

Satisfacción de los pacientes frente al cuidado humanizado de enfermería en el área de recuperación postquirúrgica, hospital Alfredo Noboa Montenegro, septiembre-diciembre 2025

Patient satisfaction with humanized nursing care in the post-surgical recovery area, alfredo noboa hospital, montenegro, september-december 2025

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20516117>

AUTORES: Lourdes Morayma Remache Agualongo¹
Lourdes María Paucar Changoluisa²
Dayana Alejandra Barrionuevo Remache³
Katheryn Viviana Macas Ramirez⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: lremache@ueb.edu.ec

Fecha de recepción: 25/09/2025

Fecha de aceptación: 02/12/2025

RESUMEN

Esta investigación fue de tipo cualitativa y se usó un enfoque fenomenológico. La idea principal fue analizar cómo los pacientes perciben el trato humanizado que les da el personal de enfermería cuando están en el periodo posquirúrgico en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, entre septiembre y diciembre del 2025. Para esto se hicieron entrevistas semiestructuradas a diez pacientes adultos que estaban en la etapa inmediata o un poco más avanzada del posoperatorio. En estas entrevistas se trataron cosas importantes del cuidado humanizado como la empatía, el apoyo emocional, el respeto a lo que decide el paciente y también cómo se comunican con él. Luego, con el análisis de los datos usando ATLAS.ti versión 7, se organizaron los resultados en tres partes principales: la atención clínica, el apoyo físico y emocional, y la orientación y el seguimiento que se les da de manera más personalizada. En general, los pacientes dijeron que la atención fue buena, mencionaron la amabilidad, el profesionalismo, que les

¹ <https://orcid.org/0009-0005-4723-7907>, Universidad Estatal de Bolívar, lremache@ueb.edu.ec

² <https://orcid.org/0000-0002-0003-4388>, Universidad Estatal de Bolívar, lpaucar@mailes.ueb.edu.ec

³ <https://orcid.org/0000-0001-8832-6272>, Universidad Estatal de Bolívar, dbarrionuevo@mailes.ueb.edu.ec

⁴ <https://orcid.org/0009-0009-7813-5726>, Universidad Estatal de Bolívar, kateryn.macas@ueb.edu.ec

explicaban claro las cosas y que sí recibieron acompañamiento emocional. También comentaron que se sintieron respetados en su privacidad, lo que decidían y sus creencias. A pesar de eso, se notaron cosas que se pueden mejorar, sobre todo en que a veces la atención tarda un poco y que falta comunicar ciertas cosas más temprano durante el posoperatorio. En conclusión, el trato humanizado del personal de enfermería influye bastante en cómo se recupera el paciente tanto en lo físico como en lo emocional. Por eso es importante mantener un enfoque más centrado en la persona y reforzar las habilidades del personal para que la atención sea más completa y de buena calidad.

Palabras clave: Trato humanizado, cuidado profesional, posoperatorio, percepción del paciente, atención clínica

ABSTRACT

This qualitative study with a phenomenological approach aimed to analyze patients' perceptions of the humanized care provided by nursing staff during the post-surgical period following at the Alfredo Noboa Montenegro Hospital, between September and December 2025. Semi-structured interviews were conducted with ten adult patients in the immediate or intermediate postoperative phases, exploring key aspects of humanized care, such as empathy, emotional support, respect for patient autonomy, and effective communication. Data analysis carried out using ATLAS.ti version 7, organized the findings into three main categories: clinical care, physical and emotional support, and personalized guidance and follow-up. Results showed that patients generally perceived the care positively, highlighting kindness, professionalism, clarity of information, and emotional support. Additionally, patients reported feeling respected regarding their privacy, decisions, and personal beliefs. However, areas for improvement were identified, particularly in the speed of care and early communication during the postoperative period. In conclusion, humanized care by nursing staff positively influences patients' physical and emotional recovery, highlighting the importance of maintaining a person-centered approach and strengthening competencies that promote comprehensive, high-quality care

Keywords: Humanized treatment, professional care, postoperative care, patient perception, clinical care

INTRODUCCIÓN

La humanización del cuidado de enfermería constituye un eje fundamental en la hospitalaria, especialmente en los periodos de mayor vulnerabilidad del paciente, como lo es el posquirúrgico. Este enfoque implica no solo brindar cuidados técnicos y científicos de calidad, sino también integrar valores como la empatía, el respeto, la comunicación efectiva y el trato digno, reconociendo al paciente como un ser humano integral con necesidades físicas, emocionales y sociales.

Varios estudios han tratado el tema de cómo los pacientes ven el cuidado humanizado en diferentes hospitales. Por ejemplo, Flores y otros (2024) encontraron que el 63,5% de los usuarios sintió que sí recibieron un cuidado humanizado, pero que todavía no es completo, así que ahí hay una oportunidad para mejorar la relación entre enfermería y el paciente. En cambio, en otra investigación se vio que el 84,6% de los pacientes hospitalizados en Chile estaban satisfechos con la atención que recibieron, señalando que es importante combinar los conocimientos científicos con valores humanos en el trabajo de enfermería. También, en un estudio realizado en el Hospital General de Acapulco, se concluyó que el 92% de los pacientes operados dijeron estar satisfechos con el cuidado recibido (Fernández-Silva et al., 2022b).

Asimismo, otros trabajos resaltan factores que condicionan la percepción del cuidado humanizado, como la sobrecarga laboral del personal de enfermería, las demandas administrativas, la infraestructura hospitalaria y el tiempo limitado para la interacción directa con los pacientes y sus familias (Lozada et al., 2023); (García Vega et al., 2024). Todo esto puede hacer que la comunicación y el acompañamiento no sean suficientes, y eso hace que el paciente sienta que la atención es más fría o despersonalizada (Erazo, 2022). En el período posquirúrgico esto es más delicado, porque el paciente no solo siente dolor físico, sino que también está emocionalmente vulnerable. Por eso, humanizar el cuidado en esta etapa quiere decir atender lo clínico, pero también el aspecto emocional y psicológico para que el paciente se recupere mejor y más rápido (Velarde Del Rio, 2022) (Rodríguez et al., 2021).

Por lo tanto, este estudio busca analizar cómo los pacientes perciben el trato humanizado que les da el personal de enfermería durante el posquirúrgico de colecistectomía en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, viendo cuáles son las fortalezas y también qué cosas todavía se pueden mejorar.

METODOLOGIA

Tipo y diseño del estudio

Se realizó un estudio cualitativo con un enfoque fenomenológico. La idea de esto fue entender más a fondo cómo los pacientes perciben el trato humanizado que les dio el personal de enfermería mientras estaban recuperándose después de la cirugía. Se escogió este enfoque porque permite conocer mejor la experiencia personal de cada paciente, viendo lo que siente y cómo lo vive desde su propia forma de ver las cosas.

Contexto y población

La investigación se desarrolló en el área de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, ubicado en Guaranda, Ecuador, entre septiembre y diciembre de 2025. La población objeto de estudio estuvo compuesta por adultos mayores de 18 años que se habían sometido a una cirugía y se encontraban en las fases inmediata o mediata de su recuperación posoperatoria.

Muestra y criterios de inclusión

Se utilizó un muestreo intencional, seleccionando a un total de diez pacientes. Los criterios de inclusión fueron los siguientes: conscientes, en condiciones físicas y mentales para responder preguntas sobre su experiencia postquirúrgica que otorguen su consentimiento informado para participar en el estudio. Se excluyó aquellos pacientes en estado crítico o con complicaciones postquirúrgicas graves que impidan su participación

Técnicas e instrumentos de recolección

Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas semiestructuradas conformadas por 10 preguntas distribuidas en tres categorías. Las preguntas iniciales permitieron contextualizar y generar confianza, enfocadas en la atención clínica del personal de enfermería, la segunda categoría refería a la experiencia de los participantes respecto a el apoyo físico y emocional en el proceso de recuperación y finalmente la categoría relacionada con la orientación y el seguimiento personalizado a los pacientes.

Análisis de la información

Para analizar los datos, toda la información se va a transcribir y luego se procesará con el programa ATLAS.ti versión 7, que sirve especialmente para análisis cualitativo. En este proceso se usarán categorías o códigos, también subcategorías que son los memos, además de citas y redes semánticas. Todo esto se hace para que la información se procese de forma ordenada y completa. Gracias a este procedimiento se podrá interpretar mejor lo que piensan y sienten los pacientes, y así identificar las competencias que se relacionan con el ámbito familiar y comunitario dentro de un contexto real y con sentido.

RESULTADOS

Categoría 1: Atención clínica del personal de enfermería

La atención clínica que brindó el personal de enfermería fue vista de manera mayormente positiva por los pacientes. Ellos resaltaron la buena calidad del cuidado, el profesionalismo y la empatía, que son cosas muy importantes para que el paciente se sienta satisfecho (Arcentales et al., 2021). También dijeron que les gustó cómo les explicaban y cómo se comunicaban al momento de darles los medicamentos, aunque mencionaron que todavía se puede mejorar un poco en la rapidez de la atención (Padilla Florian & Pozo-Olivera, 2023)

En cuanto al manejo del dolor después de la cirugía, los pacientes valoraron que el personal estuviera pendiente, evaluando su malestar y atendiéndolos oportunamente. Esto muestra lo importante que es mezclar bien las competencias técnicas con una comunicación clara y un trato empático (Espinoza-Caifil et al., 2021)

En general, estos resultados demuestran que la atención debe ser integral, combinando las habilidades técnicas con una buena comunicación, empatía y eficiencia. De esta manera se contribuye a que el paciente tenga una recuperación física y emocional más agradable durante todo el período posquirúrgico.

Categoría 2: Apoyo físico y emocional en el proceso de recuperación

Durante la recuperación, los pacientes valoraron mucho el apoyo físico y emocional que les dio el personal de enfermería. La ayuda personalizada para moverse después de la cirugía, como cambiar de posición o caminar con cuidado, no solo evita complicaciones, sino que también hace que el paciente sienta que está recibiendo un buen cuidado (Álvarez-Villaseñor, 2021).

Además, la información y educación sobre los cuidados después de la operación fueron vistas como algo muy importante para una recuperación más segura. Cuando el personal explica de forma clara cómo cuidar la herida, cómo tomar los medicamentos y qué señales deben preocuparte, el paciente se siente más seguro, menos ansioso y más independiente. Esto aumenta la satisfacción y reduce riesgos de problemas (Hernández Ruiz, 2022).

Por último, el apoyo emocional también fue un aspecto clave. La atención que toma en cuenta la ansiedad, el miedo o la inseguridad de los pacientes ayuda a que ellos tengan más confianza y se sientan más tranquilos. Esto mejora su recuperación integral y fortalece la relación entre el paciente y el personal de enfermería (García Palomino et al., 2022).

Categoría 3. Orientación y seguimiento personalizado

Durante la recuperación después de la cirugía, los pacientes dijeron que la información que recibieron fue clara y precisa, lo cual les ayudó bastante. Esto muestra que la educación sobre cómo cuidar la herida, cómo tomar los medicamentos y qué señales deben preocupar es muy importante para que la recuperación sea segura y efectiva (Rodríguez Dueñas et al., 2024). Cuando la comunicación es clara y sin palabras muy técnicas, es más fácil que el paciente entienda, siga el tratamiento correctamente y tenga menos ansiedad en todo este proceso (Szulik, 2023)

Además, recibir información detallada ayuda a que el paciente sea más autónomo, porque puede participar mejor en su propio cuidado y sentirse más seguro de lo que decide durante su recuperación. Un seguimiento más personalizado, con buena comunicación, no solo ayuda físicamente, sino que también aporta a la parte emocional del paciente, haciéndolo sentir acompañado y seguro.

En resumen, el acompañamiento individual y la comunicación clara son claves para mejorar la atención después de la cirugía. Esto fortalece la relación entre el paciente y el personal de enfermería y permite una recuperación más completa e integral.

DISCUSION

La percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de enfermería en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro refleja una valoración predominantemente positiva, lo cual coincide con la literatura que destaca la importancia de la relación terapéutica en etapas críticas como el posoperatorio. Los hallazgos de esta investigación cualitativa se alinean con lo expuesto por Fernández-Silva et al. (2022), quienes reportaron altos niveles de satisfacción (84,6%) al combinar conocimientos técnicos con valores humanos.

Los resultados demuestran que, aunque el personal de enfermería cumple con estándares de profesionalismo y eficacia clínica, la verdadera satisfacción del paciente radica en la empatía y la comunicación clara. Esto refuerza la teoría de que la humanización no reemplaza la competencia técnica, sino que la complementa para ofrecer un cuidado integral. Como se observó en la Categoría 1, la disposición del personal para explicar la administración de medicamentos y evaluar el dolor oportunamente es fundamental para una percepción de calidad.

Un punto crítico analizado fue la relación entre la información proporcionada y la ansiedad del paciente. Coincidiendo con Szulik (2023), el uso de un lenguaje sencillo y sin tecnicismos facilita la adherencia al tratamiento y reduce la incertidumbre. En este estudio, los pacientes destacaron que recibir pautas claras sobre el cuidado de heridas y señales de alarma les permitió sentirse más autónomos y seguros en su recuperación. Este enfoque centrado en la persona es vital, considerando que la vulnerabilidad emocional en el posquirúrgico puede ser tan incapacitante como el dolor físico.

CONCLUSIONES

La atención humanizada que brinda el personal de enfermería durante el periodo postquirúrgico en pacientes con patologías traumatológicas influye mucho en cómo el paciente siente la calidad del cuidado. Cuando el personal muestra empatía, amabilidad y profesionalismo, la relación terapéutica se vuelve más fuerte, y los pacientes se sienten valorados y comprendidos. Esto ayuda bastante a que su recuperación, tanto física como emocional, sea más efectiva.

También es muy importante que la información sobre los cuidados después de la cirugía sea clara y precisa. Explicaciones sencillas sobre los medicamentos, el cuidado de la herida y qué señales deben preocupar ayudan a que el paciente participe más en su propia recuperación. Esto reduce su ansiedad, evita complicaciones y mejora la confianza que tiene con el personal de salud.

El acompañamiento emocional que brindó el personal de enfermería en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro entre septiembre y diciembre de 2025 fue muy valorado por los pacientes. No solo se trata de la atención física, sino también de cómo se atienden las emociones y preocupaciones del paciente. Esto crea un ambiente de confianza y

seguridad, haciendo que el hospital sea un espacio más humano y que contribuya mejor a una recuperación integral durante el periodo postquirúrgico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Villaseñor, A. (2021). Percepción del parto humanizado en pacientes en periodo de puerperio. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 58(3). <https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000029>
- Arcentales, G., esa Cano, isabel, Ramírez, A., & González, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Redalyc*, 1(1).
- Espinoza-Caifil, M., Baeza-Daza, P., Rivera-Rojas, F., & Ceballos-Vásquez, P. (2021). Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 30–43. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2412>
- Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Aravena Flores, A., Antiñirre Mansilla, B., & Garcés Saavedra, M. I. (2022a). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1), e2635. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- Flores, A., Laura, Z., Araujo, R., Reveles, E., Trejo, P. M., & Calderon, A. (2024). Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de Enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 8859–8869. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9836
- García Palomino, G. A., Mora Muñoz, J. E., Chimbo Aldaz, J. O., & Elizalde Martínez, K. S. (2022). Percepción de enfermería sobre los cuidados humanizados en pacientes portadores de enfermedades infecto contagiosas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2574–2600. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2782
- García Vega, J. B., Chacha Uto, D. G., & Zaruma Huilca, N. M. (2024). Intervención de enfermería en pacientes postquirúrgico de cirugías otorrinolaringológicas ambulatorias. *RECIAMUC*, 8(2), 303–326. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(2\).abril.2024.303-326](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(2).abril.2024.303-326)
- Hernández Ruiz, M. Á. (2022). La Visión de la Enfermería sobre los Cuidados Humanizados en Pacientes con Enfermedades Infecciosas Contagiosas. *Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano*, 4(2), 59–84. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v4i2.26>
- Lozada, L., Torres, X., & Tapia, N. (2023). Intervenciones de enfermería para abordar la salud psicológica de pacientes preoperatorios: optimizando la experiencia

quirúrgica. *MQRInvestigar*, 7(4), 33–51.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.33-51>

Padilla Florian, M., & Pozo-Olivera, M. (2023). Percepción de Calidad y Satisfacción del Paciente en Hospitales Especializados del Centro del Perú. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 5(4). <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.434>

Rodríguez Dueñas, P. M., Díaz Pincay, A. O., Bajaan Pinela, M. A., & Moreno Álvarez, K. D. R. (2024). Estudio comparativo de los cuidados humanizados en los servicios clínicos según percepción de los usuarios en un hospital, Guayaquil 2021. *RECIAMUC*, 8(3), 257–271.
[https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(3\).sep.2024.257-271](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(3).sep.2024.257-271)

Rodríguez, F., Secín, R., & Ramírez, J. (2021). El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 19(4), 477–479.
<https://doi.org/10.35366/102530>

Szulik, D. (2023). Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 34(67 (ene-abr)). <https://doi.org/10.33255/3467/1291>

Velarde Del Rio, P. M. (2022). Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 7(1), 28–33.
<https://doi.org/10.26722/rpmi.2022.v7n1.31>