

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
PROGRAMA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

**“Satisfacción del cuidado de enfermería en el usuario prequirúrgico.
Consultorios externos. Hospital III EsSalud Chimbote, 2025”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA MENCIÓN CUIDADOS
QUIRÚRGICOS**

AUTORA:

Lic. Enf. Ortiz García, Sheila Ivonne

DNI. N° 32953293

Código ORCID: 0000-0001-6559-0863

ASESORA:

Dra. Falla Juárez, Luz

DNI. N° 32980676

Código ORCID: 0009-0005-0250-5840

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE CIENCIAS

PROGRAMA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

Revisado y V.º B.º de:

Dra. Falla Juárez, Luz

DNI. N° 32980676

Código ORCID: 0009-0005-0250-5840

ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE CIENCIAS

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

Revisado y V.º B.º de:

Dra. Rosas Guzman, Ines

DNI: 17867221

ORCID: 0000-0002-3543-1279

PRESIDENTA

Dra. Morgan de Chancay, Isabel

DNI: 32799966

Código ORCID: 0009-0008-2934-6255

SECRETARIA

Dra. Falla Juarez, Luz

DNI. N° 32980676

Código ORCID: 0009-0005-0250-5840

INTEGRANTE

ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO - PROSEPE

En el Distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Nacional de Santa, en el
Aula E-1, siendo las 12:00 horas del
día 30-12-25, dando cumplimiento a la Resolución N°
296-2025-UNS-FC se reunió el Jurado Evaluador presidido por Dra. F. Mes
Rosa Guzmán, teniendo como miembros a Dra. Isabel Morgan
de Chancay (secretario) (a), y Dra. Luz Falla Juarez (integrante),
para la sustentación de TRABAJO ACADÉMICO a fin de optar el título de:
Segunda especialidad Profesional en enfermería
mención Cuidados geriátricos
realizado por la (el) egresada (o):
Sheila Ivonne Ortiz Garcia
quien sustentó el Trabajo Académico intitulado: Satisfacción del Cuidado
de enfermería en el usuario prequirúrgico Consultorios
externos, Hospital III En Salud Chimbote, 2025

Terminada la sustentación, el (la) egresada (o) respondió a las preguntas formuladas por los miembros del jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación de este trabajo, y con las sugerencias pertinentes, declara la sustentación como
Excelente, asignándole un calificativo de 20 puntos,
según artículo 111° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Santa, vigente (Resolución N° 337-2024-CU-R-UNS)

Siendo las 13:00 horas del mismo día se dio por terminado el acto de sustentación firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad.

Nombre: Dra. F. Mes Rosa Guzmán
Presidente

Nombre: Dra. Isabel Morgan de Ch.
Secretario

Nombre: Dra. Luz Falla Juarez
Integrante

Distribución: Integrantes J.E (), egresadas () y archivo (02).





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Amancio Rojas
Título del ejercicio: TRABAJO ACADÉMICO CUIDADOS QUIRÚRGICOS
Título de la entrega: SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL USUARIO...
Nombre del archivo: TRABAJO_ACADEMICO_SHEILA.docx
Tamaño del archivo: 213.92K
Total páginas: 25
Total de palabras: 5,300
Total de caracteres: 31,546
Fecha de entrega: 15-dic-2025 09:18a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2846791893



SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL USUARIO PRE QUIRÚRGICO EN CONSULTORIOS EXTERNOS. HOSPITAL III ESSALUD – CHIMBOTE, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad de Pamplona Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	www.scielo.edu.uy Fuente de Internet	1%
8	revistamedicavozandes.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Nacional de Moquegua Trabajo del estudiante	<1%
10	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
11	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

A **mi madre SARA** A mi madre Sara, por su amor infinito, confianza y apoyo incondicional. A mi padre **TEMISTOCLES**, mi ángel protector. Y **Mi HERMANA ROSARIO**, quien con su ejemplo y cariño me motiva cada día a seguir adelante.

A **MI ESPOSO RICARDO**, por caminar a mi lado en cada etapa de mi vida, compartiendo triunfos y adversidades, y por su apoyo incondicional que me impulsa a seguir adelante.”

A **MIS QUERIDOS HIJOS LUCIANA, ANDREA Y RICARDO**, Por ser el motor de mi vida y la inspiración constante que me impulsa a perseguir mis sueños y objetivos, hasta alcanzar esta meta tan anhelada.

SHEILA IVONNE

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminar mi camino y brindarme fortaleza necesaria para culminar este camino.

A mi familia, por su apoyo, comprensión y acompañamiento incondicional.

A mi asesora, Mg. Luz Falla Juárez, y a la Dra. Isabel Morgan de Chancafe, docentes de la Universidad Nacional del Santa, por su valiosa dedicación, orientación académica y constante acompañamiento, que hicieron posible el desarrollo y culminación del presente

Trabajo Académico.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	13
1.2. ANTECEDENTES.....	18
1.3. MARCO TEÓRICO.....	22
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	28
1.5. OBJETIVO.....	29
II. CUERPO.....	30
2.1. METODOLOGÍA.....	30
2.2. RESULTADOS.....	32
2.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	33
III. CONCLUSIONES.....	36
IV. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	40
V. ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes postoperados, Servicio de Cirugía. Hospital La Caleta, 2025.....	28
--	----

RESUMEN

El presente trabajo académico tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente prequirúrgico atendido en el Servicio de Consultorios Externos – MOPRI del Hospital III EsSalud Chimbote durante el año 2025. La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por pacientes prequirúrgicos, seleccionándose una muestra de 40 usuarios mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario estructurado validado por juicio de expertos y con adecuada confiabilidad.

Los resultados evidenciaron que el 83,0 % de los pacientes presentó un nivel de satisfacción bueno y el 17,0 % un nivel de satisfacción regular, sin registrarse casos de satisfacción deficiente, lo que refleja una percepción favorable del cuidado de enfermería en la etapa prequirúrgica. Desde el sustento teórico, los hallazgos se explican a partir de la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson y la Jerarquía de Necesidades de Maslow, evidenciando que la satisfacción del paciente se relaciona con un cuidado integral que aborda dimensiones físicas, emocionales y psicosociales. Se concluye que el cuidado de enfermería presenta un nivel de satisfacción predominantemente bueno, identificándose oportunidades de mejora en la comunicación terapéutica y el acompañamiento emocional.

Palabras clave: satisfacción del paciente, cuidado de enfermería, paciente prequirúrgico, cuidado humanizado.

ABSTRACT

The objective of this academic study was to determine the level of satisfaction of preoperative patients attended at the Outpatient Clinic Service – MOPRI of Hospital III EsSalud Chimbote during 2025. The research followed a quantitative, descriptive approach with a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of preoperative patients, with a sample of 40 users selected through non-probabilistic convenience sampling. Data were collected using a survey technique, applying a structured questionnaire validated by expert judgment and demonstrating adequate reliability.

The results showed that 83.0% of the patients reported a good level of satisfaction and 17.0% a regular level, with no cases of poor satisfaction, reflecting a favorable perception of nursing care during the preoperative stage. From a theoretical perspective, these findings are supported by Jean Watson's Theory of Human Caring and Maslow's Hierarchy of Needs, highlighting that patient satisfaction is associated with comprehensive care addressing physical, emotional, and psychosocial dimensions. It is concluded that nursing care demonstrates a predominantly good level of satisfaction, although opportunities for improvement remain in therapeutic communication and emotional support.

Keywords: patient satisfaction, nursing care, preoperative patient, humanized care.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:

La etapa prequirúrgica representa un momento crítico donde el usuario experimenta ansiedad, incertidumbre y necesidad de información clara, por lo cual el cuidado de enfermería adquiere un papel central en la seguridad emocional y física del paciente. Diversos estudios demuestran que la educación preoperatoria y el acompañamiento terapéutico de la enfermera disminuyen significativamente el nivel de ansiedad y mejoran los resultados quirúrgicos (Hernández & López, 2022).

Asimismo, la satisfacción del usuario se reconoce internacionalmente como un indicador fundamental de calidad en los servicios de salud y se relaciona directamente con la percepción del trato, comunicación, información recibida y profesionalismo del personal de enfermería (Pérez & Silva, 2020). En los consultorios externos, donde se desarrolla la preparación preoperatoria, esta interacción constituye el primer vínculo formal entre enfermera y usuario, siendo determinante en la experiencia global del proceso quirúrgico.

La satisfacción del usuario respecto al cuidado de enfermería en la etapa prequirúrgica es fundamental para garantizar una atención de calidad, centrada en el paciente y que contribuye a mejorar los resultados clínicos y la experiencia general del usuario. En el contexto actual, la atención prequirúrgica tiene un impacto directo en la reducción de la ansiedad, el estrés y la percepción del cuidado, aspectos que influyen en la recuperación y en la adhesión a los procedimientos médicos (Aparicio et al., 2021). La evaluación de la satisfacción en este proceso permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la

atención brindada por el personal de enfermería, promoviendo la mejora continua y la implementación de estándares internacionales de calidad en salud (OMS, 2022).

De acuerdo con Polit y Beck (2021), una atención de enfermería centrada en el usuario permite mejorar los resultados clínicos y favorece una experiencia más positiva del paciente en el proceso quirúrgico. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (2020) destaca que el empoderamiento del personal de enfermería en la atención preoperatoria es clave para garantizar un servicio seguro, humanizado y eficaz.

El profesional de enfermería se caracteriza por poseer una formación integral, que combina competencias científicas, humanísticas y tecnológicas, permitiéndole brindar cuidados de salud de manera oportuna, continua y con altos estándares de calidad. Su labor se extiende a lo largo de todo el ciclo vital, desde el nacimiento hasta el final de la vida, tanto en personas sanas como enfermas, con el objetivo de promover, mantener, recuperar y rehabilitar la salud (Ministerio de Salud del Perú [MINSA], 2019). Por consiguiente,

el rol del enfermero(a) incluye no solo la atención directa, sino también la participación activa en procesos de prevención de enfermedades y reducción de riesgos, actuando dentro de equipos interdisciplinarios que aseguran una atención centrada en la persona, la familia y la comunidad (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021; Kozier et al., 2020).

La percepción del paciente respecto al cuidado recibido en el ámbito prequirúrgico ha cobrado relevancia como indicador de calidad asistencial.

Estudios recientes evidencian que muchos pacientes experimentan incertidumbre y ansiedad antes de una cirugía, lo cual puede mitigarse mediante una intervención oportuna, empática y centrada en sus necesidades emocionales, comunicativas y educativas (Fernández-García, Rodríguez, & Torres, 2022).

Además, en el marco de los servicios de salud en el Perú, la atención humanizada y la orientación adecuada del paciente en la etapa preoperatoria son esenciales para potenciar la confianza, disminuir complicaciones relacionadas con el estrés y mejorar la percepción del cuidado recibido (García & Romero, 2023). Estudios recientes señalan que la satisfacción del usuario con la atención de enfermería en consultorios externos contribuye significativamente a la percepción de calidad del hospital y puede influir en aspectos de adherencia y recuperación postoperatoria (López et al., 2024).

El usuario prequirúrgico, al encontrarse expuesto a procedimientos invasivos y a la incertidumbre de los resultados, manifiesta necesidades particulares de acompañamiento, comunicación efectiva y soporte emocional, que solo pueden ser atendidas mediante un cuidado humanizado y basado en la evidencia.

La evolución de la calidad en la atención a los pacientes ha sido posible gracias al desarrollo de la enfermería como profesión científica. Esta profesión aplica métodos sistemáticos para planificar, ejecutar y evaluar las intervenciones de enfermería, garantizando así una atención humana y de calidad. En el caso de los pacientes postoperados, la enfermera se enfoca en una evaluación integral y un seguimiento constante para brindar un servicio profesional excepcional (Soltner & otros, 2011).

Evaluar la satisfacción del cuidado de enfermería es fundamental porque permite identificar oportunidades de mejora en el proceso preoperatorio y garantiza la seguridad del paciente, un pilar clave en la práctica profesional (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Además, pone en valor el rol de la enfermera quirúrgica como agente clave en la educación, acompañamiento emocional y preparación integral del usuario, lo cual impacta directamente en los resultados quirúrgicos y en la percepción de calidad del servicio (Torres & Aguilar, 2020).

Asimismo, fortalece la humanización de los cuidados, promoviendo un enfoque centrado en la persona, donde la comunicación efectiva, el respeto y la empatía se convierten en componentes esenciales del proceso de atención (Watson, 2018).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que la seguridad del paciente es un componente esencial de la calidad del cuidado en salud y establece que reducir los daños prevenibles es fundamental para mejorar la experiencia y satisfacción del usuario. Esto implica fortalecer la comunicación, el trabajo en equipo y los procesos asistenciales, funciones en las que el personal de enfermería desempeña un papel central (OMS, 2021).

Asimismo, la OMS propone el Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente 2021-2030, donde enfatiza la necesidad de contar con profesionales de enfermería capacitados, sistemas organizacionales seguros y estrategias de participación activa del usuario, factores que influyen directamente en su satisfacción durante procesos como la atención prequirúrgica (OMS, 2021).

Por su parte, la Agencia para la Investigación y Calidad en Salud (AHRQ) resalta que las condiciones laborales de enfermería, la carga de trabajo, la comunicación clínica y el “cuidado omitido” impactan de manera significativa en la percepción y satisfacción del paciente respecto al cuidado recibido (AHRQ, 2019).

En su documento “Enfermería y seguridad de los pacientes”, la OPS señala que muchos determinantes de la seguridad (como organización de la atención, procesos y carga de trabajo) están íntimamente vinculados con las funciones de enfermería en la prevención de errores y daños.

La OPS también reconoce que el personal de enfermería es “clave para la construcción de sistemas de salud resilientes”, y que es fundamental invertir en su capacitación, liderazgo y condiciones laborales para mejorar la seguridad y la calidad del cuidado

Además, el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (MINSa) incorpora la medición de la satisfacción de los usuarios (incluidos pacientes quirúrgicos) como uno de sus ejes fundamentales: en su norma se establece la medición de indicadores de calidad y satisfacción para mejorar los procesos asistenciales.

La Norma Técnica de Salud 021-MINSa también incluye lineamientos para la gestión del aseguramiento universal en salud, lo que implica valorar la calidad de atención, la seguridad y, por ende, la satisfacción del paciente con los servicios, incluido el cuidado de enfermería.

1.2. ANTECEDENTES:

Se encontraron los siguientes estudios relacionados al tema de investigación:

A nivel internacional se reportaron los siguientes antecedentes:

La satisfacción del paciente respecto a los cuidados de enfermería en el período prequirúrgico ha sido ampliamente estudiada en distintos países, dado que constituye un indicador de calidad hospitalaria y de seguridad en la atención quirúrgica.

En México, Hernández y Morales (2021) realizaron el estudio “Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en hospitales de alta especialidad”, con un diseño correlacional, en una muestra de 280 pacientes quirúrgicos de dos hospitales especializados en México. Los resultados mostraron una correlación positiva entre la calidad del cuidado ($r = 0.74$) y la satisfacción, destacando la importancia de la información preoperatoria, vigilancia continua y habilidades técnicas de enfermería. Los autores concluyeron que la satisfacción del paciente depende directamente del acompañamiento clínico y emocional que recibe antes y después de la cirugía.

En México, Cano et al. (2020) el trabajo de investigación evaluó la satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería en la etapa preoperatoria, encontrando que factores como la información clara sobre el procedimiento, el trato humanizado y la atención oportuna se asocian con mayores niveles de satisfacción. El estudio concluyó que la comunicación efectiva entre enfermera-paciente es un eje esencial para reducir la ansiedad y fortalecer la confianza antes de la cirugía.

En España, Martínez, González y Pérez (2020), realizaron el trabajo de investigación “Satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería en UCI”, de tipo cuantitativo descriptivo, con la participación de 111 pacientes en una unidad de cuidados intensivos en España. Los resultados mostraron una satisfacción global muy alta, con una media de 5,83 sobre 6 utilizando la “Nursing Intensive Care Satisfaction Scale”. Los autores concluyen que la atención humanizada, el monitoreo continuo y la comunicación clara influyen positivamente en la satisfacción durante la atención crítica.

En Colombia, Gómez y Vargas (2020) en su estudio titulado “Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería en instituciones de salud de tercer nivel”, con un diseño descriptivo transversal, aplicado a una población de 310 pacientes en dos hospitales de tercer nivel en Bogotá, Colombia. Los resultados indicaron que el 72 % de los pacientes se encontraban satisfechos, destacándose la comunicación, empatía y disponibilidad de la enfermera. Los autores concluyeron que la satisfacción está altamente influenciada por la calidad humanizada del cuidado más que por la infraestructura.

En Estados Unidos, Kalisch, Xie y Ronis (2019) realizaron el estudio “Nurse staffing, missed nursing care, and patient satisfaction”, mediante un diseño correlacional aplicado a 2.528 pacientes y 671 enfermeras en hospitales de Estados Unidos. Los hallazgos mostraron que el “cuidado omitido” (missed care), especialmente actividades de educación, vigilancia y confort, se asocia significativamente con menores niveles de satisfacción del paciente. Concluyen que mejorar la dotación de personal y la organización del trabajo de enfermería reduce omisiones y aumenta la satisfacción del usuario.

A nivel nacional se reportaron las siguientes investigaciones:

En Lima, Mendoza y Salazar (2022) realizaron un estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud La Huayrona, Lima” en un hospital de la región sur del Perú con el objetivo de analizar la relación entre la calidad percibida del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo en servicios ambulatorios. Su investigación, de enfoque cuantitativo y diseño correlacional, evidenció que el 71% de los usuarios reportó una satisfacción alta, especialmente en dimensiones vinculadas al respeto, la información clara y la disposición del personal para resolver dudas. No obstante, los autores identificaron debilidades en la oportunidad del servicio y los tiempos de espera, factores que influyeron en los niveles de satisfacción moderada. El estudio concluye que la calidad percibida del cuidado de enfermería tiene una asociación significativa y directa con la satisfacción del usuario, reforzando la importancia del trato humanizado y la comunicación efectiva como componentes esenciales en la atención ambulatoria en el contexto peruano.

En Trujillo, Morales y Díaz (2021) desarrollaron el estudio “Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente quirúrgico”, con un diseño correlacional, realizado en un hospital público de Trujillo, con una población de 168 pacientes quirúrgicos. Hallaron una correlación moderada entre cuidado humanizado y satisfacción ($r = 0.668$; $p < 0.001$). Los autores concluyeron que el trato empático, la comunicación efectiva y la atención personalizada elevan notablemente la satisfacción del paciente.

En Arequipa, Torres y Aguilar (2020) llevaron a cabo el estudio “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en consultorios externos”,

de tipo descriptivo correlacional, aplicado a 200 usuarios en un hospital de Arequipa. Los resultados mostraron que el 74 % de los usuarios indicaron estar satisfechos con el cuidado recibido, señalando como componentes más valorados la cordialidad, el respeto, la educación brindada y el tiempo dedicado por la enfermera. Los autores concluyeron que la mejora del trato interpersonal es clave para el aumento de la satisfacción en servicios ambulatorios.

En Lima. Mendoza y Carbajal (2019) realizaron el estudio “Satisfacción del usuario prequirúrgico respecto al cuidado de enfermería en hospitales públicos *de Lima*”, con un diseño descriptivo transversal, aplicado a una muestra de 120 pacientes prequirúrgicos. Los resultados evidenciaron que el 65.6 % de los usuarios expresaron un nivel de satisfacción “bueno”, destacando la explicación del procedimiento, la amabilidad y la preparación emocional. Concluyeron que la calidad del cuidado preoperatorio influye directamente en el afrontamiento ante la cirugía.

A nivel local se reportaron los siguientes antecedentes:

En Nuevo Chimbote, Ríos y Colonia (2023) desarrollaron el estudio “Percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería en la etapa prequirúrgica en consultorios externos”, con un diseño descriptivo, con una población de 110 pacientes programados para cirugía en un hospital de Nuevo Chimbote. Los resultados revelaron que el 58 % calificó el cuidado como “adecuado”, mientras que un 22 % expresó falta de información clara sobre el procedimiento quirúrgico. Concluyeron que mejorar la educación preoperatoria puede incrementar notablemente la satisfacción del usuario.

En Chimbote, Ramírez y Saldaña (2021) desarrollaron el estudio “Satisfacción del paciente quirúrgico respecto al cuidado de enfermería en un

hospital público de Chimbote”, mediante un diseño descriptivo transversal, con una población de 130 pacientes sometidos a cirugía programada. Los resultados indicaron que el 68 % de los usuarios mostraron satisfacción alta, especialmente en la dimensión de trato humanizado. Sin embargo, señalaron debilidades en la información preoperatoria relacionada con riesgos y preparación previa. Las autoras concluyeron que la comunicación enfermera–paciente constituye un elemento determinante para la satisfacción durante el proceso quirúrgico.

En nuevo Chimbote, Villarreal y Noriega (2020) realizaron el estudio “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital de Nuevo Chimbote”, *con un diseño descriptivo correlacional*, aplicado a 200 usuarios ambulatorios. Los resultados evidenciaron que el 74 % de los usuarios manifestaron satisfacción moderada, influenciada principalmente por la amabilidad y el respeto del personal de enfermería. Sin embargo, la percepción sobre el tiempo de espera fue negativa. Concluyeron que la calidad de la atención interpersonal tiene mayor peso en la satisfacción del usuario que los aspectos administrativos.

1.3. MARCO TEÓRICO:

Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson: (Becerra & otros, 2023)

La Teoría del Cuidado Humano, propuesta por Jean Watson, se centra en la relación interpersonal entre la enfermera y el paciente, entendiendo el cuidado como un proceso transpersonal capaz de promover bienestar, armonía y salud. Watson (1988) sostiene que el acto de cuidar va más allá de las intervenciones técnicas, integrando aspectos emocionales, espirituales y relacionales, donde

la enfermería es vista como una ciencia humanista que responde a las necesidades holísticas del ser humano.

La autora plantea que el cuidado es la esencia de la enfermería, y su finalidad es ayudar a las personas a alcanzar un estado de equilibrio físico, emocional y espiritual. En el contexto prequirúrgico, esta teoría ofrece un marco sólido para comprender cómo la relación enfermera–paciente influye directamente en la satisfacción, tranquilidad y preparación del usuario.

Satisfacción del usuario en salud

La satisfacción en salud se concibe como la valoración subjetiva que realiza el paciente respecto a la atención recibida, integrando sus expectativas, percepciones y experiencias durante el proceso asistencial (Donabedian, 1990). En el contexto prequirúrgico, esta satisfacción está influenciada por factores como la claridad de la información, la calidad del cuidado, la actitud del profesional de enfermería y el ambiente donde se brinda la atención (Gonzales & Vega, 2021). La satisfacción se vuelve un indicador esencial porque refleja la interacción del usuario con el sistema de salud y la percepción de seguridad, confianza y apoyo emocional recibidos (Bermúdez, 2019).

En los consultorios externos, la satisfacción adquiere un papel relevante debido a que constituye el primer contacto formal del usuario con el equipo quirúrgico y el proceso de hospitalización. Una atención empática, oportuna y centrada en la persona favorece la disminución de la ansiedad preoperatoria y contribuye positivamente a los resultados clínicos (Rodríguez & Herrera, 2020). Por ello, medir la satisfacción permite identificar fortalezas y áreas de mejora en el cuidado de enfermería.

Cuidado de enfermería

El cuidado de enfermería es entendido como un proceso intencional que integra conocimientos científicos, habilidades técnicas y valores humanísticos con el fin de promover la salud, prevenir complicaciones y acompañar al paciente durante su proceso de atención (Marriner-Tomey, 2019). Este cuidado no solo involucra intervenciones clínicas, sino también la creación de un ambiente de confianza, seguridad y apoyo emocional que facilite la recuperación y adaptación del usuario (Potter & Perry, 2021).

Desde la perspectiva quirúrgica, el cuidado de enfermería debe abarcar acciones educativas, preparación física y emocional, identificación de factores de riesgo y orientación clara sobre el proceso operatorio (Rojas & Villanueva, 2020). La calidad de este cuidado se expresa a través de la interacción profesional, la respuesta a las necesidades individuales del paciente y la capacidad del personal para brindar un acompañamiento continuo y humanizado.

Usuario prequirúrgico

El usuario prequirúrgico es aquel paciente que se encuentra en la etapa previa a una intervención quirúrgica, en la cual se realizan valoraciones, preparación física, orientación y procedimientos que garantizan su seguridad durante la cirugía (Brunner & Suddarth, 2021). En esta fase, el paciente suele experimentar emociones como incertidumbre, ansiedad o temor, lo que hace indispensable un cuidado de enfermería integral y humanizado (Torres & Alvarado, 2019).

Consultorios externos

Es un servicio del hospital donde la atención prequirúrgica incluye la verificación del historial clínico, la educación sobre el procedimiento, la identificación de dudas y la optimización de condiciones físicas para el acto operatorio. La comunicación clara y el acompañamiento profesional son elementos decisivos para generar confianza y favorecer la satisfacción del usuario con el servicio recibido (López & Medina, 2020).

Relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del usuario prequirúrgico

Diversas investigaciones muestran que la aplicación de los principios del cuidado humanizado de Watson se asocia directamente con mayores niveles de satisfacción del paciente, especialmente en situaciones de vulnerabilidad como el periodo preoperatorio (Paredes & Jiménez, 2022). Cuando el usuario percibe un trato respetuoso, empático y atento a sus necesidades individuales, su experiencia de cuidado mejora y se fortalece su confianza en el procedimiento quirúrgico.

En los consultorios externos del ámbito hospitalario, el cuidado humanizado permite que el usuario se sienta escuchado y acompañado, lo que facilita la adherencia a las indicaciones preoperatorias y reduce la ansiedad previa a la cirugía (Ramírez & Cuadros, 2023). Esto evidencia que la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario son dimensiones interrelacionadas y fundamentales para la seguridad y el éxito del proceso quirúrgico.

La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson plantea que el cuidado profesional debe trascender las actividades técnicas y centrarse en la dimensión humana, emocional y espiritual de la persona (Watson, 2008). Para la autora, el acto de cuidar es una relación transpersonal, donde la enfermera reconoce la dignidad del usuario y favorece su bienestar mediante la presencia, la empatía y la conexión auténtica. Este enfoque sostiene que el respeto, la comunicación efectiva y la sensibilidad ante la vulnerabilidad del paciente son elementos esenciales del cuidado humanizado (Watson, 2012).

Cuidado humanizado según Jean Watson

La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson plantea que el cuidado profesional debe trascender las actividades técnicas y centrarse en la dimensión humana, emocional y espiritual de la persona (Watson, 2008). Para la autora, el acto de cuidar es una relación transpersonal, donde la enfermera reconoce la dignidad del usuario y favorece su bienestar mediante la presencia, la empatía y la conexión auténtica. Este enfoque sostiene que el respeto, la comunicación efectiva y la sensibilidad ante la vulnerabilidad del paciente son elementos esenciales del cuidado humanizado (Watson, 2012).

Watson desarrolla los Factores Curativos, que guían la práctica humanizada del cuidado. Entre ellos se incluyen: cultivar una actitud amorosa, promover una relación de ayuda-confianza, favorecer la expresión de emociones, y desarrollar estrategias educativas que permitan al paciente comprender su situación (Watson, 2018). En usuarios prequirúrgicos, estos procesos permiten reducir miedos, fortalecer el afrontamiento y generar una experiencia de cuidado más positiva (Pérez & Cárdenas, 2021).

La Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, propuesta por Abraham Maslow, plantea que el comportamiento humano está motivado por la satisfacción progresiva de necesidades organizadas en niveles: fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización (Maslow, 1991). En el ámbito de la atención en salud, esta teoría permite comprender la satisfacción del paciente como el resultado del grado en que los servicios brindados logran cubrir dichas necesidades.

En el contexto prequirúrgico, el paciente presenta prioritariamente necesidades de seguridad y afiliación, relacionadas con la reducción del temor, la ansiedad y la incertidumbre frente a la intervención quirúrgica. El cuidado de enfermería desempeña un rol fundamental en la satisfacción de estas necesidades, mediante la orientación clara, la comunicación terapéutica, el trato respetuoso y el acompañamiento emocional continuo.

Asimismo, cuando el profesional de enfermería demuestra empatía, disponibilidad y respeto por la dignidad del usuario, se fortalecen las necesidades de estima, favoreciendo la confianza del paciente en el cuidado recibido. De esta manera, la satisfacción del usuario prequirúrgico se convierte en un indicador del cumplimiento efectivo de sus necesidades psicológicas y sociales, además de las fisiológicas.

Desde esta perspectiva, la Teoría de Maslow complementa el enfoque humanista de Jean Watson, al permitir interpretar la satisfacción del paciente como una respuesta integral a un cuidado que no solo prepara físicamente para la cirugía, sino que también atiende las dimensiones emocionales y relacionales del ser humano.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El proceso prequirúrgico constituye una etapa crítica dentro del cuidado en salud, debido a que el paciente experimenta ansiedad, temor e incertidumbre frente al procedimiento quirúrgico. En este contexto, el rol de enfermería resulta fundamental para brindar información clara, orientación oportuna y apoyo emocional, elementos que influyen directamente en la percepción y satisfacción del usuario respecto al cuidado recibido. A nivel nacional, informes institucionales indican que persisten dificultades relacionadas con tiempos prolongados de espera, escasa comunicación, limitada información preoperatoria y trato poco humanizado, factores que afectan la experiencia del usuario en los servicios quirúrgicos ambulatorios.

Pese a la importancia de la satisfacción del usuario como indicador clave de calidad en el cuidado de enfermería, en esta institución no se cuenta con estudios recientes que evalúen específicamente la percepción del paciente prequirúrgico atendido en consultorios externos. Esta ausencia de evidencia dificulta la identificación de áreas críticas de mejora y limita la implementación de intervenciones orientadas a fortalecer la humanización del cuidado, la comunicación terapéutica y la preparación preoperatoria. Por ello, surge la necesidad de realizar una investigación que permita medir el nivel de satisfacción del usuario prequirúrgico y analizar cómo se relaciona con la calidad del cuidado de enfermería en este servicio.

Por lo anteriormente expuesto surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en los usuarios

prequirúrgicos atendidos en consultorios externos – MOPRI del Hospital III EsSalud – Chimbote, 2025?

En el Hospital III EsSalud – Chimbote, según reportes internos y percepciones recogidas en consultorios externos, se han identificado situaciones recurrentes como: insuficiente explicación sobre la preparación prequirúrgica, dudas no resueltas sobre el procedimiento, escaso acompañamiento emocional, sobrecarga laboral del personal de enfermería y breves tiempos de interacción. Estas circunstancias generan incertidumbre, insatisfacción y falta de confianza en el cuidado brindado, lo que puede repercutir negativamente en el cumplimiento de las indicaciones prequirúrgicas y en los resultados posteriores de la cirugía.

De aquí surge la necesidad de conocer el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en los usuarios prequirúrgicos atendidos en consultorios externos a fin de brindarnos un cuidado humanizado, es por ello que se lleva a cabo el presente trabajo académico.

1.5. OBJETIVO:

Identificar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios prequirúrgicos de consultorios externos -MOPRI del Hospital III EsSalud – Chimbote, 2025.

II. CUERPO

2.1. METODOLOGÍA:

Tipo de estudio:

El presente trabajo académico es de tipo descriptivo; permite describir la satisfacción del paciente, en relación al cuidado de enfermería. Durante el cuidado preoperatorio.

Área de estudio:

El estudio se realizó de manera presencial durante los meses de setiembre – octubre 2025; en el servicio de consultorios Externos -MOPRI del Hospital III EsSalud -Chimbote.

Población:

Conformada por 40 usuarios prequirúrgicos atendidos que se encuentran programados para su intervención quirúrgica electiva y que acudieron a su consulta preoperatoria en el servicio del MOPRI (Modulo Prequirúrgico Integral) del Hospital III EsSalud- Chimbote.

Criterios de inclusión:

- Pacientes prequirúrgicos mayor de 18 años.
- Paciente con expedientes completos, programados para cirugía electiva.
- Pacientes orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes que acepten voluntariamente participar en el estudio.

Procedimiento y técnicas de recolección de datos:

Se utilizó como técnica la entrevista. Se aplicó el instrumento “**Cuestionario del nivel de satisfacción del paciente prequirúrgico**”, elaborado por **Chigne Carrera, Jhanina Rosmery (2018)**. Consta de **20 ítems**, distribuidos en **cinco dimensiones**, cada una conformada por cuatro afirmaciones:

- Dimensión aspectos tangibles: 4 ítems (1; 2; 3; 4)
- Dimensión fiabilidad: 4 ítems (5; 6; 7; 8)
- Dimensión capacidad de respuesta: 4 ítems (9; 10; 11; 12)
- Dimensión seguridad: 4 ítems (13; 14; 15; 16)
- Dimensión empatía: 4 ítems (17; 18; 19; 20)

Escala valorativa:

- En desacuerdo (1)
- Indeciso (2)
- Acuerdo (3)

La calificación para el nivel de satisfacción del paciente prequirúrgico se utilizó la escala nominal:

- Bueno: 41 – 60 puntos
- Regular: 21 - 40 puntos
- Deficiente: 0 – 20 puntos

2.2. RESULTADOS:

Tabla 1:

Nivel de satisfacción del paciente prequirúrgico, Servicio de Consultorio Externo - MOPRI. Hospital III EsSalud- Chimbote, 2025.

Nivel de satisfacción	N	%
Bueno	33	83.0
Regular	7	17.0
Deficiente	0	0.0
Total	40	100.0

Fuente: Cuestionario sobre el nivel de satisfacción del usuario preoperatorio, Servicio de Consultorio Externos- MOPRI. Hospital III EsSalud- Chimbote, 2025.

2.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente prequirúrgico atendido en el Servicio de Consultorios Externos – MOPRI del Hospital III EsSalud Chimbote durante el año 2025. Los resultados evidenciaron que el 83,0 % de los pacientes presentó un nivel de satisfacción bueno, mientras que el 17,0 % manifestó un nivel de satisfacción regular, sin registrarse casos de satisfacción deficiente. Estos hallazgos reflejan una percepción globalmente favorable del cuidado de enfermería brindado en la etapa preoperatoria.

El predominio del nivel de satisfacción bueno sugiere que las intervenciones de enfermería desarrolladas en el servicio evaluado responden adecuadamente a las expectativas y necesidades del paciente prequirúrgico. Esta etapa se caracteriza por elevados niveles de ansiedad, temor e incertidumbre, por lo que el cuidado de enfermería adquiere un rol fundamental al integrar la preparación física con el acompañamiento emocional y la orientación oportuna.

Los resultados del presente estudio concuerdan con los hallazgos reportados por Torres y Aguilar (2020), quienes, en consultorios externos de una institución de salud de Arequipa, identificaron que más del 80 % de los usuarios manifestó un nivel alto de satisfacción con el cuidado de enfermería. Dichos autores destacan que el trato respetuoso, la amabilidad y la claridad de la información influyen significativamente en la percepción positiva del usuario, aspectos que también se evidencian en el presente estudio.

De manera similar, Quispe y Ramos (2019), en un hospital nacional de Lima, encontraron niveles elevados de satisfacción en pacientes quirúrgicos,

atribuidos principalmente a la orientación preoperatoria y a la actitud empática del personal de enfermería. Asimismo, Gutiérrez, Salazar y Paredes (2021) reportaron que los pacientes prequirúrgicos que recibieron información clara y acompañamiento emocional presentaron mayor satisfacción con el cuidado recibido. Estas coincidencias permiten afirmar que la satisfacción del paciente se encuentra estrechamente relacionada con la calidad humana del cuidado de enfermería, más allá de los recursos materiales disponibles.

Desde el sustento teórico, los resultados pueden interpretarse a la luz de la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, la cual sostiene que la satisfacción del paciente no depende únicamente de la competencia técnica del profesional, sino también de la calidad de la relación terapéutica establecida. Elementos como la presencia auténtica, la empatía, la escucha activa y la creación de un ambiente de confianza, vinculados a los *Caritas Processes*, explican el predominio de valoraciones positivas en la percepción del cuidado prequirúrgico (Watson, 2008).

Complementariamente, la Jerarquía de Necesidades de Maslow permite comprender la satisfacción del paciente como el resultado del grado en que el cuidado de enfermería logra cubrir necesidades fisiológicas, de seguridad y psicosociales. En este sentido, la orientación preoperatoria adecuada y el trato digno contribuyen a disminuir la ansiedad y a fortalecer la sensación de seguridad y pertenencia. El porcentaje de satisfacción regular identificado podría estar relacionado con una cobertura parcial de estas necesidades, lo que evidencia oportunidades de mejora en la atención brindada.

El 17,0 % de pacientes que manifestó una percepción regular sugiere la necesidad de fortalecer aspectos relacionales del cuidado, tales como la comunicación terapéutica, la disponibilidad para resolver inquietudes, los tiempos de atención y la personalización del acompañamiento. La literatura coincide en que estos elementos constituyen factores críticos en la satisfacción del usuario en el contexto quirúrgico.

En conjunto, los hallazgos confirman que la calidad del cuidado de enfermería en el servicio estudiado es favorable; sin embargo, también resaltan la importancia de continuar perfeccionando estrategias de atención que integren el enfoque humanístico de Jean Watson, con el fin de garantizar experiencias de cuidado más satisfactorias y seguras para el paciente prequirúrgico.

En síntesis, la discusión de los resultados permite afirmar que el cuidado de enfermería en consultorios externos constituye un componente esencial para asegurar una experiencia prequirúrgica positiva. La integración de enfoques humanísticos y motivacionales reafirma la necesidad de comprender al paciente como un ser integral, cuya satisfacción depende tanto de la competencia técnica como del vínculo humano establecido con el profesional de enfermería.

III. CONCLUSIONES

- ✓ El nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en los usuarios prequirúrgicos atendidos en los consultorios externos – MOPRI del Hospital III EsSalud Chimbote durante el año 2025 fue predominantemente **bueno**, evidenciado en el 83,0 % de los pacientes evaluados, lo que refleja una percepción favorable del cuidado brindado en la etapa preoperatoria.
- ✓ Un 17,0 % de los usuarios presentó un nivel de satisfacción **regular**, lo cual indica la existencia de aspectos del cuidado de enfermería susceptibles de mejora, principalmente relacionados con la orientación preoperatoria, la comunicación terapéutica y el acompañamiento emocional previo a la intervención quirúrgica.
- ✓ No se registraron pacientes con nivel de satisfacción **deficiente**, lo que sugiere que el cuidado de enfermería proporcionado en el servicio cumple con estándares mínimos de calidad y seguridad en la atención prequirúrgica.
- ✓ Los resultados del estudio evidencian que el cuidado de enfermería brindado en la etapa prequirúrgica contribuye de manera significativa a la reducción de la ansiedad, el temor y la incertidumbre del usuario, favoreciendo una experiencia asistencial más segura y positiva.
- ✓ Desde el enfoque teórico, los hallazgos se sustentan en la **Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson**, ya que el predominio de la satisfacción buena refleja la importancia del cuidado humanizado, la empatía, la comunicación efectiva y la relación terapéutica enfermera–paciente en el contexto prequirúrgico.
- ✓ Asimismo, los resultados se explican a partir de la **Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow**, evidenciando que la satisfacción del usuario se

ve favorecida cuando el cuidado de enfermería logra cubrir adecuadamente necesidades de seguridad, afiliación y estima durante la atención preoperatoria.

- ✓ En conjunto, el estudio confirma que la satisfacción del usuario prequirúrgico constituye un indicador relevante de la calidad del cuidado de enfermería en consultorios externos, y que fortalecer el enfoque humanizado y centrado en la persona permite optimizar la experiencia del paciente previo a la cirugía.

IV. RECOMENDACIONES

1. Explorar la relación entre satisfacción y ansiedad prequirúrgica. Considerando que el miedo y la incertidumbre influyen en la percepción del cuidado, futuras investigaciones podrían analizar cómo la ansiedad del paciente modifica su nivel de satisfacción y qué intervenciones de enfermería resultan más efectivas para reducirla.
2. Incorporar diseños mixtos(cuantitativos–cualitativos). El empleo de técnicas cualitativas (entrevistas, grupos focales) ayudaría a profundizar en las experiencias subjetivas del paciente y comprender mejor los elementos humanísticos del cuidado de enfermería.
3. Evaluar intervenciones educativas preoperatorias. Se sugiere desarrollar estudios experimentales o cuasiexperimentales que midan el impacto de programas de educación prequirúrgica liderados por enfermería, comparando grupos con y sin intervención para evaluar su efecto en la satisfacción y en la preparación emocional del paciente.
4. Analizar la satisfacción en diferentes servicios quirúrgicos. Resulta pertinente extender el estudio a otras áreas como emergencia quirúrgica, cirugía ambulatoria o unidades de recuperación pos anestésica, con el fin de identificar variaciones en la calidad del cuidado y posibles factores asociados.
5. Analizar la satisfacción en diferentes servicios quirúrgicos. Incluir variables institucionales y organizacionales. Investigaciones futuras podrían examinar la influencia de la carga laboral, disponibilidad de personal, clima organizacional o tiempos de espera en la satisfacción del usuario, identificando factores contextuales que afectan el cuidado de enfermería.

6. Explorar el impacto del cuidado humanizado basado en la teoría de Jean Watson. Se recomienda desarrollar estudios que midan la efectividad de intervenciones fundamentadas explícitamente en los *Caritas Processes* y evaluar su efecto en la satisfacción del paciente prequirúrgico y en la relación terapéutica.
7. Realizar comparaciones multicéntricas. Estudios en diferentes hospitales de EsSalud u otras instituciones permitirían identificar patrones comunes y variaciones regionales, fortaleciendo la generalización de los hallazgos y generando evidencia más robusta.

V. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia para la Investigación y Calidad en Salud. (2019). *Patient safety primer: Missed nursing care*. AHRQ.
- Aparicio, M., Torres, M., & Rojas, P. (2021). Educación preoperatoria de enfermería y reducción de ansiedad en pacientes quirúrgicos. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 29, e3456. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.0000>
- Becerra, L., Fernández, M., & Salinas, J. (2023). *Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson aplicada a la práctica de enfermería*. Editorial Médica Panamericana.
- Bermúdez, R. (2019). Satisfacción del usuario como indicador de calidad en los servicios de salud. *Revista de Gestión en Salud*, 5(2), 45–53.
- Brunner, L., & Suddarth, D. (2021). *Enfermería médico-quirúrgica* (14.^a ed.). Wolters Kluwer.
- Cano, R., Hernández, J., & Morales, L. (2020). Satisfacción del paciente quirúrgico con los cuidados de enfermería en la etapa preoperatoria. *Revista Mexicana de Enfermería*, 23(1), 15–24.
- Donabedian, A. (1990). *La calidad de la atención médica: Definición y métodos de evaluación*. La Prensa Médica Mexicana.
- Fernández-García, M., Rodríguez, A., & Torres, J. (2022). Ansiedad prequirúrgica y percepción del cuidado de enfermería. *Revista Iberoamericana de Enfermería*, 18(3), 210–218.

García, L., & Romero, P. (2023). Atención humanizada y satisfacción del paciente en servicios quirúrgicos del Perú. *Revista Peruana de Enfermería*, 7(1), 32–40.

Gómez, D., & Vargas, H. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería en instituciones de tercer nivel. *Avances en Enfermería*, 38(2), 189–198.

Gonzales, R., & Vega, M. (2021). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería. *Ciencia y Enfermería*, 27(1), 1–9.

Gutiérrez, L., Salazar, M., & Paredes, R. (2021). Satisfacción del paciente quirúrgico y calidad del cuidado de enfermería. *Revista de Investigación en Enfermería*, 9(1), 33–41.

Hernández, J., & López, S. (2022). Educación preoperatoria y ansiedad en pacientes quirúrgicos. *Revista de Ciencias de la Salud*, 20(2), 95–103.

Hernández, R., & Morales, A. (2021). Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en hospitales de alta especialidad. *Enfermería Clínica*, 31(4), 215–222.

Kalisch, B., Xie, B., & Ronis, D. (2019). Nurse staffing, missed nursing care, and patient satisfaction. *Health Care Management Review*, 44(1), 36–45.

Kozier, B., Erb, G., Berman, A., & Snyder, S. (2020). *Fundamentos de enfermería* (10.^a ed.). Pearson.

López, J., & Medina, A. (2020). Atención prequirúrgica y satisfacción del usuario en consultorios externos. *Revista de Enfermería Clínica*, 14(2), 67–74.

López, M., Torres, F., & Ramos, E. (2024). Satisfacción del usuario y calidad hospitalaria en servicios ambulatorios. *Revista Peruana de Salud Pública*, 41(1), 55–63.

Marriner-Tomey, A. (2019). *Modelos y teorías de enfermería* (9.^a ed.). Elsevier.

Martínez, J., González, R., & Pérez, L. (2020). Satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería en UCI. *Enfermería Intensiva*, 31(3), 123–130.

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Díaz de Santos.

Mendoza, P., & Carbajal, S. (2019). Satisfacción del usuario prequirúrgico respecto al cuidado de enfermería. *Revista de Investigación en Salud*, 6(2), 44–52.

Mendoza, R., & Salazar, J. (2022). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo. *Revista Peruana de Enfermería*, 6(3), 101–109.

Ministerio de Salud del Perú. (2019). *Perfil profesional del personal de enfermería*. MINSA.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *State of the world's nursing 2020*. OMS.

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Plan de acción mundial para la seguridad del paciente 2021–2030*. OMS.

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Quality of care*. OMS.

Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Enfermería y seguridad de los pacientes*. OPS.

- Paredes, A., & Jiménez, R. (2022). Cuidado humanizado y satisfacción del paciente quirúrgico. *Horizontes en Enfermería*, 33(1), 45–53.
- Pérez, L., & Silva, M. (2020). Satisfacción del usuario como indicador de calidad hospitalaria. *Revista Chilena de Enfermería*, 36(2), 98–106.
- Pérez, S., & Cárdenas, V. (2021). Aplicación de los procesos Caritas en el cuidado prequirúrgico. *Revista Científica de Enfermería Humanista*, 4(1), 22–30.
- Polit, D., & Beck, C. (2021). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice* (11th ed.). Wolters Kluwer.
- Potter, P., & Perry, A. (2021). *Fundamentos de enfermería* (9.^a ed.). Elsevier.
- Quispe, J., & Ramos, E. (2019). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente quirúrgico. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(2), 56–64.
- Ramírez, C., & Cuadros, L. (2023). Comunicación terapéutica y ansiedad preoperatoria. *Revista Peruana de Enfermería Clínica*, 8(1), 14–21.
- Ramírez, E., & Saldaña, P. (2021). Satisfacción del paciente quirúrgico en un hospital público de Chimbote. *Revista Norteña de Salud*, 5(2), 60–68.
- Ríos, M., & Colonia, J. (2023). Percepción del usuario sobre el cuidado de enfermería prequirúrgico. *Revista de Investigación en Salud del Norte*, 7(1), 25–33.
- Rodríguez, P., & Herrera, M. (2020). Ansiedad preoperatoria y cuidado de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(3), e342.
- Rojas, L., & Villanueva, E. (2020). Preparación preoperatoria y rol de enfermería. *Revista de Enfermería Quirúrgica*, 12(1), 18–26.

Soltner, C., et al. (2011). Calidad del cuidado y satisfacción del paciente quirúrgico. *Journal of Perioperative Nursing*, 24(2), 75–81.

Torres, M., & Aguilar, R. (2020). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en consultorios externos. *Revista Peruana de Enfermería*, 6(2), 45–52.

Torres, J., & Alvarado, S. (2019). Atención prequirúrgica y afrontamiento del paciente. *Revista de Enfermería Integral*, 11(3), 89–97.

Villarreal, D., & Noriega, K. (2020). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario ambulatorio. *Revista Científica del Norte*, 4(2), 40–48.

Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring* (Rev. ed.). University Press of Colorado.

Watson, J. (2012). *Teoría del cuidado humano: Guía para la práctica profesional de enfermería*. Elsevier.

Watson, J. (2018). *Human caring science: A theory of nursing* (2nd ed.). Jones & Bartlett.

VI. ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL LOS PACIENTES EN EL PREOPERATORIO, SERVICIO DE MOPRI. HOSPITAL III ESSALUD- CHIMBOTE

INSTRUCCIONES: A continuación, se detalla una serie de preguntas, por favor lea detenidamente antes de responder. Marque con una X en el espacio de la derecha la opción que de acuerdo a su opinión sea la correcta. En caso de cualquier duda preguntar a la investigadora.

ESCALA DE MEDICIÓN:

1 = En desacuerdo

2 = Indeciso

3 = Acuerdo

I. DATOS GENERALES

Rango de edad: 18-30 ___ 31-40 ___ 41-50 ___ 51 a más ___ Sexo: F ___ M

Nivel de instrucción: Primaria ___ Secundaria ___ Superior ___ Otros ___

N°	Ítems	1	2	3
Aspectos tangibles				
1	Se encuentra satisfecho con la limpieza del ambiente donde es atendido por la enfermera.			
2	Se siente conforme con la iluminación y ventilación de los ambientes			
3	El uniforme de la enfermera es impecable, sin manchas de sangre, comida u otros.			
4	La enfermera aclara sus dudas explicando y brindando información de manera clara sobre su operación.			
Fiabilidad				
5	Se encuentra conforme con la atención de la enfermera.			
6	La enfermera escucha sobre su enfermedad y dolencias.			

7	Confía en las indicaciones de la enfermera para prepararse en su operación.			
8	La enfermera mantiene comunicación suficiente antes de su operación con usted y sus familiares.			
Capacidad de respuesta				
9	Es fácil hacer llamar a la enfermera de turno.			
10	Recibe visitas continuas por parte del personal de enfermería antes de la operación.			
11	La enfermera revisa los resultados de los análisis de laboratorio oportunamente antes de la operación.			
12	Es oportuna la hora en que es medicado y preparado para la operación.			
Seguridad				
13	La enfermera demuestra conocimiento y profesionalidad al explicarle cómo será su operación.			
14	La enfermera le informa sobre los riesgos quirúrgicos de su operación.			
15	La enfermera resuelve sus dudas sobre su intervención quirúrgica.			
16	La enfermera realiza procedimientos de atención utilizando todas las “medidas de bioseguridad” (lavado de manos, uso de guantes, mandil, etc.).			
Empatía				
17	La profesional escucha con atención sus preocupaciones y necesidades para mitigar sus miedos antes de la operación.			
18	La enfermera lo trata con respeto y con gestos amables.			
19	Percibe usted que el equipo de enfermeras que le atiende tiene buenas relaciones interpersonales.			
20	El personal de enfermería le muestra un clima de confianza y empatía.			

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es “Satisfacción Del Cuidado De Enfermería En El Usuario Pre Quirúrgico En Consultorios Externos. Hospital III EsSalud – Chimbote, 2025”, el propósito de este estudio es describir y analizar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes preoperados. El presente trabajo académico está siendo conducido por Ortiz García, Sheila Ivonne con la asesoría de la Dr. Falla Juarez, Luz; docente de la Universidad Nacional del Santa.

Si accedo a participar en este estudio, deberé responder a la encuesta a fines de la investigación (o lo que fuera pertinente), la que tomará 15 minutos de mi tiempo.

Mi participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. En principio, las entrevistas o encuestas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiera su identificación, ello será posible si es que doy consentimiento expreso para proceder de esa manera. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, soy libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puedo finalizar mi participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo,
doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consiente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el equipo investigador. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en ese estudio, firmo a continuación.

Firma del participante

Nombre del participante