



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,  
Volumen 9, Número 1.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1)

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES  
POST OPERADAS DE CESÁREA EN  
HOSPITAL NAVAL DE MÉXICO**

**LEVEL OF SATISFACTION WITH NURSING CARE  
IN POST-CESAREAN SECTION PATIENTS AT  
NAVAL HOSPITAL OF MEXICO**

**Leydis Yadira Antonio López**  
Secretaría de Marina, México

**Zuara Lorena Rivera García**  
Secretaría de Marina, México

**Luz Zenaida López Pontaza**  
Secretaría de Marina, México

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.16221](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16221)

## Nivel de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes post Operadas de Cesárea en Hospital Naval de México

Leydis Yadira Antonio López<sup>1</sup>

[leydis\\_yadiralopez@hotmail.com](mailto:leydis_yadiralopez@hotmail.com)

<https://orcid.org/0009-0002-0986-1635>

Secretaría de Marina  
México

Zuara Lorena Rivera García

[anerolzyrob@hotmail.com](mailto:anerolzyrob@hotmail.com)

<https://orcid.org/0009-0008-3730-9622>

Secretaría de Marina  
México

Luz Zenaida López Pontaza

[lucecita57113@hotmail.com](mailto:lucecita57113@hotmail.com)

<https://orcid.org/0009-0001-5706-4043>

Secretaría de Marina  
México

### RESUMEN

**Antecedentes:** La satisfacción del paciente es un indicador clave de calidad en salud. En el hospital en que se realiza la investigación, existen comentarios negativos en tococirugía y no hay estudios previos sobre la satisfacción de pacientes post cesárea. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de pacientes post cesárea con el cuidado de enfermería en el servicio de tococirugía entre junio y agosto de 2024, e identificar áreas que requieren mayor atención. **Material y métodos:** Estudio observacional, descriptivo, transversal y prospectivo en 39 pacientes post cesárea, seleccionadas por conveniencia. Se aplicó un cuestionario con datos sociodemográficos y la Escala de Satisfacción de Eriksen (1988), utilizando una escala Likert de 4 puntos. El análisis se realizó con SPSS v26.0, empleando estadísticas descriptivas y pruebas de Chi-cuadrado o exacta de Fisher ( $p < 0.05$ ). **Resultados:** El 97.4% ( $n=38$ ) de las pacientes se clasificaron como "muy satisfechas". Sin embargo, se identificaron áreas que requieren mejora: asistencia en autocuidado (solo el 7.7% siempre recibió ayuda para bañarse; 10.3% para comer; 5.1% para ir al baño), continuidad del cuidado (20.5% siempre atendidas por las mismas enfermeras) y educación al paciente (56.4% siempre recibió enseñanza sobre autocuidado al regresar a casa). No hubo asociaciones significativas entre el nivel de satisfacción y las variables sociodemográficas ( $p > 0.05$ ). **Conclusiones:** La mayoría de las usuarias reportó un alto nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería, lo cual contrasta con los comentarios verbales negativos iniciales. No obstante, aun cuando se cumple de forma global con los estándares de calidad, persisten áreas por fortalecer, como la asistencia en actividades básicas, la continuidad del personal y la educación al paciente, para garantizar una atención integral y centrada en las necesidades de las pacientes post cesárea.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente, cuidado de enfermería, cesárea, calidad de atención, continuidad del cuidado

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [leydis\\_yadiralopez@hotmail.com](mailto:leydis_yadiralopez@hotmail.com)

# Level of Satisfaction with Nursing Care in Post-Cesarean Section Patients at Naval Hospital of Mexico

## ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a key quality indicator in healthcare. At the hospital where the research was made, there are negative comments regarding obstetric surgery, and no previous studies have assessed post-cesarean patient satisfaction. Objective: To determine the level of satisfaction of post-cesarean patients with nursing care in the obstetric surgery service between June and August 2024, and to identify areas requiring greater attention. Materials and methods: An observational, descriptive, cross-sectional, and prospective study was conducted with 39 post-cesarean patients selected by convenience sampling. A questionnaire containing sociodemographic data and the Eriksen Satisfaction Scale (1988) was applied, using a 4-point Likert scale. Analysis was performed using SPSS v26.0, employing descriptive statistics and Chi-square or Fisher's exact tests ( $p < 0.05$ ). Results: 97.4% ( $n=38$ ) of the patients were classified as "very satisfied." However, areas needing improvement were identified: assistance in self-care (only 7.7% always received help with bathing; 10.3% with eating; 5.1% with going to the bathroom), continuity of care (20.5% were always attended by the same nurses), and patient education (56.4% always received instruction on self-care upon returning home). No significant associations were found between the level of satisfaction and sociodemographic variables ( $p > 0.05$ ). Conclusions: Most users reported a high level of satisfaction with nursing care, which contrasts with the initial verbal complaints. Nevertheless, even though overall quality standards are met, there remain specific areas that require improvement—such as assistance with basic activities, staff continuity, and patient education—to ensure comprehensive care that fully addresses the needs of post-cesarean patients.

**Keywords:** patient satisfaction, nursing care, cesarean section, quality of care, continuity of care

*Artículo recibido 05 diciembre 2024  
Aceptado para publicación: 25 enero 2025*



## INTRODUCCIÓN

El cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto a sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales (Aguilar L. E., 2019). La satisfacción del paciente con este cuidado tiene capacidad de influir en los resultados de salud y en la percepción global de la calidad de la atención recibida (Sillero-Sillero A., Zabalegui A., 2019).

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores de calidad más relevantes en los servicios de salud, ya que permite evaluar y mejorar continuamente la calidad de los procesos y cuidados otorgados (Vásquez J., 2019). Conocer el grado de satisfacción de los usuarios no solo permite tomar mejores decisiones para orientar los servicios a brindar una mejor atención al paciente, sino que también sirve para identificar áreas de oportunidad para mejorar el sistema en sí.

La satisfacción de los usuarios con la atención de salud refleja tanto la percepción del paciente sobre la calidad de la atención recibida como el cumplimiento de sus expectativas. Uno de los marcos teóricos más influyentes en la evaluación de la calidad en salud es el modelo de Avedis Donabedian (Vásquez J., 2019), que concibe la calidad como el resultado de la interacción entre la estructura, el proceso y los resultados (*outcomes*). En este esquema, la satisfacción del paciente constituye una dimensión esencial en la categoría de resultados, ya que integra la valoración subjetiva que el usuario hace respecto a la atención recibida.

Por su parte, en el ámbito específico de la enfermería, se han desarrollado instrumentos y enfoques teóricos dirigidos a evaluar dicha satisfacción, destacando la propuesta de Eriksen (Interior G. M., 2019), quien define la satisfacción como la congruencia entre las expectativas del paciente y la experiencia percibida. Esta definición subraya la importancia de aspectos relacionales (trato y empatía) y aspectos técnicos (calidad de las intervenciones, conocimiento experto) en la construcción de la satisfacción. Con base en este marco, la presente investigación retoma la escala de Eriksen para examinar el nivel de satisfacción de las pacientes postoperadas de cesárea, procurando describir los factores clave que inciden en la percepción de calidad del cuidado enfermero.

En el hospital en que se llevó a cabo el estudio, el personal de enfermería ha recibido comentarios verbales negativos por parte de los pacientes atendidos, especialmente en el área de tococirugía.



Además, no existen registros de estudios previos sobre la satisfacción de pacientes postoperadas de cesárea en esta institución. Considerando que el 65% de los nacimientos en esta unidad son por medio de cesárea y la importancia de brindar una atención de calidad, surge el interés por investigar este aspecto.

Las pacientes postoperadas de cesárea requieren cuidados específicos durante el periodo postoperatorio, los cuales incluyen monitorización de signos vitales, manejo del dolor, cuidados de la herida quirúrgica y apoyo en la iniciación de la lactancia materna (Jiménez T. J.V., 2020).

Considerando lo anterior, el presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las usuarias post operadas de cesárea con el cuidado de enfermería del servicio de tococirugía de un hospital público en México en el periodo comprendido de junio a agosto de 2024, así como identificar las áreas que requieren mayor atención. La presente investigación fue guiada por la Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen (1988), la cual evalúa cinco dimensiones del cuidado de enfermería (Martínez G. M. E., 2010).

Estudios previos que han empleado esta escala incluyen investigaciones sobre pacientes postquirúrgicos en el Hospital General de Acapulco <sup>9</sup>, satisfacción de pacientes con diabetes mellitus tipo 2 (Bracamonetes et al., 2018), y cuidados en pacientes post operados de cirugía torácica (Ramírez et al., 2018).

En el caso particular, también existen investigaciones que han evidenciado la importancia de evaluar la satisfacción de las pacientes con el cuidado de enfermería durante el postoperatorio de cesárea. Aguilar López en 2019 encontró que los pacientes se sienten insatisfechos con el cuidado enfermero durante el postoperatorio inmediato, especialmente en dimensiones como fiabilidad y empatía (Aguilar L., 2019). Por otro lado, Arcentales Lema et al. en 2021 reportaron que el personal de enfermería brinda una atención óptima, donde los pacientes manifestaron sentirse satisfechos, aunque existe mayor satisfacción en mujeres jóvenes con nivel de instrucción superior (Arcentales et al., 2021).

## **METODOLOGÍA**

Este estudio es de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. Se llevó a cabo entre los meses de junio y agosto de 2024 en el servicio de tococirugía del hospital en estudio. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.



Los criterios de inclusión fueron pacientes mayores de 18 años; sometidas a cesárea programada o de urgencia, que permanecieron en hospitalización postoperatoria y que otorgaron su consentimiento informado por escrito. La muestra final estuvo compuesta por 39 pacientes. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario estructurado en dos partes:

1. Datos sociodemográficos: Se recopiló información sobre edad, nivel educativo, nivel socioeconómico, estado civil y derechohabiencia de las pacientes. Estos datos permitieron caracterizar a la población y analizar posibles asociaciones con el nivel de satisfacción.
2. Escala de Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería de Eriksen desarrollada en 1988<sup>6</sup>: La escala consta de 29 ítems distribuidos en cinco dimensiones o subescalas que evalúan diferentes aspectos del cuidado: Trato que proporciona enfermería; Calidad técnica del cuidado; Disponibilidad del personal de enfermería; Continuidad del cuidado de enfermería; y Resultados de la atención.

Las respuestas se registraron en una escala Likert de cuatro puntos: 1 = Nunca; 2 = Algunas veces; 3 = Casi siempre; y 4 = Siempre. La puntuación total de la escala oscila entre 29 y 116 puntos. Para interpretar el nivel de satisfacción, se establecieron los siguientes rangos: No satisfecho (29-48 puntos); Casi satisfecho (49-68 puntos); Satisfecho (69-88 puntos) y Muy satisfecho (89-116 puntos). Esta escala ha sido utilizada en pacientes hospitalizados por diferentes problemas de salud y ha demostrado ser un instrumento válido y confiable, con un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.93<sup>8</sup>.

Antes de iniciar el estudio, se obtuvo la aprobación del Comité de Ética del hospital en estudio, según el oficio no. 09-CEI-005-20201111. Durante la fase de reclutamiento (cuando la paciente se encontraba estable en su recuperación postoperatoria), se les explicó el objetivo y alcance del estudio, entregándoles el formato de consentimiento informado para su lectura y firma. La aplicación del cuestionario se realizó de manera personalizada en el alojamiento conjunto, en la segunda o tercera noche del postoperatorio. La investigadora principal administró el cuestionario, brindando las aclaraciones necesarias y asegurándose de que las pacientes comprendieran cada ítem.

Los datos recopilados fueron analizados con el software estadístico SPSS versión 26.0 para Windows. Se realizó un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas y de los resultados obtenidos en la escala de satisfacción.



Para las variables cuantitativas, como la edad, se calcularon medidas de tendencia central y dispersión. Las variables categóricas se analizaron mediante frecuencias y porcentajes. Para explorar la relación entre el nivel de satisfacción y las variables sociodemográficas, se aplicaron pruebas estadísticas como Chi-cuadrado o la prueba exacta de Fisher, según correspondiera. Se consideró un nivel de significancia estadística de  $p < 0.05$ .

## RESULTADOS

Se incluyó a un total de 39 pacientes en el estudio. En cuanto a la distribución por edad, el grupo de 26 a 35 años representó el 48.7% (n=19) de la muestra, seguido por las pacientes de 18 a 25 años con el 30.8% (n=12), y las mayores de 35 años con el 20.5% (n=8). En relación con el nivel educativo, el 59.0% (n=23) de las pacientes tenían estudios de nivel medio superior, el 20.5% (n=8) poseían educación superior, el 10.3% (n=4) contaban con estudios básicos, y un 5.1% (n=2) tenían estudios de posgrado y otro 5.1% (n=2) contaban con estudios de maestría.

En cuanto al nivel socioeconómico, el 87.2% (n=34) de las pacientes pertenecían al nivel medio, mientras que el 12.8% (n=5) correspondían al nivel alto. No se registraron pacientes en el nivel socioeconómico bajo. Respecto al estado civil, el 82.1% (n=32) de las pacientes estaban casadas y el 17.9% (n=7) eran solteras. No se registraron pacientes divorciadas. En relación con la derechohabencia, el 61.5% (n=24) de las pacientes eran derechohabientes, mientras que el 38.5% (n=15) eran militares en activo. No se registraron pacientes no derechohabientes.

En general, las pacientes mostraron un alto nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería recibido. La mayoría de las participantes se ubicó en la categoría de "Muy satisfecho" con un 97.4% (n=38), mientras que solo una paciente (2.6%, n=1) se clasificó como "Satisfecho". No se registraron pacientes en las categorías de "No satisfecho" o "Casi satisfecho". Sin embargo, al analizar detalladamente cada dimensión evaluada, se identificaron áreas específicas que requieren mayor atención por parte del personal de enfermería.

**1. Trato que proporciona enfermería.** La mayoría de las pacientes evaluó positivamente al personal de enfermería. El 79.5% (n=31) consideró que siempre fueron tratadas amablemente, y el 20.5% (n=8) indicaron que esto ocurrió casi siempre. Respecto a la comprensión del personal sobre cómo se sentían después de la operación, el 82.1% (n=32) respondió que siempre entendieron sus sentimientos.



Otros aspectos como la paciencia, la atención a sus necesidades y la amabilidad del personal también obtuvieron altos porcentajes de satisfacción. Los resultados por pregunta se encuentran en la Tabla 1.

**2. Calidad técnica del cuidado.** Aunque en general se observó una percepción positiva sobre la competencia técnica del personal, se identificaron áreas que requieren mayor atención, especialmente en la asistencia en actividades básicas como bañarse, comer y movilizarse al baño. Se destacan los resultados más relevantes; el detalle por pregunta se encuentra en la Tabla 2.

- Ayuda para bañarse: Solo el 7.7% (n=3) de las pacientes reportaron que siempre recibieron ayuda para bañarse cuando lo necesitaban. Un 28.2% (n=11) indicó que esto ocurrió algunas veces, y un 2.6% (n=1) mencionó que nunca recibió ayuda.
- Asistencia para comer: El 10.3% (n=4) señaló que siempre recibieron ayuda para comer cuando lo necesitaban, mientras que el 25.6% (n=10) reportó que esto ocurrió algunas veces, y nuevamente un 2.6% (n=1) indicó que nunca recibió ayuda.
- Ayuda para ir al baño: Solo el 5.1% (n=2) de las pacientes mencionaron que siempre recibieron ayuda para ir al baño o les colocaron el cómodo cuando lo necesitaban. Un 28.2% (n=11) indicó que esto ocurrió algunas veces, y un 2.6% (n=1) refirió que nunca recibió esta asistencia.

**3. Disponibilidad del personal de enfermería.** Aunque el 74.4% (n=29) de las pacientes mencionó que siempre había una enfermera disponible cuando lo requerían, un 25.6% (n=10) indicó que esto ocurrió casi siempre. Si bien estos resultados son positivos, es importante asegurar una disponibilidad constante del personal para atender oportunamente las necesidades de las pacientes.

**4. Continuidad del cuidado de enfermería.** La continuidad en la atención es necesaria para establecer confianza y seguridad en las pacientes. Sin embargo, solo el 20.5% (n=8) reportó que siempre fueron atendidas por las mismas enfermeras diariamente, mientras que el 79.5% (n=31) indicó que esto ocurrió casi siempre. La falta de consistencia en el personal asignado puede afectar la percepción de continuidad y personalización del cuidado. Es necesario mejorar la asignación del personal para que las pacientes sean atendidas por el mismo equipo de enfermería en la medida de lo posible.

**5. Resultados de la atención.** En esta dimensión, se identificaron oportunidades de mejora en la educación y orientación proporcionada a las pacientes:



- Enseñanza sobre autocuidado al regresar a casa: Solo el 56.4% (n=22) de las pacientes afirmó que siempre recibieron enseñanza sobre cómo cuidarse al regresar a casa, mientras que un 43.6% (n=17) indicó que esto ocurrió casi siempre.
- Información sobre procedimientos: El 71.8% (n=28) mencionó que siempre recibieron información sobre cada procedimiento realizado después de la cirugía, dejando un 28.2% (n=11) que lo recibió casi siempre.

La educación al paciente es un factor que permite promover una recuperación exitosa y prevenir complicaciones postoperatorias. Se requiere reforzar las intervenciones educativas del personal de enfermería, asegurando que todas las pacientes reciban información completa y clara sobre su autocuidado tanto en el hospital como en el hogar.

Por último, al analizar la relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción, no se encontraron asociaciones estadísticamente significativas. Las pruebas de Chi-cuadrado mostraron p-valores de 1.000 en todos los casos, indicando que variables como la edad, el nivel educativo, el nivel socioeconómico, el estado civil y la derechohabiencia no influyeron significativamente en el nivel de satisfacción reportado por las pacientes.

## **DISCUSIÓN**

En comparación con otros estudios, nuestros hallazgos presentan similitudes y diferencias. Por ejemplo, el estudio de Arcentales Lema y colaboradores (2021) en Venezuela también reportó una alta satisfacción con el cuidado de enfermería, donde los pacientes manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida. Sin embargo, este estudio resaltó que la satisfacción era mayor en mujeres jóvenes con un nivel de instrucción superior, mientras que en nuestro estudio no se encontró una asociación significativa entre el nivel educativo y el nivel de satisfacción (Arcentales et al., 2021).

Por otro lado, Aguilar López (2019) en Perú encontró que el nivel de satisfacción de los pacientes ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato era insatisfecho en su totalidad, con algunas excepciones en las dimensiones de fiabilidad y empatía. Esta discrepancia puede deberse a diferencias en el contexto socioeconómico, cultural y en la calidad de los servicios de enfermería entre ambos países (Aguilar L., 2019).



En cuanto a la asistencia en actividades básicas de autocuidado, nuestro estudio reveló que una proporción significativa de pacientes no siempre recibió la ayuda necesaria en actividades como bañarse, comer y movilizarse al baño. Solo el 7.7% de las pacientes reportó que siempre recibió ayuda para bañarse cuando lo necesitaba, y un 28.2% indicó que esto ocurrió algunas veces. Estos hallazgos son consistentes con los reportados por Fretel Carhuaricra (2021) en Perú, quien encontró que los pacientes estaban medianamente satisfechos con el cuidado de enfermería, especialmente en aspectos relacionados con la calidad de los cuidados (Fletel C., 2021).

En relación con la continuidad del cuidado de enfermería, nuestro estudio mostró que solo el 20.5% de las pacientes indicó que siempre fueron atendidas por las mismas enfermeras diariamente. La falta de continuidad puede afectar la confianza y seguridad de las pacientes, así como la calidad percibida del cuidado. Sillero-Sillero et al., 2019, destacaron que el cuidado del enfermero en el post operatorio es un predictor positivo para la seguridad y satisfacción del paciente (Sillero-Sillero et al., 2019).. Por lo tanto, garantizar la continuidad del personal de enfermería podría mejorar significativamente la satisfacción de las pacientes.

Es importante mencionar que no se encontraron asociaciones estadísticamente significativas entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción. Esto sugiere que las áreas que requieren mayor atención son percibidas de manera consistente entre las diferentes subpoblaciones de pacientes, independientemente de su edad, nivel educativo, nivel socioeconómico, estado civil o derechohabiencia.

Una limitación de este estudio es el tamaño de la muestra, que incluyó a 39 pacientes. Aunque se consideró representativo para los fines de este estudio, una muestra más grande podría proporcionar resultados más generalizables. Además, el estudio se realizó en un solo centro hospitalario, lo que puede limitar la extrapolación de los hallazgos a otros contextos.



## ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS

**Tabla 1.** Niveles de satisfacción para las preguntas de “Trato que proporciona enfermería”

	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Considera que el personal de enfermería fue amable en el trato que le proporcionan	0	0,0%	0	0,0%	8	20,5%	31	79,5%
2. Considera que el personal de enfermería entendió cómo se siente después de haber sido operada	0	0,0%	0	0,0%	7	17,9%	32	82,1%
3. Considera que el personal de enfermería le tuvo paciencia cuando le proporcionaron cuidados	0	0,0%	0	0,0%	4	10,3%	35	89,7%
4. Considera que la atención que le proporcionó el personal de enfermería fue buena y acorde a sus necesidades de salud	0	0,0%	0	0,0%	4	10,3%	35	89,7%
5. Cuando el personal de enfermería le dio alguna orientación o explicación usó palabras que usted pudo entender fácilmente	0	0,0%	0	0,0%	12	30,8%	27	69,2%
6. El personal de enfermería le prestó atención cuando usted platicó con ellos	0	0,0%	0	0,0%	2	5,1%	37	94,9%
7. El personal de enfermería fue amistoso o amigable con usted	0	0,0%	0	0,0%	2	5,1%	37	94,9%
8. El personal de enfermería le proporcionó privacidad cuando realizó algún procedimiento que usted requirió (colocar suero, administración de medicamento, etc.)	0	0,0%	0	0,0%	8	20,5%	31	79,5%

Fuente: Elaboración propia por medio de SPSS v. 26.0.



**Tabla 2.** Niveles de satisfacción para las preguntas de “Calidad técnica del cuidado”

	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
9. Considera que el personal de enfermería tiene habilidades para realizar los procedimientos que usted requería (suero, medicamentos)	0	0.0%	0	0.0%	3	7.7%	36	92.3%
10. Considera que el personal de enfermería sabe cómo cuidar a pacientes que han sido operadas como usted	0	0.0%	0	0.0%	7	17.9%	32	82.1%
11. El personal de enfermería le explicó los procedimientos con palabras claras antes de realizarlos	0	0.0%	0	0.0%	23	59.0%	16	41.0%
12. El personal de enfermería le enseñó como debe cuidarse por usted misma en el hospital	0	0.0%	0	0.0%	7	17.9%	32	82.1%
13. El personal de enfermería le ayudó a bañarse cuando lo necesitaba	1	2.6%	11	28.2%	24	61.5%	3	7.7%
14. El personal de enfermería le ayudó a comer cuando lo necesitaba	1	2.6%	10	25.6%	24	61.5%	4	10.3%
15. El personal de enfermería la ayudó a ir al baño o le colocó el cómodo cuando lo necesitaba	1	2.6%	11	28.2%	25	64.1%	2	5.1%
16. El personal de enfermería fue organizado cuando le proporcionó los cuidados que usted requería (preparó lo necesario, no lo hizo esperar, al terminar algún procedimiento la dejó limpio y cómodo)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	39	100.0%

Fuente: Elaboración propia por medio de SPSS v. 26.0.



**Tabla 3.** Niveles de satisfacción para las preguntas de “Disponibilidad del personal de enfermería”

	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
17.- Hay una enfermera disponible cuando usted lo requiere	0	0.0%	0	0.0%	10	25.6%	29	74.4%
18. El personal de enfermería durante el turno valoró sus necesidades	0	0.0%	0	0.0%	5	12.8%	34	87.2%
19. El personal de enfermería le proporcionó lo que usted necesitaba para cubrir su recuperación después de la cirugía (por ejemplo, calmar el dolor)	0	0.0%	0	0.0%	2	5.1%	37	94.9%

Fuente: Elaboración propia por medio de SPSS v. 26.0.

**Tabla 4.** Niveles de satisfacción para las preguntas de “Continuidad del cuidado de enfermería”

	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
20. El personal de enfermería le proporcionó los cuidados que usted necesitaba durante el turno (herida quirúrgica, cambio de gasa)	0	0.0%	0	0.0%	3	7.7%	36	92.3%
21. El personal de enfermería durante el turno identificó lo que usted necesitaba sin tener que decírselo a cada uno de ellos	0	0.0%	0	0.0%	17	43.6%	22	56.4%
22. El personal de enfermería que lo atiende diariamente son las mismas	0	0.0%	0	0.0%	31	79.5%	8	20.5%

Fuente: Elaboración propia por medio de SPSS v. 26.0.



**Tabla 5.** Niveles de satisfacción para las preguntas de “Resultados de la atención”

	Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
23. El personal de enfermería lo hizo sentir cómodo y le alivió el dolor	0	0.0%	0	0.0%	3	7.7%	36	92.3%
24. El personal de enfermería la hizo sentir tranquila y relajada	0	0.0%	0	0.0%	4	10.3%	35	89.7%
25. El personal de enfermería la hizo sentir segura al ayudarla al aliviar el dolor, náusea, vómito	0	0.0%	0	0.0%	4	10.3%	35	89.7%
26. Recibió información sobre cada procedimiento que le realizaron después de la cirugía	0	0.0%	0	0.0%	11	28.2%	28	71.8%
27. El personal de enfermería le ha orientado acerca de cómo cuidarse por usted mismo durante su estancia en el hospital	0	0.0%	0	0.0%	11	28.2%	28	71.8%
28. El personal de enfermería le ha enseñado como cuidarse por usted mismo cuando vaya a casa	0	0.0%	0	0.0%	17	43.6%	22	56.4%
29. Considera que las instrucciones dadas por el personal de enfermería le han facilitado la recuperación después de la cirugía	0	0.0%	0	0.0%	9	23.1%	30	76.9%
23. El personal de enfermería lo hizo sentir cómodo y le alivió el dolor	0	0.0%	0	0.0%	3	7.7%	36	92.3%

Fuente: Elaboración propia por medio de SPSS v. 26.0.



**Tabla 6.** Características sociodemográficas vs. Nivel de satisfacción alcanzado

		Satisfecho (69 - 89)		Muy satisfecho (90 - 116)		<i>p</i> valor
		N	%	N	%	
<b>Edad</b>	18 - 25 años	1	2.6%	11	28.2%	1.000
	26 - 35 años	0	0.0%	19	48.7%	
	Más de 35 años	0	0.0%	8	20.5%	
<b>Nivel educativo</b>	Básico	0	0.0%	4	10.3%	1.000
	Medio superior	1	2.6%	22	56.4%	
	Superior	0	0.0%	8	20.5%	
	Posgrados	0	0.0%	2	5.1%	
	Maestría	0	0.0%	2	5.1%	
	Doctorado	0	0.0%	0	0.0%	
<b>Nivel socioeconómico</b>	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	1.000
	Medio	1	2.6%	33	84.6%	
	Alto	0	0.0%	5	12.8%	
<b>Estado civil</b>	Soltera	0	0.0%	7	17.9%	1.000
	Casada	1	2.6%	31	79.5%	
	Divorciada	0	0.0%	0	0.0%	
<b>Derechohabiencia</b>	Militar en activo	0	0.0%	15	38.5%	1.000
	Derechohabiente	1	2.6%	23	59.0%	
	No derechohabiente	0	0.0%	0	0.0%	

Fuente: Elaboración propia por medio de SPSS v. 26.0.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos revelan que la gran mayoría de las pacientes se encuentran altamente satisfechas con el cuidado de enfermería recibido, ya que el 97.4% de las participantes se clasificaron en la categoría de "Muy satisfechas". Solo una paciente se ubicó en la categoría de "Satisfecho", y no se registraron casos en las categorías de "No satisfecho" o "Casi satisfecho".

A pesar de que en la fase inicial de esta investigación se documentaron comentarios verbales negativos sobre la atención en el servicio de tococirugía, los resultados cuantitativos evidenciaron altos niveles de satisfacción en la mayoría de las pacientes.



Esta aparente discrepancia podría explicarse, en primer lugar, por la subjetividad y el carácter puntual de las quejas, las cuales pueden manifestarse en situaciones aisladas o relacionadas con factores externos. En segundo lugar, los resultados promedios reflejan la satisfacción general de las usuarias, lo que sugiere que el personal de enfermería cumple, en términos globales, con los estándares de calidad esperados, aunque persistan algunas áreas de oportunidad. Por último, la ausencia de un registro de quejas podría haber magnificado la percepción de inconformidad en algunos casos.

El análisis detallado de las diferentes dimensiones evaluadas permitió identificar áreas específicas que requieren mejoras para garantizar una atención de mayor calidad. En particular, se observó la necesidad de fortalecer la asistencia en actividades básicas de autocuidado, como ayudar a las pacientes en tareas como bañarse, comer y movilizarse al baño, especialmente en el periodo postoperatorio inmediato. Además, es importante mejorar la continuidad del cuidado de enfermería, asignando personal de manera más consistente para favorecer una atención personalizada y fortalecer la relación terapéutica con las pacientes.

Asimismo, se deben intensificar las intervenciones educativas, asegurando que todas las pacientes reciban información completa y comprensible sobre su autocuidado tanto en el hospital como en el hogar. Por otra parte, mejorar la disponibilidad y accesibilidad del personal de enfermería es otra área que requiere atención. El garantizar una respuesta oportuna a las necesidades de las pacientes contribuiría a incrementar la satisfacción y confianza en el servicio de enfermería. Implementar estas mejoras permitirá brindar un cuidado de enfermería más integral y centrado en las necesidades específicas de cada paciente, favoreciendo su bienestar y recuperación exitosa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Aguilar L. E. (2019). Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio.

RLAE;

*Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 20(8). <https://hdl.handle.net/20.500.12893/4863>

Duque C. (2019). Dimensión del cuidado de Enfermería a los colectivos: un espacio promoción de la salud

y la producción de conocimiento. *Rev. Investigación y Educación den Enfermería Universidad de Antioquía*, 17(17-85): p. 23.



Sillero-Sillero A., Zabalegui A. (2019). Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros

en el perioperatorio. *RLAE; Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(27): p. 6.

<https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>

Vásquez J. (2019). Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor

post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General 30 Regional N°1, Vicente Guerrero.

*Universidad Autónoma de Guerrero*, 4(8): p. 23-25. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2261>

OPS. Campus virtual. [Online].; (2023). [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial\\_01F.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01F.pdf).

Interial G. M. (2019). Satisfacción con el cuidado de enfermería del paciente con Diabetes Mellitus Tipo

2. *Repositorio Académico Digital*, 5(12): p. 45. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/1110>

Jiménez Ternero, J.V. (2020). Cuidados de enfermería tras una cesárea, I Congreso Virtual Internacional

en Enfermería Quirúrgica. <https://www.npunto.es/revista/1/cuidados-de-enfermeria-tras-una-cesarea>

Martínez G. M. E. (2010). Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería. *Repositorio*

*Institucional UANL*, 2(56). <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/1137>

Bracamonetes Q. K., Cortes M. E., De la Rosa T. L. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General de Acapulco. *CONACYT*, 2(5): p. 68-75. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>

Interial G. M. (2019). Satisfacción con el cuidado de enfermería del paciente con Diabetes Mellitus Tipo

2. *Repositorio Académico Digital*, 5(12): p. 45. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/1110>

Ramírez K. C., López E., Hernández M., Sánchez T. M. (2018). Satisfacción del paciente postquirúrgico



ante los cuidados de Enfermería. Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo,7(13): p. 102-105.  
<https://doi.org/10.29057/icsa.v7i13.3472>

Arcentales L., Carina G., Cano E., Ramírez C. I., Andrés A. (2021). Satisfacción con el cuidado de enfermería de pacientes con patologías quirúrgicas hospitalizados en el área de cirugía del Hospital General Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues. Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica, 15(3): p. 55-63. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>

