.

**Tabla 5.** Correlación entre dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente (Rho de Spearman)

Dimensión evaluada	Coefficiente de correlación ( $\rho$ )	Significación bilateral ( $p$ )	N
Humana	0,735	0,000	101
Segura	0,621	0,000	101
Continua	0,724	0,000	101
Oportuna	0,701	0,000	101

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten reflexionar críticamente sobre la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de la persona atendida. La mayoría de los participantes, conformada por mujeres mayores de 50 años (49,5 %) con bajo nivel educativo (16,8 % solo con primaria), valoró la atención recibida como de calidad media (68,3 %) y reportó niveles de satisfacción regular (79,2 %). Este perfil sociodemográfico, junto con la correlación positiva alta entre calidad y satisfacción ( $\rho = 0,798$ ), destaca la necesidad de fortalecer dimensiones humanas y de continuidad para mejorar la experiencia asistencial.

Estos hallazgos se corresponden con estudios realizados en hospitales de México, donde también se evidenció que la calidad del cuidado de enfermería está influida por la edad y el nivel educativo de los pacientes, lo que plantea la necesidad de una atención diferenciada por parte del personal de salud (9). Dado que se trata de un proceso dinámico, su abordaje no puede ser uniforme en todas las áreas hospitalarias ni en todos los turnos, ya que existen factores contextuales que facilitan o dificultan la prestación del cuidado. En este sentido, se recomienda implementar estrategias centradas en la formación continua y el desarrollo profesional del equipo de enfermería. Además, otras investigaciones han reportado que más del 55 % de los pacientes hospitalizados con dolor perciben la calidad del cuidado como regular, lo que refuerza la necesidad de fortalecer las dimensiones humanas y técnicas del cuidado (10).

Diversos estudios coinciden en señalar niveles satisfactorios de percepción respecto al cuidado de enfermería. Por ejemplo, una investigación realizada en un hospital mexicano con una muestra de 90 pacientes mayores de 18 años evidenció que más de la mitad de los participantes valoraron positivamente la calidad del cuidado recibido (11). De manera similar, Campos et al. (12) reportaron que la mayoría de los pacientes percibieron una atención de calidad adecuada; en dicho estudio, se identificó como fortaleza la empatía dentro del componente intangible del cuidado, mientras que la infraestructura hospitalaria deficiente fue señalada como una debilidad en el contexto peruano. Asimismo, Pacha, (13) en un estudio desarrollado en Moquegua durante el año 2019, encontró que el 54 % de los cuidados fueron calificados como eficientes, y el 44 % como regulares. Por último, Díaz (14) destacó que el 63 % de los pacientes encuestados manifestaron estar satisfechos con los servicios de enfermería recibidos.

En consonancia con estos antecedentes, en el presente estudio se constató que la calidad del cuidado de enfermería fue percibida mayoritariamente como media por los pacientes postoperatorios encuestados. Este resultado indica una valoración intermedia entre los estudios que reportan alta satisfacción y aquellos que evidencian deficiencias estructurales, lo que podría estar relacionado con factores institucionales, expectativas del paciente, condiciones contextuales específicas o limitaciones en la disponibilidad de recursos humanos y materiales durante el proceso asistencial.

Los resultados del presente estudio evidencian que la satisfacción con el cuidado de enfermería fue percibida mayoritariamente como regular en todos los componentes evaluados. La satisfacción general alcanzó un 79,2 %, mientras que dimensiones específicas como el confort (72,3 %), la capacidad de anticipación (74,3 %) y el monitoreo (72,3 %) también mostraron altos porcentajes en esta categoría. Estos datos reflejan una percepción intermedia del cuidado recibido, sin llegar a niveles óptimos, lo que indica áreas susceptibles de mejora en la atención brindada por el personal de enfermería.

Al comparar estos hallazgos con estudios previos, se observa una variabilidad en la percepción de los pacientes. Por ejemplo, una investigación realizada en Paraguay reportó una distribución dividida, con un 56,8 % que calificó la atención como alta y un 43,2 % como baja (15). De manera similar, Rodríguez y Arévalo documentaron que el 53,3 % de los pacientes percibió un nivel alto de calidad, mientras que el 46,7 % lo consideró medio (16). Guevara (17) encontró que el 61,8 % valoró positivamente el cuidado de enfermería, frente al 29,1 % que lo calificó como regular y al 9,1 % como deficiente. Finalmente, Cuadros y Ruiz (18) evidenciaron que la mayoría de los pacientes calificó la atención como buena o muy buena, siendo marginal el porcentaje que la evaluó como regular o mala. Estos antecedentes permiten contextualizar los resultados del presente estudio y refuerzan la necesidad de fortalecer componentes específicos del cuidado, especialmente aquellos relacionados con la anticipación, el confort y la accesibilidad.

El análisis de correlación evidenció asociaciones positivas y significativas entre todas las dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, destacando la dimensión humana como la de mayor impacto. Este hallazgo refuerza la importancia de los componentes relacionales en la experiencia del cuidado, y sugiere que fortalecer la empatía, el trato personalizado y la comunicación efectiva podría mejorar sustancialmente la percepción del usuario. En una investigación realizada en Brasil, se reportó que la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencias fue valorada positivamente (19). De forma similar, un estudio en Irak indicó que el 83,3 % de los pacientes se mostró satisfecho con la atención recibida (20). Karaca y Durna (21) en su investigación documentaron que los pacientes expresaron mayor satisfacción con el cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

El análisis de correlación evidenció asociaciones positivas y significativas entre todas las dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, destacando la dimensión humana como la de mayor impacto ( $p = 0,735$ ;  $p = 0,000$ ). Este hallazgo refuerza la importancia de los componentes relacionales en la experiencia del cuidado, y sugiere que fortalecer la empatía, el trato personalizado y la comunicación efectiva podría mejorar sustancialmente la percepción del usuario. De manera complementaria, Urrutia et al. (22) reportaron una correlación moderada entre ambas variables en un hospital público del Perú, indicando que, a mayor nivel de satisfacción, mayor es la percepción de cuidado humanizado. Asimismo, estudios realizados en Ecuador y Cuba documentaron niveles elevados de satisfacción entre pacientes que recibieron atención de enfermería (23,24). En México, otros estudios señalaron que el 67,8 % de los pacientes se mostró satisfecho con el cuidado recibido (25).

Se concuerda con los hallazgos de Parrado y Reyes, quienes señalan que la valoración del nivel de satisfacción de los usuarios respecto al cuidado de enfermería constituye una herramienta clave para identificar la calidad de la atención brindada por el profesional, así como para reconocer fortalezas, debilidades y áreas que requieren mejoras en la atención al paciente, especialmente en contextos hospitalarios donde las demandas asistenciales son variables y complejas, y donde la percepción del usuario puede influir directamente en la adherencia terapéutica, la recuperación clínica y la continuidad del cuidado (26).

Según los hallazgos de Salazar et al. (27), se identificó una asociación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, con un 90.3 % de participantes que manifestaron estar satisfechos con la atención recibida durante y después de su estancia hospitalaria. En concordancia, un estudio realizado en un hospital de Lima, Perú, reportó una relación directa entre la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia, quienes calificaron como buena tanto la calidad del servicio como el nivel de satisfacción percibido (28).

En conjunto, los hallazgos del presente estudio permiten comprender con mayor profundidad la percepción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería, evidenciando una valoración predominantemente regular en dimensiones clave como el confort, la anticipación y el monitoreo. Esta percepción intermedia, en contraste con estudios que reportan niveles altos o deficientes, sugiere la necesidad de fortalecer componentes humanos y estructurales del cuidado. La correlación significativa entre calidad y satisfacción reafirma el valor de implementar estrategias centradas en la empatía, la comunicación efectiva y la formación continua, contribuyendo así a mejorar la experiencia asistencial y la calidad del servicio.

## CONCLUSIONES

El perfil sociodemográfico de los participantes revela factores que podrían incidir en la percepción del cuidado de enfermería. La muestra estuvo conformada mayoritariamente por mujeres (56,4 %) mayores de 50 años (49,5 %), de las cuales el 16,8 % reportó haber cursado únicamente estudios primarios. Este perfil sugiere que la edad avanzada, el predominio femenino y el bajo nivel educativo pueden influir en la forma en que se experimenta y valora la atención recibida, lo que plantea la necesidad de implementar estrategias asistenciales adaptadas a las características

socioculturales de esta población.

La calidad del cuidado de enfermería fue percibida predominantemente como media (68,3 %), con fortalezas en las dimensiones continua y oportuna, que alcanzaron valoraciones altas en el 32,7 % y 29,7 % de los casos, respectivamente. En contraste, la dimensión segura fue calificada como media por el 71,3 % de los participantes, y la dimensión humana por el 59,4 %. Estos resultados evidencian una atención que, si bien cumple con estándares funcionales, requiere fortalecimiento en aspectos relacionales y de seguridad para optimizar la experiencia del paciente.

El estudio permitió identificar una correlación positiva alta entre la calidad percibida y la satisfacción del paciente ( $\rho = 0,798$ ;  $p = 0,000$ ), destacando el impacto de la dimensión humana ( $\rho = 0,735$ ), seguida por la continua ( $\rho = 0,724$ ), oportuna ( $\rho = 0,701$ ) y segura ( $\rho = 0,621$ ). A pesar de que el 79,2 % de los participantes calificó su satisfacción general como regular, estos hallazgos confirman que el fortalecimiento de los componentes humanos y de continuidad puede incidir positivamente en la percepción global del cuidado recibido.

Se recomienda fortalecer las dimensiones humana y continua del cuidado de enfermería mediante intervenciones centradas en la comunicación empática, el seguimiento personalizado y la accesibilidad oportuna. Dado que el 79,2 % de los participantes reportó niveles de satisfacción regular y se evidenció una correlación positiva alta entre calidad y satisfacción ( $\rho = 0,798$ ), resulta prioritario implementar estrategias formativas y organizativas que promuevan una atención integral, sensible al perfil sociodemográfico de los usuarios y orientada a mejorar su experiencia asistencial.

## REFERENCIAS

1. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2022;38(3). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706>
2. Lino-Villacreses WA, Vargas Pin RX, Sornoza García MG, Lucas Parrales EN. Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional* [Internet]. 2023;8(10 (octubre 2023)):48-71. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i10.6110>
3. González-Nahuelquin C, Fuenzalida-Rodríguez J, Fuster-Olguin MP, García-Mejías C, Lobos-Ugarte C, Pacheco-Espinoza J, et al. Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: una revisión de literatura. *Ene* [Internet]. 2023;17(2). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1988-348X2023000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1988-348X2023000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
4. Luengo-Martínez C, Paravic-Klijin T, Burgos-Moreno M. Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. *Index de Enfermería* [Internet]. junio de 2021 [citado 22 de mayo de 2024];30(1-2):29-33. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1132-12962021000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962021000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
5. OMS. Year of the nurse and the midwife 2020 [Internet]. 2020. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/331677/9789240003279-eng.pdf?sequence=1>
6. Rojas-Valle JM, Diana Patricia TC, Gonzáles Delgado LR, Arias Flores CT. Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del covid-19. Hospital regional docente las mercedes-2020. *Revista científica CURAE* [Internet]. 2022 [citado 22 de abril de 2023];5(2):10-26. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/2305>
7. Vega ER. Calidad de atención de enfermería en el adulto mayor hospitalizado: Revisión sistemática. *Revista Vive* [Internet]. 2024;7(19):244-59. <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/432>
8. Gallardo-Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enferm Glob* [Internet]. 2014 Oct [citado 2025 Nov 6];13(36):353-63. [https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en\\_revision5.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en_revision5.pdf)
9. Delgado-Medina, L. M., Calero Zea, M. A., Noriega Martínez, S. C. & Castillo Valdiviezo, C. V. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *Revista RECIMUNDO*, 7(1), 786-795. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997>
10. Mijangos ADS, Jiménez EAZ, Pérez FM, Hernández MA. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc Enferm*. 2020;26:26.

- <https://doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
11. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. 2020 Jun [cited 2025 Nov 05];5(14): e174. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
  12. Campos-Ramos L, Cuba-Sancho JM, Merino-Lozano A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2022 Sep [cited 2025 Nov 05];38(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n3/1561-2961-enf-38-03-e4706.pdf>
  13. Pacha S. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua [Internet]. Tacna (Perú): Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019 [citado 2025-11-05]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
  14. Diaz-Rodríguez M, Alcántara Rubio L, Aguilar Garcia D, Puertas Cristobal E, Cano Valero M. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Enf Global* [Internet]. 2020 [citado 2025 jul 28];19(2):640-672. <https://doi.org/10.6018/eglobal.392321>
  15. Vera de Valdez LR, Lorenza Paiva C, Gómez Dávalos NR, Quiñonez Recalde JI. Calidad percibida de la atención de enfermería: evaluación y propuesta de mejora. *Enfermeria (Montev.)* [Internet]. 19 de septiembre de 2025 [citado 5 de noviembre de 2025];14(2):ve4592. <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/4592>
  16. Rodríguez RM, Arévalo RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *CienciaLatina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023;7(1):5045-5059. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
  17. Guevara H. Calidad del cuidado de enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía, Lima 2019 [Tesis de Grado]. Perú: Universidad César Vallejo; 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38014>
  18. Cuadros Carlesi K, Ruiz Araya PA. Percepción de la calidad de la atención otorgada a los pacientes en el servicio de Urgencia. *Horizonte de Enfermería* [Internet]. 2023 [citado 2025 jul 28];34(3):539-560. [https://doi.org/10.7764/Horiz\\_Enferm.34.3.539-560](https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.3.539-560)
  19. Silva NM, Ribeiro MS, Moura L, Leite MT, Biasuz S, Both CT. Cuidados de enfermagem em uma unidade de pronto socorro: percepção de pessoas idosas longevas. *Rev Enferm Atenção Saúde* [Internet]. 2024 [cited 2025 Nov 05];13(1):e202415. <https://doi.org/10.18554/reas.v13i1.7423>
  20. Al-Khafaji ZAA, Al-Hussein IQK. Patient's Satisfaction with Nursing Care in Emergency Department at Public Hospital in Alnajaf Al-Ashraf Governorate. *GSJ*. 2018;6(11):208-214. [https://www.globalscientificjournal.com/researchpaper/Patient\\_s\\_Satisfaction\\_with\\_Nursing\\_Care\\_in\\_Emergency\\_Department\\_at\\_Public\\_Hospital\\_in\\_Al\\_Najaf\\_Al\\_Ashraf\\_Governorate.pdf](https://www.globalscientificjournal.com/researchpaper/Patient_s_Satisfaction_with_Nursing_Care_in_Emergency_Department_at_Public_Hospital_in_Al_Najaf_Al_Ashraf_Governorate.pdf)
  21. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open* [Internet]. 2019 Jan 4 [cited 2025 Nov 05];6(2):535-45. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
  22. Urure-Velazco IN, Pacheco Villa García LA, Llerena Ururi KL, Berrocal Pacheco PL. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. *Enferm Clin (Engl Ed)* [Internet]. 2025 [cited 2025 Nov 05];35(1):102128. <https://doi.org/10.1016/j.enfcl.2025.102128>
  23. Minchala Urgilés RE, Estrella González M, Ramírez Coronel AA, Gualpa Lema MC, Abad Martínez NI. Nivel de satisfacción entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. *Rev Mapa* [Internet]. 2019 [cited 2025 Nov 05];1(15):1-21. <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/131/118>
  24. Hernández-Vergel LL, León Román CA, Miranda Guerra A de J, Hernández Rodríguez LC. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Rev. cuba. enferm.* [Internet]. 6 de abril de 2022 [citado 5 de noviembre de 2025];37(4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
  25. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. 2020 Jun [cited 2025 Nov 05];5(14):e174. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>

26. Parrado-Eraza MP, Reyes-Rojas IM. Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: pilotaje. Bol Sem Invest Fam. 2021;m2:52–60. <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
27. Salazar-Maya ÁM. Tendencias internacionales del cuidado de enfermería. Revista Investig Educ Enferm. 2011;29(2):294–304. <https://www.scielo.org.co/pdf/iee/v29n2/v29n2a14.pdf>
28. León-Dionicio LY, Arévalo Marcos RA. Calidad de atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. LATAM Rev Latam Cienc Soc Human. 2023;4(5):620–33. <https://dianlet.unirioja.es/descarga/articulo/9586530.pdf>