

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES POSTOPERADOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, ICA 2021

Quality of nursing care and satisfaction in postoperative patients of the surgery service of the Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021

Karen Alexandra Ramírez Palomino^{1,a}, Isabel Natividad Uruze Velazco^{1,2,a,b}

¹Hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú.

²Facultad de Enfermería, Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica Perú.

^aLicenciado en Enfermería, ^bDoctor en Ciencias de la Salud,

RESUMEN

El estudio tuvo por **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, no experimental-correlacional, con muestra de 147 pacientes postoperados, empleándose la técnica de encuesta y como instrumento 2 cuestionarios validados, y con alta confiabilidad. **Resultados:** La calidad del cuidado de enfermería fue de nivel regular 49%, nivel deficiente 28.6% y nivel bajo 22,4%; según sus dimensiones, se encontró mayor predominio de calidad de nivel regular en accesibilidad 73,5%, explica y facilita 69,4%, conforta 71,4%, se anticipa 59,9%, mantiene relación de confianza 61,2%, y monitorea-hace seguimiento 73,5%. La satisfacción fue de nivel medio 46,3%, nivel bajo 26,5% y nivel alto 27,2%; según sus dimensiones se encontró mayor proporción nivel medio en el trato recibido 52,4%, continuidad del cuidado 42,9%. y resultado del cuidado 41,5%. Se halló relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado ($r=0.434$; $p=0.000$), y con las dimensiones trato recibido ($r=0,257$; $p=0,002$), continuidad del cuidado ($r=0,493$; $p=0,000$), y resultado del cuidado ($r=0,353$; $p=0,001$). **Conclusiones:** La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción en los pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2021.

Palabras Clave: Calidad, cuidado, enfermería, satisfacción, paciente postoperado.

SUMMARY

The study had the **Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction in postoperative patients of the surgery service of the Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. **Material and methods:** Descriptive, quantitative and cross-sectional, non-experimental study. correlational, with a sample of 147 postoperative patients, using the survey technique and 2 validated questionnaires as an instrument, and with high reliability. **Results:** The quality of nursing care was at a regular level 49%, poor level 28.6% and low level 22.4%; According to its dimensions, a greater predominance of regular level quality was found in accessibility 73.5%, explains and facilitates 69.4%, comforts 71.4%, anticipates 59.9%, maintains a relationship of trust 61.2%, and monitors-follows up 73.5%. Satisfaction was medium level 46.3%, low level 26.5% and high level 27.2%; According to their dimensions, a higher proportion was found at the average level in the treatment received 52.4%, continuity of care 42.9%. and outcome of care 41.5%. A significant relationship was found between the quality of nursing care and postoperative patient satisfaction ($r=0.434$; $p=0.000$), and with the dimensions of treatment received ($r=0.257$; $p=0.002$), continuity of care ($r=0.493$; $p=0.000$), and care outcome ($r=0.353$; $p=0.001$). **Conclusions:** The quality of nursing care is significantly related to satisfaction in postoperative patients of the surgery service of the Santa María del Socorro Hospital in Ica, 2021.

Keywords: Quality, care, nursing, satisfaction, postoperative patient.

INTRODUCCIÓN.

La satisfacción del paciente postoperado es un indicador de la calidad de atención de enfermería, considerando que estos profesionales deben tener competencias, habilidades y destrezas que satisfagan las necesidades de salud del paciente que ha sido intervenido quirúrgicamente y base fundamental para replantear aspectos a la mayor satisfacción del paciente quirúrgico.

El paciente postoperado, es definido por Camero como aquel individuo que, debido a una complicación en su salud necesita de una intervención quirúrgica, siendo éste un procedimiento invasivo que debido al impacto de la cirugía, pueden producir diversas complicaciones postoperatorias, por lo que requiere de cuidados de enfermería óptimos para controlar el dolor, infecciones, equilibrio hídrico, alimentación, eliminación, entre otras necesidades que han sido alteradas producto del acto quirúrgico. En este contexto, el profesional de enfermería cumple un rol importante en el cuidado del paciente postoperado, quien debe brindar atención con calidad para disminuir su ansiedad, lograr la pronta recuperación del paciente y pronto alta del servicio de cirugía (1).

La calidad del cuidado de enfermería, es definida por Cobos et al. como aquella atención de calidad que se encarga de cubrir las necesidades de salud de los pacientes, proporcionando un alto grado de competencia que satisfaga las expectativas del mismo, dicho de otro modo, la calidad consiste en otorgar atención médica al paciente con oportunidad y de forma eficiente, en base a conocimientos de la profesión y principios éticos vigentes, el cual permita que el paciente mejore su estado de salud. para lograr un buen nivel de calidad en el cuidado, los enfermeros deben incidir en diversos aspectos tales como mejorar su competencia profesional, proporcionar un cuidado humanizado y espiritual, participar en el área de gestión del servicio y sobre todo proporcionar escucha

activa, empatía y realización de procedimientos de forma inmediata y oportuna, obteniendo de esta el confort del paciente (2).

Collantes conceptualiza a la satisfacción del paciente como aquel indicador que analiza la percepción de la atención que el profesional de enfermería le ha brindado durante su estadía en la evaluación y tratamiento de su salud, de ahí la importancia de identificar oportunidades de mejora. El nivel de satisfacción es un tema importante en el cual se monitoriza y valora la calidad de atención en el aspecto holístico para beneficio del paciente. Por ello el cuidado de enfermería se enfoca en conservar y mantener la vida, función primordial dentro de la profesión que engloba atención física, social, psicológica y espiritual, por tanto el cuidado debe ser de forma integral en el cual se debe cubrir una necesidad insatisfecha con la aplicación de destrezas y habilidades necesarias que permitan al paciente sentirse cómodo con los cuidados que ha recibido y se contribuya a una pronta recuperación (3).

Para satisfacer al paciente es imprescindible mantener una competencia profesional centrado en el paciente, tal como afirma la teoría de Jean Watson citado por Urrea, Jana y García, que los enfermeros una eficiente comunicación, trato humano personalizado, y calidad de los cuidados proporcionados que satisfagan las expectativas y necesidades del paciente, el cual depende de diversos factores institucionales o propios de la profesión tales como: la actitud de los enfermeros al brindar la atención de salud, el ambiente que proporciona durante el cuidado, la forma como el paciente recibe los cuidados y cómo se siente ante ello, el trato, la empatía y confianza que transmite la enfermera, mostrando a su vez preocupación por los cambios en su salud, todo ello ayudará de forma favorable en el proceso de recuperación centrado en minimizar y evitar las complicaciones derivadas de la enfermedad (4).

La profesión de enfermería continúa expandiéndose por el creciente avance del uso de la tecnología en su práctica, favoreciendo el incremento de la calidad en el cuidado del paciente, siendo esto importante para actuar eficientemente durante la atención en el postoperatorio, valorando la respuesta del paciente frente al procedimiento quirúrgico e identificando de forma oportuna posibles complicaciones (5).

En este contexto según revisión bibliográfica la OMS en 2020 manifiesta que el personal de enfermería representa más del 50% de profesionales en establecimientos de salud, siendo éstos la columna vertebral del cuidado médico al paciente, afirmando a su vez que, en la actualidad, existen deficiencias importantes en cuanto a la atención que brinda el personal de enfermería (6).

Álvaro et al en España 2019 manifiestan que el profesional de enfermería cumple un papel importante en la recuperación del paciente postoperado en servicio de cirugía, en el cual debe brindar una atención de calidad según los diagnósticos de enfermería, sin embargo, manifiesta en la actualidad cerca del 60% de las intervenciones realizadas por estos profesionales no se realizan con calidad (7).

En otro estudio internacional realizado por Lugo A, Meléndez I, Andrade M, y Córdova Y. en Ecuador 2018, se afirma que el 100% de profesionales de enfermería no realiza un buen cuidado al paciente postoperado, con omisión de algunos procedimientos tales como el control de líquidos y la identificación de signos de alarma, procurando únicamente administrar el tratamiento farmacológico para el dolor (8).

Esta situación de baja calidad del cuidado, puede producir insatisfacción en los pacientes postoperados, tal como afirma Gonzáles et al. quienes evidenciaron en un Hospital Nacional de Uruguay en 2018, que el 88% de pacientes postoperados se encontraba insatisfecho debido a la mala experiencia con la atención

recibida durante su recuperación postanestésica, encontrando a su vez que los pacientes manifestaban que uno de los factores asociados era la falta de comunicación con el personal enfermero, falta de personal, la insatisfacción de no haber recibido explicación de los procedimientos médicos, y el trato que recibirán (9).

En el ámbito nacional, existen diversas investigaciones que también muestran la problemática de la baja calidad de la atención médica e insatisfacción del paciente. Tenemos al estudio de Soto A. en 2019, quien revela que la calidad de atención en hospitales del MINSA, sobre todo en áreas como cirugía y emergencia, es de baja calidad, esto debido a una serie de factores tales como la falta de personal sanitario, la falta de permanencia de los mismos, y el no cumplimiento de las responsabilidades y procedimientos por parte del equipo de salud, situación que genera morbimortalidad en la población (10).

El estudio realizado en Trujillo por Quispe en 2019 se encontró que el 80% de pacientes postoperados manifestaron que el cuidado de enfermería era regular y 15% afirmó que era deficiente, en donde las enfermeras no mantenían comunicación con los pacientes ni les brindaban orientación sobre los procedimientos médicos, lo que originaba que un 60% de ellos se encuentre insatisfecho con las actividades de enfermería, principalmente con empatía, comunicación y trato de la enfermera, situación que estaría causando un retraso en la recuperación del paciente (11).

Otra investigación más reciente ejecutada en el año 2021 en Huacho por Alcántara manifiesta que 47,5% de pacientes postoperados tienen regular satisfacción y el 17,5% está totalmente insatisfecho o de nivel bajo, debido a que no recibieron un buen trato de los enfermeros, no había disponibilidad del personal, y no existía una buena continuidad del cuidado (12).

A nivel regional y/o local, existen pocos estudios sobre el tema, sin embargo la investigación realizada por Rocha et al en Chíncha año 2017, manifiesta que el 80% de pacientes atendidos en hospitales de salud están insatisfechos con la atención recibida, especialmente del profesional de enfermería, situación que requiere un abordaje de mejoramiento de la atención que brinda el equipo de salud en las diversas áreas médicas tales como en sala de recuperación postanestésica del servicio de cirugía(13).

El estudio publicado en 2016 por Alvarado en Ica, se afirma que existe un 21,3% de pacientes hospitalizados del servicio de cirugía y medicina que se encuentran poco satisfechos con la atención recibida del profesional de enfermería, denotando la necesidad de que se mejore el profesionalismo y ética, brindando cuidados humanizados y procedimientos seguros que permitan al paciente sentirse seguro y confortado con los procedimientos que se le realiza, siendo un tema vital que también se asocia con el tiempo de recuperación del paciente (14) .

En el Hospital Santa María del Socorro de Ica, Perú se atiende a una gran cantidad de pacientes postoperados por diversos problemas de salud tales como apendicitis, colecistitis, hernias, traumatismos, entre otros, observándose en algunos de ellos insatisfacción con la atención que recibían en el postoperatorio al manifestar que “la enfermera no calma mi dolor” o “la enfermera no se preocupa por mí”, existiendo brechas aun por coberturar, es que me motivó a realizar el presente estudio para conocer la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado en el hospital en mención.

MATERIAL Y MÉTODOS.

El presente estudio correspondió al tipo de metodología: descriptivo, cuantitativo y transversal. El nivel de investigación fue

relacional. El diseño de investigación fue no experimental y correlacional.

La población estuvo conformada por todos los pacientes postoperados atendidos de Enero a Octubre del 2021. Según el registro del Servicio de Cirugía, del Hospital Santa María del Socorro, Ica, Perú, se atendieron 236 pacientes. La muestra estuvo calculada por muestreo probabilístico, empleando fórmula estadística para población finita, obteniendo la muestra de 147 pacientes postoperados.

El instrumento estuvo conformado por 2 cuestionarios que midieron la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado. El cuestionario internacional denominado “CARE-Q”, elaborado por la doctora especialista en ciencias de la salud Patricia Larson en el año 1981 (15), validado y adaptado al español por los autores Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, y Castro A. en el año 2009 (16). El cuestionario mide la calidad del cuidado enfermero, y consta de 46 preguntas divididas en 6 dimensiones de estudio: Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitoreo y hace seguimiento.

Así también se empleó el cuestionario de satisfacción del paciente postoperatorio, instrumento internacional de creación de la autora Martínez en México (17), el cual evalúa el nivel de satisfacción del paciente quirúrgico con la atención de enfermería, modificado en el contexto nacional por Rafael (18) en Lima Perú año 2018. Ha sido utilizado con mucha frecuencia para analizar la satisfacción de pacientes postoperados tanto en hospitales públicos como privados. Consta de 18 preguntas divididas en las siguientes dimensiones: Trato recibido, Continuidad del cuidado, Resultado del cuidado. La validez fue realizada por Rafael (18) con la participación de 7 expertos en el tema con grado de doctorado y maestría, obteniendo un valor en la prueba binomial de 0,007, siendo la concordancia significativa. También realizó la

validez de constructo mediante prueba estadística de r de Pearson, obteniendo un valor significativo de $r < 0,20$. Confiabilidad realizada por Rafael (18) mediante estadístico de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor global de 0.93.

Se aplicó la prueba piloto al presente estudio con el 10% de la muestra (15 pacientes postoperados), con la finalidad de corroborar su confiabilidad, obteniendo un valor Alfa de 0,892 considerada como buena.

En cuanto a los aspectos éticos: Se tuvieron en cuenta los principios éticos de la Declaración de Helsinki, privacidad, confidencialidad y el consentimiento informado.

RESULTADOS.

De los datos generales de los pacientes postoperados, se observa mayor predominio edades entre los 25-39 años (42,9%), de sexo masculino (59,2%), nivel educativo secundaria (51%), estado civil conviviente (49%), y de ocupación trabajador independiente (55%).

En cuanto al motivo de intervención quirúrgica, predominó la apendicitis (22;5%). Se encontró que el 49% de los pacientes postoperados perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel regular, el 28,6% nivel deficiente, y 22,4% de nivel bueno (Tabla 1).

El 46,3% de los pacientes postoperados tienen media satisfacción con la atención recibida del personal de enfermería, 27,2% alta satisfacción, y 26,5% baja satisfacción (Tabla 2). Se halló mayor predominio de baja satisfacción, en pacientes que perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel deficiente (17%), y mayor predominio de alta satisfacción, en pacientes que perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel bueno (12,2%), proporciones que muestran una estrecha relación entre ambas variables de estudio. (Tabla 3).

Se encontró mayor proporción de baja satisfacción con el trato recibido, en aquellos

pacientes postoperados que perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel deficiente (12,9%), y mayor proporción de alta satisfacción en pacientes postoperados que perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel bueno (9,5%) (Tabla 4).

De igual forma hubo mayor predominio de baja satisfacción con la continuidad del cuidado, en pacientes que percibieron que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel deficiente (19%), y mayor predominio de alta satisfacción en pacientes que percibieron que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel bueno (11,6%) (Tabla 5).

Los datos también reportan un mayor predominio de baja satisfacción con el resultado del cuidado, en pacientes que percibieron que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel deficiente (18,4%), y mayor predominio de alta satisfacción en pacientes que percibieron que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel bueno (9,5%) (Tabla 6).

Tabla 1. Calidad del cuidado de enfermería percibido por los pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021: Análisis global

Calidad del cuidado de enfermería	N°	%
Bueno	33	22,4
Regular	72	49,0
Deficiente	42	28,6
Total	147	100%

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Tabla 2. Satisfacción del paciente postoperado en el servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021: Análisis global

Satisfacción del paciente postoperado	N°	%
Alta	40	27,2
Media	68	46,3
Baja	39	26,5
Total	147	100%

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Tabla 3. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021

Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente postoperado						Total		Rho de Spearman
	Alta		Media		Baja				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Bueno	18	12,2	10	6,8	5	3,4	33	22,4	r = 0.434 p=0.000
Regular	17	11,6	46	31,3	9	6,1	72	49,0	
Deficiente	5	3,4	12	8,2	25	17,0	42	28,6	
Total	40	27,2	68	46,3	39	26,5	147	100,00	

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Tabla 4. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción con el trato recibido en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021

Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción con el trato recibido						Total		Rho de Spearman
	Alto		Medio		Bajo				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Nivel bueno	14	9,5	13	8,8	6	4,1	33	22,4	r = 0.257 p=0.002
Nivel regular	16	10,9	50	34,0	6	4,1	72	49,0	
Nivel deficiente	9	6,1	14	9,5	19	12,9	42	28,6	
Total	39	26,5	77	52,4	31	21,1	147	100,00	

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Tabla 5. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción con la continuidad del cuidado en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021

Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción con continuidad del cuidado						Total		Rho de Spearman
	Alto		Medio		Bajo				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Nivel bueno	17	11,6	12	8,2	4	2,7	33	22,4	r = 0.493 p=0.000
Nivel regular	19	12,9	39	26,5	14	9,5	72	49,0	
Nivel deficiente	2	1,4	12	8,2	28	19,0	42	28,6	
Total	38	25,9	63	42,9	46	31,3	147	100,00	

Fuente: Instrumento de recojo de datos

Tabla 6. Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción con el resultado del cuidado, en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021

Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción con el resultado del cuidado						Total		Rho de Spearman
	Alto		Medio		Bajo				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Nivel bueno	14	9,5	9	6,1	10	6,8	33	22,4	r = 0.353 p=0.001
Nivel regular	17	11,6	39	26,5	16	10,9	72	49,0	
Nivel deficiente	2	1,4	13	8,8	27	18,4	42	28,6	
Total	33	22,4	61	41,5	53	36,1	147	100,00	

Fuente: Instrumento de recojo de datos

DISCUSIÓN.

El profesional de enfermería cumple un papel importante dentro del equipo de salud en la atención del paciente postoperado, considerando que es quien mantiene mayor contacto en la sala de recuperación postanestésica y servicio de hospitalización de cirugía, quien brinda todos los cuidados para la satisfacción de necesidades de salud y prevención de complicaciones derivadas del acto quirúrgico. En este contexto, se requiere brindar atención de calidad, en el cual el profesional enfermero realice su labor asistencial de forma eficiente y evitando negligencias o malos tratos, para ello debe ser competente y poseer conocimiento suficiente para realizar los procedimientos médicos de forma adecuada, lo que repercute en la salud del paciente y en su satisfacción.

Ante esta premisa, el presente estudio se ejecutó al observar ciertas incomodidades o quejas de algunos pacientes postoperados que se encontraban en el servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, quienes manifestaban que “la enfermera no acude a calmar mi dolor” o “la enfermera no me brinda atención rápida ante mi malestar”, indicadores que merecían ser analizados mediante análisis estadístico, para conocer a precisión el nivel de calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción que perciben los pacientes postoperados.

Al analizar la calidad del cuidado de enfermería, se puede observar en la Tabla 1. que en mayor proporción fue percibido como de nivel regular 49%, seguido de nivel deficiente 28,6% y nivel bueno con 22,4%, lo que muestra una cierta problemática en donde predomina el nivel regular y deficiente de calidad de cuidado de enfermería, lo que indica que estos profesionales deben mejorar en la atención del paciente. Este resultado se asemeja al estudio de Amed, Villarreal y Alvis en 2019, quienes encontraron que la calidad del cuidado enfermero en pacientes postoperados de un hospital público de

Colombia, era de nivel regular con 62%(19). De igual forma el estudio de Pecho N. en 2020, evidenció que en mayor proporción los pacientes postoperados de un servicio de cirugía de un hospital público percibían que la calidad del cuidado de enfermería era de nivel regular o medio con 52,2% (20). También hay que mencionar a Fernández y Mitacc en 2018, quienes encontraron en un hospital público de Ayacucho, que la mayoría de los pacientes postoperados catalogó a la calidad del cuidado de enfermería como regular 56,7% (21).

Siguiendo con el análisis de la calidad del cuidado de enfermería, se logró identificar las dimensiones de esta variable de estudio, encontrando resultados relevantes que muestran una problemática al encontrar pacientes predominando el nivel de regular percepción. En dimensiones: accesibilidad (73,5%), explica y facilita (69,4%), conforta (71,4%), se anticipa (59,9%), mantiene relación de confianza (61,2%) y monitorea-hace seguimiento (73,5%). Evaluando en la accesibilidad si el personal enfermero brindaba la atención oportuna para suplir las necesidades del paciente, tales como aliviar el dolor, brindar medicamentos a tiempo, observación frecuente del estado de salud, acudir al llamado de forma rápida, y pedir que le llame si se siente mal. Se analizó en cuanto explica y facilita, la comunicación que brinda el profesional enfermero para la absolución de inquietudes, considerando si le informa al paciente sobre el seguimiento de su enfermedad de forma clara y precisa, si le enseña acciones de autocuidado, y si se muestra honesta ante la situación actual de salud. Según la dimensión conforta se examinó si la enfermera brindaba todos los procedimientos para que el paciente se sintiera cómodo y a gusto en su estancia hospitalaria. Posteriormente se indago la calidad del cuidado enfermero según la dimensión “se anticipa” si el profesional se preocupaba por brindar una atención eficiente y de comprensión, Con respecto a la dimensión “mantiene relación de confianza”,

preguntándole si el profesional enfermero mantenía con él una actitud empática, de ayuda, y de apoyo espiritual. Finalmente tenemos en la dimensión de la calidad del cuidado de enfermería según el “monitoreo - hace seguimiento”, en el cual se analizó se le brindaba al paciente seguridad en los procedimientos médicos, a la vez si la atención era organizada y de adecuada realización.

Los resultados de las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería coinciden con el estudio de Lévano S. en Pisco año 2019, quien encontró que los pacientes postoperados percibieron en mayor proporción un nivel regular en las dimensiones: accesibilidad 48,3%, explica y facilita 58,6%, conforta 58,6%, se anticipa 46,6%, mantiene relación de confianza 46,6% y monitoreo-seguimiento con 69% (22). Asimismo, la investigación de Amed, Villarreal y Alvis en 2019, coincide con este resultado, ya que la mayoría de pacientes que fueron intervenidos quirúrgicamente y que se encontraban en sala de recuperación percibieron que las dimensiones del cuidado de enfermería eran de nivel regular en accesibilidad 70%, explica y facilita 71%, conforta 71%, se anticipa 61%, mantiene relación de confianza 73% y monitorea-hace seguimiento 78% (19).

La calidad del cuidado de enfermería se ve reflejada en la satisfacción del paciente, tal como afirma Collantes, que es uno de los principales indicadores que muestran si estos profesionales están brindando una atención óptima, es la opinión sobre la satisfacción de necesidades de salud, cubriendo una necesidad insatisfecha con la aplicación de habilidades y destrezas profesionales que demuestren un cuidado de calidad y de esta forma se reduzca la estancia hospitalaria y la pronta recuperación de la salud(3).

Ante esto, en el presente estudio se propuso como segundo objetivo específico analizar la satisfacción de los pacientes postoperados con la atención recibida según la Tabla 2, encontrando que en mayor predominio fue

percibido como de media satisfacción 46,3%, un 26,5% percibió baja satisfacción y 27,2% alta satisfacción. Al respecto, Bracamonte, Cortéz y De La Rosa en 2018, encontraron un resultado similar, reportando que el 40% de pacientes percibe una regular o media satisfacción, argumentando a su vez que la evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por los establecimientos de salud como una estrategia para lograr un conjunto de percepciones relacionadas a la calidad de la atención recibida, adquiriendo información que beneficia a la organización, analizar lo que los pacientes opinan sobre el cuidado que se les ha prestado y sobre su satisfacción es una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que dirige a algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones, debido a que éstos tienen la oportunidad de juzgar, mediante su experiencia, la atención recibida de los enfermeros (23).

Los resultados de la satisfacción también coinciden con el estudio de Fernández y Mitacc en 2018, quienes identificaron que en un hospital público de Ayacucho que la mayoría de pacientes postoperados sentía una satisfacción de nivel medio con la atención que le proporcionó la enfermera (56,7%) (21), asimismo la investigación de Pacha S. en 2018, evidenció que al preguntársele a los pacientes postoperados sobre su satisfacción con el cuidado que había proporcionado los profesionales de enfermería, predominaba el nivel medio con 76% (24).

La satisfacción del paciente postoperado, también fue analizada según 3 dimensiones de estudio, tal es así que se puede observar que el 52,4% de pacientes percibió una media satisfacción con el trato recibido de los enfermeros durante su recuperación de la intervención quirúrgica, es decir que no están totalmente conformes con el comportamiento de la enfermera al momento de dirigirse a ellos en cuanto a amabilidad, comprensión, paciencia, atención, amistad y privacidad durante la atención proporcionada. Este

resultado coincide con Bracamontes, Cortez y De La Rosa en 2018, quienes hallaron en México 2018 que el 92% de los pacientes postoperados en un servicio de cirugía tenía una media satisfacción con el trato que les brindó el personal de enfermería (23). Pérez y Saldaña en 2019 también coinciden con estos resultados, al evidenciar que el 66% de pacientes postoperados presentó satisfacción media con la dimensión humana en relación al trato que le proporcionó la enfermera (25).

La satisfacción en la dimensión con la continuidad del cuidado, del cual existió mayor predominio de satisfacción media en el 42,9% de los pacientes postoperados, seguido del nivel bajo con 31,2%, dimensión que analizó si las enfermeras cubrían las necesidades de confort y cuidado constante durante la estancia hospitalaria, tales como la valoración de necesidades durante el turno, brindar cuidados necesarios, y la competencia de saber qué cuidados proporcionar sin tener que manifestárselo. Este resultado también coincide con el estudio de Bracamontes, Cortez y De La Rosa en 2018, quienes encontraron que la satisfacción con la continuidad del cuidado en pacientes postoperados de México era de nivel medio con 44%(23).

La satisfacción con el resultado del cuidado mostrado, da a conocer que la mayoría de los pacientes postoperados tiene una media satisfacción 41,5%, seguido de baja satisfacción con 36,1%, lo que muestra que los pacientes están medianamente o poco satisfechos con el cuidado final que los enfermeros le brindaron durante su recuperación. En esta dimensión se identificó que los pacientes manifestaron poca conformidad con la comodidad y el alivio del dolor, a la vez que percibieron que las enfermeras no le ayudaban a abordar sus molestias de salud, asimismo que no han recibido orientación o educación sobre los cuidados que deben realizar para lograr su pronta recuperación. Este resultado coincide con el estudio de Bracamontes, Cortez y De La

Rosa en 2018, quienes identificaron que la satisfacción con el resultado del cuidado integral era en mayor proporción de nivel medio con 72% (23).

Luego de haber identificado a cada una de las variables de forma descriptiva, se procedió a ejecutar el análisis inferencial mediante correlación, encontrando que según la prueba estadística de Rho de Spearman, existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado ($r=0.434$; $p=0.000$), lo que se pudo corroborar en la Tabla 3, en donde se aprecia mayor predominio de baja satisfacción en pacientes que perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel deficiente (17%), y mayor predominio de alta satisfacción en pacientes que perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel bueno (12,2%), es decir que a mayor nivel de calidad de cuidado de enfermería, mayor es el nivel de satisfacción en el paciente postoperado y viceversa (relación positiva o directa). Este resultado coincide con varios autores, así se tiene a Chambi R. en 2020 quien encontró en Lima año 2020, que el nivel de calidad de cuidado se relacionaba significativamente con el nivel de satisfacción del paciente postoperado ($p=0,000$), encontrando mayor satisfacción en usuarios que percibieron que la calidad de atención era alta o buena (25). Pecho N. en 2020 también evidenció un resultado similar, encontrando un resultado significativo entre la relación de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de pacientes postoperados ($p=0.000$) (20), de igual forma la investigación realizada por Pacha S. en 2018, mostró que al cruzar estas variables de estudio, existía una correlación estadística significativa ($p=0.000$), predominando la alta satisfacción en pacientes que percibieron que la calidad del cuidado enfermero era de nivel eficiente (24).

Al relacionar el cuidado de enfermería con cada una de las dimensiones de la satisfacción del paciente postoperado, también se encontró un resultado significativo, tanto para la

dimensión satisfacción con el trato recibido ($r=0,257$; $p=0,002$), satisfacción con la continuidad del cuidado ($r=0,493$; $p=0,000$), y la satisfacción con el resultado del cuidado ($r=0,353$; $p=0,001$), confirmando de esta forma que los niveles del cuidado de enfermería estarían incidiendo en la satisfacción de los pacientes postoperados, encontrando una considerable proporción de éstos con baja satisfacción y deficiente percepción de la calidad del cuidado enfermero.

Según la teoría de Jean Watson, es necesario que el profesional de enfermería mejore su labor asistencial, aplicando ciertos criterios o factores que permitan que el paciente postoperado se sienta satisfecho con los cuidados proporcionados: Tener un sistema humanístico, altruista de valores, inculcar la fe y esperanza, cultivar la sensibilidad hacia los demás, mantener una relación de ayuda y confianza, escuchar los sentimientos del individuo, utilizar el método científico para su labor, promocionar la salud y educar, proveer un entorno de apoyo sociocultural y espiritual, asistencia en las necesidades humanas, y apoyándose en las fuerzas existenciales – fenomenológicas para fomentar la salud; si el profesional de enfermería basa su quehacer en todos estos factores, los pacientes tendrán una mejor percepción sobre el cuidado que se les ha proporcionado y tendrán mayor satisfacción y disposición para cuidar su salud.

LIMITACIONES.

Durante la aplicación del instrumento fue dificultoso lo cual constituyó limitante debido a la restricción en el ingreso a la institución por la presencia del COVID -19.

CONCLUSIONES.

La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción en los pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica ($r=0.434$; $p=0.000$), evidenciándose mayor predominio de baja satisfacción en pacientes que perciben que la calidad del cuidado de

enfermería es de nivel deficiente (17%) y mayor predominio de alta satisfacción en pacientes que perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel bueno (12,2%), es decir que a mayor nivel de calidad de cuidado de enfermería, mayor es el nivel de satisfacción en el paciente postoperado y viceversa (relación positiva o directa).

La calidad del cuidado de enfermería percibido por los pacientes postoperados es de nivel regular, seguido de nivel deficiente y en menor proporción nivel bueno. Según sus dimensiones, se encontró mayor predominio de calidad de nivel regular en: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea-hace seguimiento.

La satisfacción de los pacientes postoperados con la atención de enfermería predominó el nivel medio, seguido en menor proporción nivel alto y por último bajo con ligera variación entre ellos. Según sus dimensiones, se encontró en mayor proporción nivel medio de satisfacción en el trato recibido, continuidad del cuidado y resultado del cuidado.

Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y las dimensiones de la satisfacción del paciente postoperado, según trato recibido ($p=0.002$), continuidad del cuidado ($p=0.000$) y el resultado del cuidado ($p=0.001$).

AGRADECIMIENTOS.

- A los directivos del Hospital Santa María del Socorro de Ica
- Usuarios y familiares de usuarios que participaron de la investigación.

CORRESPONDENCIA.

Lic. Enf. Karen Alexandra Ramirez Palomino
Correo electrónico:
kalexandra_17@hotmail.com
Teléfono: +51947547371

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- 1. Camero Y, Meléndez I, Álvarez A, Apuntes J.** Cuidado humanizado en postoperatorio inmediato de pacientes histerectomizadas. (Internet). Rev. Cultura de cuidados; 2019. (Citado el 16 Octubre 2021) 23/(54): 360. Disponible: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/96338/1/CultCuid_54-360-373.pdf
- 2. Cobos D, López B, Gallardo M, Moreno N.** Gestión de calidad de cuidados en enfermería. (Internet). Rev. Electrónica Portales Médicos; 2019. (Citado el 14 Diciembre 2021). Disponible: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/gestion-de-la-calidad-de-los-cuidados-en-enfermeria/#:~:text=La%20calidad%20de%20los%20cuidados%20en%20la%20disciplina%20enfermera%2C%20se,expectativas%20por%20parte%20de%20%C3%A9ste>
- 3. Collantes D, Clavo V.** Satisfacción de paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero(Internet). Rev. FacSalud; 2020. (Citado el 19 Diciembre 2022) 4(7). Disponible: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
- 4. Urra E, Jana A, García M.** Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. (Internet). Rev. Ciencia y enfermería; 2011. (Citado el 13 Diciembre 2021)17(3): 11-22. Disponible: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>
- 5. Valle M, Guerrero J, Acosta S, Cando M.** Cuidado enfermería en postoperatorio inmediato. (Internet). Rev. Eugenio Espejo; 2021 (Citado el 13 Octubre 2021) 15(2): 18-27. Disponible: <https://www.redalyc.org/journal/5728/572866949004/html/>
- 6. OMS.** Llamamiento urgente para invertir en personal de enfermería. (internet). Ginebra, Suiza; 2020. (Citado el 14 Octubre 2021). Disponible: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
- 7. Álvaro M, Rodríguez F, Rodríguez M, Rodríguez J.** Validación de intervenciones enfermeras en postoperatorio de cirugías laparoscópicas de Hospital Universitario Canarias. (Internet). Rev. ENE; 2020. (Citado el 14 Octubre 2021) 13(3). Disponible: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300007
- 8. Lugo A, Meléndez I, Andrade M, Córdova Y.** Atención enfermería frente a manejo postoperatorio de fractura ósea. (Internet). Rev. Espacios; 2018. (.Internet) (Consultado 15 Octubre 2021) 14(2): 69. Disponible: https://www.researchgate.net/publication/331537692_Atencion_de_enfermeria_frente_al_manejo_postoperatorio_de_fracturas_oseas
- 9. Gonzáles Y. et al.** Nivel satisfacción de pacientes egresados de servicio cirugía de Hospital Nacional 2018. (Internet). Rev. Nacional Itauguá; 2018. (.Internet) (Citado el 16 Octubre 2021) 10(2). Disponible: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058
- 10. Soto A.** Barreras para atención eficaz en hospitales de Ministerio Salud de Perú: Atendiendo a pacientes en siglo XXI con recursos de siglo XX.(Internet). Rev. Peruana Medicina Experimental y Salud Pública; 2019. (.Internet) (Citado el 16 Octubre 2021) 36(2). Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020

11. **Quispe P.** Cuidado enfermería y satisfacción de paciente quirúrgico en hospital Víctor Lazarte Echegaray. Tesis especialidad. Trujillo, Perú; Univ. Trujillo; 2019. (Internet). Disponible: <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14568/2E%20599.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. **Alcántara V.** Satisfacción de paciente quirúrgico con cuidado de enfermería en servicio cirugía de Clínica Veronesi de Huacho. Tesis Pregrado. Huacho, Perú: Universidad Nac. José Faustino Sánchez; 2021. (Internet) Disponible: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4465/Vivian%20Josselyn%20C%20Alc%20A1ntara%20Ch%20A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. **Rocha G, Sacsí Z, Atúncar S.** Satisfacción con atención de salud en usuarios de MINSA, ESSALUD Y clínicas privadas de Chíncha, 2017. Trabajo de investigación Docente. Chíncha, Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2017. (Internet). Disponible: https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf
14. **Alvarado S.** cuidado enfermería y satisfacción en adultos mayores de hospital Santa María del Socorro de Ica. (Internet). Rev. Enf. A la Vanguardia; 2016. (Internet) (Citado el 17 Octubre 2021) 4(1). Disponible: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/234>
15. **Larson P.** Percepciones del cuidado de pacientes con cáncer por enfermeras oncológicas. Tesis Doctoral. San Francisco: Universidad de California; 1981.
16. **Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A.** Estudio piloto de validación de cuestionario CARE-Q Versión Español en Población Colombiana. (Internet). Rev. Col. Enf; 2009. (Citado el 18 Diciembre 2021) 4(4). Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6986449.pdf>
17. **Martínez García, M.** Satisfacción de Paciente Quirúrgico con Cuidado de Enfermería. Tesis Maestría. México: Univ. Autónoma Nuevo León. 2002. (Internet). Disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/76583631.pdf>
18. **Rafael N.** Satisfacción del paciente post operado con anestesia regional sobre cuidados de enfermería en servicio URPA de Clínica San Pablo, Lima octubre - noviembre 2017. Tesis especialidad]. Lima, Perú: Univ. Nac. Mayor de San Marcos; 2018. (Internet). Disponible: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7825/Rafael_fn.pdf?sequence=3
19. **Amed E, Villarreal G, Alvis C.** Calidad de cuidado de Enfermería brindado por profesionales en ciudad colombiana. (Internet). Rev. Ciencia y Cuidado; 2019. (Citado el 16 Diciembre 2021) 16(2) (Internet). Disponible: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/download/1615/1507/4314>
20. **Pecho N.** Calidad de cuidado enfermería y satisfacción de paciente hospitalizado en cirugía, Hospital Cayetano Heredia 2020. Tesis Maestría. Callao, Perú: Universidad Nacional Callao; 2020. (Internet). Disponible: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5334/Nancy%20Isabel%20Pecho%20Nu%c3%b1ez%20FCS>

[%20Maestr%c3%ada%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

21. **Fernández G, Mitacc C.** Calidad de cuidado enfermero y satisfacción en paciente postoperado en servicio traumatología Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho. Tesis Especialidad. Callao, Perú: Universidad Nac. Callao; 2018. (Internet). Disponible: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3355/FERNANDEZ%20Y%20MITACC_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. **Lévano S.** Satisfacción del paciente postoperado con el cuidado de enfermería en Hospital San Juan de Dios de Pisco 2017. Tesis Segunda Especialidad. Lima, Perú: Universidad Federico Villarreal; 2019. (Internet). Disponible: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3455>
23. **Bracamontes K, Cortez E, De La Rosa L.** Nivel satisfacción de usuarios postquirúrgicos con cuidado enfermería en Hospital General de Acapulco. Tesina de Titulación. Acapulco, México: Universidad Autónoma Guerrero; 2018. (Internet). Disponible: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
24. **Pacha S.** nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y la calidad de cuidado enfermero en unidad de recuperación postanestésica de Hospital de Ilo Moquegua 2018. Tesis Especialidad. Tacna, Perú: Universidad Jorge Basadre Grohmann; 2018. (Internet). Disponible: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3675/119_2019_pacha_turpo_sp_2da_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. **Chambi R.** Calidad de cuidado enfermero relacionado con satisfacción de paciente postoperado mediato, servicio de cirugía de Hospital María Auxiliadora Lima año 2020. Tesis Pregrado. Lima, Perú: Universidad Interamericana; 2020. (Internet). Disponible: <http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/99/TESIS%20FINAL%20CHAMBI%20R.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

*Recibido: 06/08/2023
Aprobado para publicación: 28/11/2023*