



Percepción y satisfacción de pacientes y familiares respecto a los cuidados de enfermería en un centro quirúrgico

Perception and satisfaction of patients and family members regarding nursing care in a surgical center

Artículo Original | Original Article

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: La satisfacción con la atención de enfermería es un indicador esencial de la calidad asistencial. Su evaluación desde la perspectiva de los pacientes y familiares aporta información valiosa para la mejora continua de los servicios quirúrgicos. **OBJETIVO:** Evaluar el nivel de satisfacción de pacientes y familiares respecto al cuidado brindado por el personal de enfermería en el Centro Quirúrgico Terapéutico del Hospital Militar Central "Dr. Carlos J. Finlay", identificando las dimensiones de mayor impacto en la percepción de la calidad asistencial a fin de fundamentar recomendaciones orientadas a su mejora continua. **MÉTODOS:** Estudio cuantitativo, descriptivo-interpretativo y transversal. La muestra incluyó a 25 pacientes y 25 familiares atendidos entre junio y septiembre de 2023. Se aplicaron dos cuestionarios con escala de respuesta de tipo Likert, diseñados y validados específicamente para la investigación, que evaluaron cuatro dimensiones: relaciones interpersonales, procesos terapéuticos, comunicación y cuidados integrales. La validez de contenido se estableció mediante el criterio de expertos, mientras que la consistencia interna se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach. El análisis estadístico se realizó mediante un índice ponderado y una distribución porcentual. **RESULTADOS:** La satisfacción global con el cuidado de enfermería alcanzó una puntuación elevada. La dimensión "forma de comunicación" presentó el índice más bajo, especialmente en la comunicación individual con los familiares. Los instrumentos mostraron una validez de contenido adecuada y alta consistencia interna. **CONCLUSIÓN:** Los profesionales de enfermería obtuvieron valoraciones globales de satisfacción favorables; sin embargo,

Autores

Rodríguez Chávez, Nayadi^{1,3} & Ramírez Aparicio, Nelson^{2,4}

¹ Hospital Militar Central "Dr. Carlos J. Finlay", Unidad de Cuidados Postanestésicos, La Habana, Cuba.

² Hospital Militar Central "Dr. Carlos J. Finlay", Centro de Información Científica, La Habana, Cuba.

³ ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-2936-5002>

⁴ ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6713-2363>

Correspondencia

aparicio.nra@gmail.com

Presentado

24 de diciembre 2025

Aceptado

04 de mayo 2026

Handle: <https://hdl.handle.net/20.500.14492/33580>

<https://doi.org/10.66778/SI.vo4no2.01>

Cómo citar este artículo:

Rodríguez Chávez N & Ramírez Aparicio N. Percepción y satisfacción de pacientes y familiares respecto a los cuidados de enfermería en un centro quirúrgico. Rev. Sal. Int. 2026; 4 (2): 9-19 <https://doi.org/10.66778/SI.vo4no2.01>

Este contenido está protegido bajo la licencia CC BY
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Plataforma digital de la revista: <https://revistas.ues.edu.sv/index.php/si/>

la comunicación con los familiares fue identificada como el área de mayor déficit percibido y, por tanto, la que requiere intervención prioritaria

PALABRAS CLAVE:

satisfacción del paciente, calidad de la atención de salud, atención de enfermería, comunicación.

ABSTRACT

BACKGROUND: Satisfaction with nursing care is an essential indicator of healthcare quality. Its evaluation from the perspective of patients and their families provides valuable information for the continuous improvement of surgical services. **OBJECTIVE:** To evaluate the level of satisfaction of patients and their families with the care provided by nursing staff at the Surgical and Therapeutic Center of the “Dr. Carlos J. Finlay” Central Military Hospital, to identify the dimensions with the greatest impact on the perception of healthcare quality, and to propose recommendations for its improvement. **METHODS:** A quantitative, descriptive-interpretive, and cross-sectional study was conducted. The sample included 25 patients and 25 family members treated between June and September 2023. Two Likert-type questionnaires, developed and validated for this research, were administered. These questionnaires assessed four dimensions: interpersonal relationships, therapeutic processes, communication style, and comprehensive care. Content validity was established through expert criterion judgment, while internal consistency was estimated using Cronbach’s alpha coefficient. Statistical analysis was performed using a weighted index and percentage distribution. **RESULTS:** Overall satisfaction with nursing care was high. The “form of communication” dimension showed the lowest score, particularly regarding individual communication with family members. The instruments demonstrated adequate content validity and high internal consistency. **CONCLUSION:** Nursing care generates high overall satisfaction; communication with family members is the main area for improvement.

KEYWORDS:

patient satisfaction; quality of health care; nursing care; communication

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes y sus familiares constituye un componente fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Este indicador refleja la concordancia entre las expectativas y la experiencia real durante la atención recibida ⁽¹⁾. En el contexto quirúrgico, este constructo adquiere especial relevancia dado que el proceso perioperatorio expone tanto al paciente como a su grupo familiar a situaciones de vulnerabilidad física y emocional, lo que intensifica la percepción y las expectativas en torno a la calidad del cuidado recibido ^(2,3). El cuidado del profesional de enfermería constituye un pilar central en la experiencia del proceso quirúrgico. Su rol trasciende la ejecución técnica para integrar el cuidado holístico, la comunicación terapéutica y el apoyo emocional, elementos decisivos para la percepción de una atención humanizada y de calidad ⁽⁴⁾. Modelos teóricos como la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson destacan este enfoque integral al situar a la persona, con sus necesidades psicosociales, en el núcleo de la práctica de enfermería ^(5,6,7).

Investigaciones internacionales y nacionales indagan la satisfacción en contextos quirúrgicos e identifican dimensiones clave como las relaciones interpersonales, la competencia técnica, la comunicación y la seguridad ^(7,8,9). Dichos estudios previos evidencian la carencia de instrumentos validados, en su contexto, que permitan explorar de manera integral la perspectiva de los pacientes y sus familiares en centros quirúrgicos de alta complejidad ⁽¹⁰⁾. La evolución conceptual del constructo, destacada por estudios recientes (2021-2023), justifica esta evaluación periódica y multidimensional. Investigaciones actualizadas profundizaron en el impacto de la comunicación postoperatoria y de la seguridad percibida como predictores clave de la experiencia global en cirugía mayor ambulatoria y en otros entornos de alta complejidad ⁽¹¹⁾, lo que subraya la necesidad de incorporar tanto la perspectiva del paciente como la de su red de apoyo familiar.

El sistema de salud cubano, universal y gratuito, promueve la evaluación sistemática de la satisfacción como parte de la mejora continua ⁽¹²⁾. En el centro quirúrgico del Hospital Militar Central “Dr. Carlos J. Finlay”, de alta demanda y complejidad, evaluar la experiencia del paciente y de su familiar es clave para orientar las intervenciones de calidad ⁽¹³⁾.

Con base en lo anterior, se formuló la siguiente pregunta de investigación, estructurada según el método PICO: **P** (Pacientes y familiares atendidos en el centro quirúrgico

terapéutico) – **I** (cuidado de enfermería) – **C** (estándares de calidad esperados) – **O** (nivel de satisfacción percibida). ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes y sus familiares respecto al cuidado de enfermería brindado en el centro quirúrgico-terapéutico del Hospital Militar Central ‘Dr. Carlos J. Finlay’, evaluado a partir de las dimensiones de relaciones interpersonales, proceso terapéutico, comunicación y cuidados integrales? El objetivo del estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes y sus familiares con los cuidados de enfermería en el Centro Quirúrgico Terapéutico del Hospital Militar Central “Dr. Carlos J. Finlay”, con el propósito de identificar las dimensiones de mayor impacto en la percepción de la calidad de la asistencia.

MÉTODOS

Se desarrolló un estudio cuantitativo, con diseño descriptivo-interpretativo y corte transversal, entre enero de 2022 y enero de 2024. La población de estudio comprendió la totalidad de pacientes y familiares atendidos en el centro quirúrgico terapéutico del hospital de referencia durante el período de junio a septiembre de 2023 (N=181). Mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, basado en la accesibilidad y la factibilidad operativa durante la fase de recolección de datos, se seleccionó una muestra de 50 participantes (25 pacientes y 25 familiares). Esta muestra representa el 27,8% de la población accesible y resulta adecuada para un análisis descriptivo, así como para la aplicación de instrumentos de percepción, si bien su tamaño influye en la posibilidad de generalización estadística.

Los criterios de inclusión para los pacientes fueron: mayores de 18 años, sometidos a cirugía electiva o atendidos en servicios quirúrgicos ambulatorios con estancia de 24 horas, y con adecuada capacidad neurológica. Para los familiares: ser mayor de 18 años y acompañante del paciente incluido. Se excluyeron pacientes con alteración del estado de conciencia, ventilación mecánica, trastornos del lenguaje o criterio de traslado a urgencias. La variable central fue la percepción de satisfacción con el cuidado de enfermería (tabla 1), operacionalizada en cuatro dimensiones predefinidas mediante revisión teórica y consulta a expertos: Para abordar el objeto de estudio, se desarrolló un instrumento denominado Encuesta de Satisfacción de la Actuación de Enfermería en el Centro Quirúrgico Terapéutico (ESAEECQT). Su elaboración partió de una revisión sistemática de la literatura, a partir de la cual se operacionalizó la variable de estudio en

cuatro dimensiones: relaciones interpersonales, proceso terapéutico, forma de comunicación y cuidados integrales.

Tabla 1. Dimensiones de la percepción de satisfacción con el cuidado de enfermería.

Dimensión	Descripción
1. Relaciones interpersonales	Trato humano, respeto, calidez y atención a la dimensión emocional.
2. Proceso terapéutico	Competencia técnica, agilidad, seguimiento del proceso clínico y educación para la salud.
3. Forma de comunicación	Claridad, lenguaje accesible, escucha activa e información individualizada.
4. Cuidados integrales	Seguridad, privacidad, confort ambiental y protección física.

El instrumento se estructuró en dos versiones: una dirigida a pacientes (tabla 2A), conformada por 23 ítems, y otra dirigida a familiares (tabla 2B), de 17 ítems, ambas organizadas conforme a las dimensiones señaladas. Las respuestas se midieron mediante una escala de frecuencia de tipo Likert (1: Nunca a 5: Siempre).

El instrumento fue sometido a un proceso sistemático de validación en dos etapas. La primera fue la validez facial o lingüística, evaluada mediante un estudio piloto con 15 pacientes y 15 familiares, cuyos resultados permitieron ajustar la redacción de los ítems y garantizar la comprensión del instrumento. En segundo lugar, la validez de contenido se estableció mediante la consulta a cinco expertos en enfermería quirúrgica con experiencia clínica, utilizando los criterios de Moriyama (14).

Tras dos rondas de consulta, se alcanzó un índice de concordancia adecuado en todas las dimensiones. La consistencia interna del instrumento se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach (15), obteniéndose valores superiores a 0,85 en ambas versiones, lo que indica una alta confiabilidad. Se aplicaron, además, entrevistas estructuradas a 5 administrativos de enfermería del servicio para triangular las perspectivas sobre la satisfacción. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva, calculando frecuencias absolutas, porcentajes e índices ponderados (IP) para cada ítem y cada dimensión. El IP se analizó en tres categorías: 4,00-5,00 (“Satisfecho”), 2,00-3,99 (“Medianamente satisfecho”) y 1,00-1,99 (“No satisfecho”). Los resultados se presentan en tablas y se describen de forma comparativa entre los pacientes y sus familiares.

Tabla 2. Encuesta de Satisfacción de la Actuación de Enfermería en el Centro Quirúrgico Terapéutico (ESAEECOT).

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ACTUACIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO TERAPÉUTICO (ESAEECOT). PACIENTES.						
ITEMS		CRITERIOS A EVALUAR				
No	Dimensión Relaciones interpersonales	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	La enfermera se presenta previamente					
2	La enfermera le saluda, trata por su nombre, con cortesía, calidez y calidad					
3	La enfermera muestra atención y preocupación por su estado emocional, psicológico y social.					
4	El personal de enfermería lo trató con amabilidad, dignidad, respeto y paciencia					
5	La enfermera utiliza lenguaje sencillo, amable y comprensible para comunicarse					
No	Dimensión Procesos terapéuticos	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
7	La enfermera respeta su privacidad e intimidad desde su ingreso hasta su recuperación					
8	Se tuvo en cuenta su enfermedad de base al priorizar el turno quirúrgico					
9	La enfermera verifica su historia clínica a fin de que todo esté conforme y en orden					
10	La enfermera acude de forma inmediata ante cualquier situación o necesidad de molestia (dolor, náuseas, sed, etc.)					
11	La enfermera escucha, responde e informa adecuadamente a sus interrogantes de manera rápida, efectiva e individual					
12	La enfermera y personal de salud se ocupa de llamar a su familiar una vez terminada la operación y recuperación					
13	Se sintió satisfecho con la agilidad y destreza del personal que lo atendió					

No	Dimensión forma de comunicación	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
14	El personal de salud orienta previamente el tipo de intervención quirúrgica y tipo de anestesia a realizar, así como las molestias ocasionadas por las mismas					
15	La enfermera le orienta previamente sobre los procedimientos que debe de realizar antes de ingresar a quirófano					
16	La enfermera realiza una explicación sobre los medicamentos durante la administración de los mismos					
17	Una vez de alta la enfermera explica el tratamiento a seguir en el hogar según indicaciones médicas					

No	Dimensión cuidados integrales	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
18	La enfermera se preocupa del retiro y colocación de prótesis y atuendos no permitidos en el quirófano					
19	La enfermera lo protege de bajas temperaturas, proporcionándole frazadas, o su comodidad					
20	El servicio le proporciona un ambiente seguro con temperatura adecuada, limpio y ordenado					
21	Se sintió seguro con el cuidado que le brindó la enfermera					
22	Está satisfecho con la atención recibida en todas las aéreas transitadas durante las etapas del proceso quirúrgico en el servicio					
23	Si tuviera necesidad de ser atendido nuevamente en este servicio volverías					

B. Encuesta de Satisfacción de la Actuación de Enfermería en el Centro Quirúrgico Terapéutico (ESAEECQT). FAMILIARES.

ITEMS		CRITERIOS A EVALUAR				
No	Relaciones interpersonales	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	La enfermera se presenta previamente ante usted.					
2	La enfermera le saluda, trata por nombre, con cortesía, calidez y calidad					

- 3 La enfermera muestra atención y preocupación por su estado emocional, psicológico y social.
- 4 El personal de enfermería lo trató con amabilidad, dignidad, respeto y paciencia
- 5 La enfermera utiliza lenguaje sencillo, amable y comprensible para comunicarse

No	Dimensión procesos terapéuticos	Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5

- 7 Se tuvo en cuenta la enfermedad de base de su familiar al priorizar el turno quirúrgico
- 8 La enfermera verifica los documentos de su familiar a fin de que todo esté conforme y en orden
- 9 La enfermera y personal de salud se ocupa de llamar a su familiar una vez terminada la operación y recuperación

No	Dimensión forma de comunicación	Nunca	Casi Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5

- 10 El personal de salud le orienta previamente sobre los procedimientos que debe de realizar antes de ingresar al quirófano su familiar
- 11 La enfermera escucha, responde e informa adecuadamente a sus interrogantes de manera individual
- 12 Una vez de alta la enfermera explica el tratamiento a seguir en el hogar según indicaciones médicas

No	Dimensión cuidados integrales	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5

- 13 El servicio quirúrgico contó con equipos disponibles (bastón, sillón de ruedas, etc.) necesarios para el traslado de su familiar
- 14 El salón de espera le proporcionó un ambiente seguro con temperatura adecuada, limpio y ordenado
- 15 Está satisfecho con la atención de enfermería brindada en el centro quirúrgico

- 16 Durante su estancia hospitalaria se sintió satisfecho con el personal administrativo y de apoyo
- 17 Si tuviera necesidad de ser atendido en este servicio, volvería.

RESULTADOS

Características de la muestra: En cuanto a las características sociodemográficas, predominó el sexo femenino con un 70% de los participantes. El grupo etario de mayor frecuencia correspondió al rango de 41 a 64 años, mientras que el nivel de escolaridad universitaria fue el más representado, con un 70% de la muestra. La Tabla 3 detalla la distribución sociodemográfica.

Validez y confiabilidad del instrumento

El proceso de validación confirmó la idoneidad de la ESAEECOT. El alfa de Cronbach global superó 0,85 en ambas versiones. La evaluación por expertos en la segunda ronda arrojó índices de concordancia de Moriyama clasificados como “adecuados” en todas las dimensiones.

Tabla 3. Características sociodemográficas de pacientes y familiares (n=50) que asisten al Centro Quirúrgico Terapéutico del Hospital Militar Central “Dr. Carlos J. Finlay”.

Variable	Categoría	Pacientes (n=25)	Familiares (n=25)	Total (n=50)
Sexo	Femenino	17 (68%)	18 (72%)	35 (70%)
	Masculino	8 (32%)	7 (28%)	15 (30%)
Edad (años)	18-40	6 (24%)	8 (32%)	14 (28%)
	41-64	16 (64%)	14 (56%)	30 (60%)
	≥65	3 (12%)	3 (12%)	6 (12%)
Nivel escolar	Primaria	3 (12%)	1 (4%)	4 (8%)
	Secundaria	4 (16%)	3 (12%)	7 (14%)
	Técnico Medio/	3 (12%)	1 (4%)	4 (8%)
	Obrero Calificado			
	Universitario	15 (60%)	20 (80%)	35 (70%)

Nivel de satisfacción general y por dimensiones

La percepción global de satisfacción obtuvo una valoración elevada. De forma global, los índices ponderados medios de cada dimensión se presentan en la Tabla 4, con una distinción entre pacientes y familiares.

Al comparar las puntuaciones entre pacientes y familiares, se observó que la dimensión forma de comunicación presentó una valoración más baja en el grupo de familiares (IP=4,39) que en el de pacientes (IP=4,71), mientras que en las dimensiones relaciones interpersonales (4,60 en familiares vs. 4,79 en pacientes), procesos terapéuticos (4,77 en familiares vs. 4,84 en pacientes) y cuidados integrales (4,62 vs. 4,78) las diferencias fueron menores. Este hallazgo sugiere que la comunicación con los familiares es el aspecto con mayor potencial de mejora.

Tabla 4. Índice ponderado medio por dimensión de satisfacción de los cuidados de enfermería expresado por pacientes y familiares que asisten al Centro Quirúrgico Terapéutico del Hospital Militar Central “Dr. Carlos J. Finlay”.

Dimensión	Pacientes (IP medio)	Familiares (IP medio)	Clasificación
Relaciones interpersonales	4,79	4,60	Satisfecho
Procesos terapéuticos	4,84	4,77	Satisfecho
Forma de comunicación	4,71	4,39	Satisfecho / Medianamente satisfecho
Cuidados integrales	4,78	4,62	Satisfecho
Satisfacción Global	4,78	4,60	Satisfecho

Análisis de ítems (entre paréntesis) por dimensiones de encuestas (A y B)

1. Relaciones interpersonales en encuestas A y B:

Todas las conductas asociadas al trato humano en: salud (2), respeto (4), amabilidad (4), atención emocional (5); obtuvieron puntuaciones superiores a 4,5. El ítem "trato con amabilidad, dignidad, respeto y paciencia" (4) alcanzó el IP más alto, con un 4,92 en pacientes.

2. Proceso terapéutico: Los ítems relacionados con la competencia técnica (8 en A, 7 en B), la verificación de la historia clínica (9 en A, 8 en B) y las orientaciones pre- y postoperatorias (12 en A y 9 en B) mostraron un IP > 4,8. La "agilidad y destreza" (13 en A) fue muy valorada, con un valor de IP=4,84.

3. Forma de comunicación: Por un lado, los pacientes (en A) evaluaron positivamente el uso de un lenguaje claro y la escucha (14, 15, 16, 17), obteniendo un valor de IP=4,71. Por otro lado, los familiares (en B) dieron una valoración inferior (ítems 10, 11, 12) registrando un valor de IP = 4,39. El ítem específico sobre la escucha, la respuesta e información individual a sus interrogantes (11) por parte de la enfermera registró un IP de solo 3,92 en el grupo familiar. Este último fue el único ítem clasificado en la categoría "medianamente satisfecho".

4. Cuidados integrales: En relación con las condiciones del entorno asistencial (13 en B), los aspectos de seguridad (20, 21 en A, 14 en B), privacidad, confort ambiental y disponibilidad de recursos (19 en A; 13, 14, 15, 16 en B) obtuvieron índices ponderados elevados, todos superiores a 4,6, lo que refleja una valoración altamente favorable por parte de los participantes. Destaca, en particular, la disposición de los pacientes a regresar al Centro Quirúrgico Terapéutico del Hospital Militar Central "Dr. Carlos J. Finlay" en caso de requerirlo nuevamente (23 en A; 17 en B), indicador que registró el índice ponderado más alto de esta dimensión, con un valor de IP = 4,88, lo que evidencia un nivel de fidelidad institucional sobresaliente.

Entrevistas a administrativos

Los cinco directivos de enfermería entrevistados coincidieron en calificar al personal como profesional, competente y de alto desempeño; no obstante, reconocieron una ausencia de evaluaciones sistemáticas previas en torno a la satisfacción con el servicio.

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio evidencian un nivel global de satisfacción elevado con el cuidado de enfermería en el centro quirúrgico terapéutico, desde la perspectiva de los pacientes, y de sus familiares. Este hallazgo es congruente con investigaciones realizadas en contextos quirúrgicos cubanos e iberoamericanos, donde la evaluación del cuidado enfermero suele obtener puntuaciones positivas^(8, 9, 16).

La dimensión de relaciones interpersonales es la mejor valorada, con resultados positivos en ítems como el trato respetuoso y la atención a la esfera emocional. Este resultado refuerza la premisa de que el componente humano y empático del cuidado constituye un determinante principal de la satisfacción percibida, incluso en entornos de alta complejidad tecnológica^(17,18). Se correlaciona con la vigencia de los postulados de la Teoría del Cuidado Humano, en los que factores como la formación de un sistema de valores humanista-altruista y el cultivo de la sensibilidad son también fundamentales^(5,6,7).

La alta puntuación en la dimensión del proceso terapéutico subraya el reconocimiento de la competencia técnica, la eficiencia y la capacidad educativa del personal de enfermería. Este aspecto se alinea con estudios que identifican la pericia profesional y la continuidad de los cuidados como predictores clave de la satisfacción en el perioperatorio^(19,20). La adecuada preparación preoperatoria y el manejo del dolor, actividades evaluadas en esta dimensión, son reconocidos como elementos que reducen la ansiedad y mejoran la experiencia quirúrgica (21).

Si bien los pacientes valoraron la atención de enfermería de manera altamente positiva, los familiares reportaron niveles de satisfacción significativamente menores, con señalamientos críticos centrados en la escasa comunicación individualizada y en la insuficiente provisión de información directa. Esta discrepancia evidencia una brecha en el modelo de atención centrada en la familia, que se documenta de manera consistente en la literatura científica. Diversas investigaciones coinciden en señalar que la comunicación con los acompañantes constituye una dimensión subestimada en los entornos hospitalarios de alta rotación y elevada demanda asistencial (22,23). Las dinámicas organizativas y la sobrecarga asistencial pueden restringir el tiempo disponible para que el personal de enfermería informe a los familiares, lo que genera incertidumbre e insatisfacción en este grupo (24).

La dimensión de cuidados integrales, que abarca los aspectos de seguridad y confort ambiental, obtuvo puntuaciones

consistentemente elevadas, lo que refuerza la percepción de un entorno asistencial adecuado y contribuye a explicar los altos niveles de satisfacción global registrados en el estudio. En este sentido, la percepción de un ambiente seguro y la salvaguarda de la privacidad del paciente constituyen elementos fundamentales para la construcción de la confianza en el servicio de salud y se correlacionan directamente con la intención de ser atendido nuevamente en este servicio de ser necesario, resultado consistente con lo reportado en la literatura científica (25).

La concordancia entre los resultados cuantitativos y las entrevistas a los administrativos refuerza la validez de los hallazgos. La autopercepción del equipo como competente y humanizado coincide con la evaluación externa de los pacientes y sus familiares, aunque la falta de mecanismos formales de evaluación previos señala una oportunidad para institucionalizar estos procesos (26).

La convergencia entre los resultados cuantitativos y la información obtenida mediante entrevistas a los directivos refuerza la validez interna de los hallazgos. La autopercepción del equipo de enfermería como competente y humanizado concuerda con la valoración externa de los pacientes y sus familiares, lo que proporciona coherencia y consistencia a los datos obtenidos de ambas fuentes. No obstante, la ausencia de mecanismos formales y sistemáticos de evaluación de la satisfacción con anterioridad a este estudio revela una oportunidad institucional para incorporar estos procesos de manera

Entre las limitaciones del estudio que limitan la generalización de los resultados se encuentran el tamaño muestral y el muestreo no probabilístico. Además, la homogeneidad cultural y las características del sistema de salud cubano pueden influir en las expectativas y percepciones de los pacientes y sus familiares.

CONCLUSIONES

La satisfacción con el cuidado de enfermería en el centro quirúrgico terapéutico del Hospital Militar Central "Dr. Carlos J. Finlay" se percibe elevada tanto por los pacientes como por sus familiares. Las dimensiones de las relaciones interpersonales, el proceso terapéutico y los cuidados integrales tienen un impacto muy positivo en la percepción de la calidad asistencial. La dimensión de la forma de comunicación se erige como un área con potencial de mejora, con énfasis en la comunicación efectiva, individualizada y oportuna dirigida a los familiares.

Los resultados sugieren que las fortalezas del servicio radican en la integración exitosa de la competencia técnica con un trato humanizado. Se recomienda implementar intervenciones específicas para fortalecer los canales y protocolos de comunicación con los familiares, así como establecer sistemas periódicos de evaluación de la satisfacción que incluyan a ambos grupos para una mejora continua basada en evidencia.

CONSIDERACIONES ÉTICAS: El estudio recibió la aprobación del Comité de Ética de la Facultad de Enfermería "Lidia Doce" y de la dirección del hospital. Se obtuvo el consentimiento informado por escrito de todos los participantes, lo que garantizó la confidencialidad de los datos y la adhesión a los principios éticos de la Declaración de Helsinki.

CONFLICTO DE INTERÉS: Los autores declaran que no existen conflictos de interés relacionados con este artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Quality of care. [Internet]. 2022. [acceso 26/02/2025]. Disponible en: <https://www.who.int/>
2. Julca-Chilcon MS, Díaz-Manchay RJ, Guzmán-Tello SM, Mesta-Delgado RP. Interacción enfermera-paciente para el éxito del proceso quirúrgico. [Internet]. Rev Cuba Enf. 2022;38(2):1-16. Disponible en: [ISSN 1561-2961 \(Impreso\)](#)
3. Durán-Palacio NM, Gómez-Tabares AS, Pulido-Varón HS. Empatía y disposición a la reconciliación socioemocional en adolescentes penalizados. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud. [Internet]. 2023.21(1): 1-27. <https://dx.doi.org/10.11600/rlcsnj.21.1.5176>
4. Sandín Chávez G. Satisfacción de pacientes y familiares con la atención de enfermería en los servicios de urgencias. Revista Habanera de Ciencias Médicas. [Internet]. Rev Cuba Enf. 2022;38(4). Disponible en: [ISSN 1561-2961 \(Impreso\)](#)

5. Watson J. Teoría del cuidado humano. Enfermería Virtual. [Internet]. 2023. [acceso 26/07/2025]. Disponible en: <https://teoria-del-cuidado-humano/>
6. Melita-Rodríguez A, Jara-Concha P, Moreno-Monsiváis MG. Percepción de pacientes hospitalizados en unidades médico-quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2021, Ene-Jun 10(1): 89-105. doi: <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
7. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente en el centro de urgencias. *Rev. salud pública*. 2018, Sep-Oct. [Internet]. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
8. Díaz Fernández JM, Yáñez Crombet Y. Level of multidimensional satisfaction in patients assisted in a maxillofacial surgery service. *Medisan* [Internet]. 2017 feb. 21(2): 174-180. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo>.
9. Arcentales-Lema GC, Cano IC, Ramírez-Coronel AA, Gafas-Gonzales C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Sociedad Venezolana de Farmacología clínica y terapéutica*. [Internet]. 2021;15(2). DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
10. Buli B, Gashaw A, Gebeyehu G, Abrar M, Gerbesa B. Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital: Cross-sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*. 2022, Jul. 79(): 104087. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.104087>
11. Ibarrola IS, Beortegui E, Oroviogioicoechea C, Vázquez Calatayud M. Evaluación de la satisfacción de los cuidados de enfermería en el área de hospitalización de cardiología. *Enfermería en Cardiología*. [Internet]. 2011, May-August. (53): 27-33. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/>
12. Lamrani S. El sistema de salud en Cuba: origen, doctrina y resultados. *Études Caribéennes* [Internet]. 2021 Jul. 7. <https://doi.org/10.4000/etudescaribeennes.21413>
13. Rodríguez Chávez N. Satisfacción de la actuación de enfermería en el Centro Quirúrgico Terapéutico “Hospital Militar Carlos J. Finlay” [tesis de maestría]. La Habana: Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Enfermería “Lidia Doce”; 2024. Disponible en: Biblioteca de la Facultad de Enfermería “Lidia Doce” (físico).
14. Moriyama IM. Problems in the measurement of health status. En: Sheldon EB, Moore WE, editores. *Indicators of Social Change: Concepts and Measurements* [Internet]. Nueva York: Russell Sage Foundation; 1968. Ch. 13. p. 573-600. [acceso 16/10/2025]. Disponible en: <https://www.russellsage.org/sites/default/files/IndicatorsSocialChange-part1.pdf>
15. Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. [Internet]. 1951. 16(3):297-334. Published online, 2025, Jan, 01. Disponible en: <https://www.cambridge.org/core/journals/psychometrika/>
16. Campos Ramos L, Cuba Sancho JM, Merino Lozano A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes pos operados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista de Enfermería*. [Internet]. 2022 [acceso 16/10/2025]; 40(2). Disponible en: <http://ref.scielo.org/rkw9dw>
17. Julca-Chilcon MS, Diaz-Manchay RJ, Guzman-Tello SM, et al. Interacción enfermera-paciente para el éxito del proceso quirúrgico. *Rev Cuba Enf*. [Internet]. 2022. 38 (2):1-16, e4489. Disponible en: <https://www.mediagraphic.com/ecimed/>
18. García Moyano LM, Pellicer García B, Arrazola Alberdi O. La ética del cuidado, sustento de la bioética enfermera. *Rev. latinoam. bioet* [Internet]. 2015. Dic. 15. 16 (30-1): 72–9. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.18359/rubi.1442>

19. Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Aravena Flores, A., Antiñirre Mansilla, B., & Garcés Saavedra, M. I. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2022, Epub. Jun 01. 11(1): 1-14. e2635. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>.
20. Sánchez Mesares L. Nivel de satisfacción del paciente adulto con los cuidados de enfermería en el centro quirúrgico del hospital docente Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2022. [Internet]. Tesis Especialista. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1322>
21. Gonzales Arcos MAH. Estrategias de enfermería para disminuir la ansiedad en pacientes sometidos a intervenciones quirúrgicas. [Tesis Especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. 2025 [acceso 12/11/2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/17969>
22. García Fernández F, Pancorbo Hidalgo P, Rodríguez Torres MC, Miguel Ángel Rodríguez Torres, Alcázar Iglesias M, Pereira Becerra F. Satisfacción de los usuarios de cirugía mayor ambulatoria en dos hospitales comarcales. *Enfermería Clínica*. [Internet]. 2002. 12(5): 201-209. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S1130-8621\(02\)73752-2](https://doi.org/10.1016/S1130-8621(02)73752-2)
23. Suárez Lima Gabriel José, Robles Salguero Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla Gonzalo Lenin, Serrano Cobos Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra Arianna Mishell, Anchundia Guerrero Rebeca Esther. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev. Cubana Invest. Biomed.* [Internet]. 2019, Epub jun, 01. 38(2): 153-169. Disponible en: <http://ref.scielo.org/df7k6>
24. Gutierrez LS, Menegon FHA, Lanzoni GMM, Silva RM, Lopes SG, Santos JLG. Dificultades del enfermero en la seguridad del paciente en centro quirúrgico: un estudio exploratorio. *Online Braz J Nurs* [Internet]. 2020. 19(4):xx-xx. <https://doi.org/10.17665/1676-4285.20206438>
25. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados. *Fac. Salud Unemi*. 2020. 4(7): 11-12. [ISSN-e 2602-8360](https://doi.org/10.17665/1676-4285.20206438)
26. Reconde-Suárez D, Peña-Figueredo M de los A. Las regularidades teóricas de los protocolos de actuación de enfermería como resultado científico enfermero. *Ene*. [Internet]. 2019, Agost. 13(2): 1326. Epub 21-Oct-2019. Disponible en: *Ene*, revista de enfermería. versión On-line [ISSN 1988-348X](https://doi.org/10.17665/1676-4285.20206438).