



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA**

TÍTULO DEL TEMA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE ANSIEDAD
EN USUARIOS PREOPERATORIOS. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN
BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2025**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORA

ALINA GERALDINE BARRETO MACIAS

TUTOR

LIC. BRYAN TORRES PEÑAFIEL, MSc.

PERIODO ACADÉMICO

2025 - 2

TRIBUNAL DE GRADO

Lic. Milton Marcos González Santos, Mgt.

**DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA
SALUD**

Lic. Carmen Lascano Espinoza, PhD.

**DIRECTORA DE LA CARRERA
DE ENFERMERÍA**

Lic. Silvia Castillo Morocho, PhD.

DOCENTE DE ÁREA

Lic. Bryan Torres Peñafiel, MSc.

DOCENTE TUTOR

Abg. María Rivera González, Mgt.

SECRETARIA GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

Colonche, 28 de julio del 2025

En calidad de tutor del proyecto de investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE ANSIEDAD EN USUARIOS PREOPERATORIOS. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2025**, elaborado por la Srta. BARRETO MACIAS ALINA GERALDINE, estudiante de la CARRERA DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD, perteneciente a la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo APRUEBO en todas sus partes.

Atentamente,

Lic. Bryan Torres Peñafiel, MSc.

DOCENTE TUTOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por abrirme las puertas y ser parte de mi formación profesional y personal y brindarme las herramientas necesarias para cumplir esta meta. A la Carrera de Enfermería por el aprendizaje y por inspirarme a servir con vocación y humanidad.

A Dios por permitirme vivir y gozar de salud, por darme fortaleza y constancia para cumplir mis objetivos a lo largo de mi vida.

A mi familia, especialmente a mis padres por el apoyo brindado durante mi proceso académico, por darme amor, cariño, por ser siempre ese pilar que me mantiene de pie todos los días. A mis hermanos Ingrid y Dalember por su apoyo y consejos en todo momento.

A mi amor, por siempre apoyarme y entenderme cuando estuve muy agotada, estresada y a punto de rendirme. Su amor, confianza y apoyo incondicional fue de gran motivación para poder seguir adelante en este proceso.

Alina Geraldine Barreto Macias

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por haberme abierto las puertas y darme la oportunidad de formarme profesionalmente y adquirir conocimientos que serán de base fundamental en mi desempeño laboral.

A cada uno de los docentes de la Carrera de Enfermería quienes con sus enseñanzas, compromiso, esfuerzo y dedicación me guiaron a lo largo de mi formación académica. A los licenciados y compañeros internos por su valiosa guía y los conocimientos impartidos durante mi formación en el año de internado.

Agradezco a Dios por darme salud, a mi familia por ser el pilar fundamental de mi vida, mi motor y mi inspiración. Gracias por el amor, comprensión y apoyo incondicional que siempre me brindan.

Alina Geraldine Barreto Macias

DECLARACIÓN

El contenido del presente estudio de graduación es de mi responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece únicamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Barreto Macias Alina Geraldine

C.I: 2450125584

ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADO.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. El problema.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema.....	5
2. Objetivos.....	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos	5
3. Justificación	5
CAPÍTULO II.....	8
2. Marco teórico.....	8
2.1. Fundamentación referencial	8
2.2. Fundamentación teórica.....	10
2.2.1. Definición de calidad de atención	10
2.2.2. Calidad de la atención en enfermería	11
2.2.3. Gestión de la calidad de enfermería	12
2.2.4. Ansiedad preoperatoria	13
2.2.5. Temores asociados a la cirugía y anestesia.....	16

2.2.6. El papel de enfermería prequirúrgica	16
2.2.7. Cuidados de enfermería preoperatorio	17
2.3. Fundamentación de enfermería	19
2.3.1. Teoría del cuidado humano de Jean Watson	19
2.3.2. Modelo de adaptación de Callista Roy	20
2.3.3. Teoría de los sistemas de Betty Neuman	21
2.4. Fundamentación legal.....	23
2.4.1. Constitución de la república del Ecuador 2008	23
2.4.2. Ley Orgánica de Salud 2006	23
2.5. Formulación de la hipótesis.....	24
2.6. Identificación y clasificación de variables.....	24
2.7. Operacionalización de variables	25
CAPÍTULO III	27
3. Diseño metodológico.....	27
3.1. Tipo de investigación.....	27
3.2. Método de investigación.....	27
3.3. Población y muestra.....	28
3.4. Tipo de muestreo	28
3.4.1. Criterios de inclusión.....	28
3.4.2. Criterios de exclusión	29
3.5. Técnicas de recolección de datos.....	29
3.6. Instrumentos de recolección de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO IV	31
4. Presentación de resultados.....	31
4.1. Análisis e interpretación de resultados	31
4.2. Comprobación de la hipótesis.....	34
5. CONCLUSIONES.....	35
6. RECOMENDACIONES	36
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
8. ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable Independiente	25
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la variable Dependiente.....	26
Tabla 3 Respuestas del cuestionario APAIS sobre ansiedad preoperatoria	31
Tabla 4 Resultados de la evaluación de calidad, en base al instrumento SERVQUAL .	32
Tabla 5 Relación de los niveles de ansiedad preoperatoria y calidad de la atención	33
Tabla 6 Correlación entre variable ansiedad preoperatoria y calidad de la atención de enfermería.....	34
Tabla 7 Edad del encuestado	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad del encuestado	50
-------------------------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Aprobación del tema en la institución donde realizará la investigación.....	46
Anexo 2 Consentimiento informado.....	47
Anexo 3 Instrumento aplicado.....	48
Anexo 4 Tablas y gráficos	50
Anexo 5 Evidencias fotográficas	51
Anexo 6 Reporte del sistema antiplagio COMPILATIO	52

RESUMEN

En la sociedad actual existe desinformación sobre como contrarrestar la ansiedad preoperatoria, la misma que produce efectos negativos en el paciente como el inadecuado manejo del dolor y el retraso en la recuperación postoperatoria. Este trabajo investigativo tiene como objetivo analizar cómo influye la calidad de la atención en los niveles de ansiedad de los usuarios preoperatorios en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho de Milagro. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental - transversal, la muestra fue de 30 pacientes en sala de espera a cirugía seleccionados, a traves de un muestreo no probabilístico. Los resultados del cuestionario APAIS revelan que los pacientes sienten una preocupación tanto sobre la anestesia, como del procedimiento quirúrgico, aunque existe una ansiedad más latente en cuanto al procedimiento. El 50% de los pacientes desean estar completamente informado sobre la temática de estudio, un 47% le gustaría saber todo sobre el procedimiento que se aplica y cuáles son las reacciones de la ansiedad preoperatoria para estar preparados ante eventuales situaciones que se presentan. En referencia a la calidad, los encuestados manifestaron altos niveles de satisfacción con las dimensiones del SERVQUAL, siendo el criterio de tangibilidad y la capacidad de respuesta, las dimensiones con mayores valoraciones. Se concluye que la prueba de correlación confirmó la hipótesis de que la calidad de atención por parte del personal de enfermería está inversamente correlacionada con la ansiedad preoperatoria, es decir que a medida que la calidad de atención aumenta, la ansiedad preoperatoria disminuye; por lo que la calidad de atención de parte del personal de enfermería es muy importante para el bienestar de los pacientes creando bienestar y calidad de vida para todos.

Palabras clave: Ansiedad preoperatoria; calidad de atención; cirugía; personal de enfermería; salud.

ABSTRACT

In today's society, there is misinformation about how to counteract preoperative anxiety, which produces negative effects on patients, such as inadequate pain management and delayed postoperative recovery. This research study aims to analyze how the quality of care influences the anxiety levels of preoperative users at the Dr. León Becerra Camacho General Hospital in Milagro. The methodology used was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 30 patients in the surgery waiting room, selected through non-probability sampling. The results of the APAIS questionnaire reveal that patients are concerned about both anesthesia and the surgical procedure, although there is more latent anxiety regarding the procedure itself. Fifty percent of patients want to be fully informed about the subject of the study, and 47% would like to know everything about the procedure being performed and what the reactions to preoperative anxiety are in order to be prepared for any situations that may arise. Regarding quality, respondents expressed high levels of satisfaction with the SERVQUAL dimensions, with the criteria of tangibility and responsiveness being the most highly rated. It is concluded that the correlation test confirmed the hypothesis that the quality of care provided by nursing staff is inversely correlated with preoperative anxiety, meaning that as the quality-of-care increases, preoperative anxiety decreases. Therefore, the quality of care provided by nursing staff is very important for patient well-being.

Keywords: Preoperative anxiety; quality of care; surgery; nursing staff; health.

INTRODUCCIÓN

La ansiedad preoperatoria está relacionada a efectos negativos como el inadecuado manejo del dolor y el retraso en la recuperación postoperatoria. La ansiedad que se presenta en el paciente, afecta el sistema nervioso, provoca sentimientos de angustia y peligro ante un acontecimiento prominente y difícil de controlar (Bagherian, 2024).

Se entiende por procedimiento quirúrgico aquella intervención destinada a aliviar, eliminar o resolver la enfermedad de un paciente mediante una incisión o apertura quirúrgica (Karaağaç, 2024). Este proceso se divide en tres fases: el preoperatorio, el transoperatorio y el postoperatorio.

Sin embargo, en este estudio de investigación nos enfocaremos especialmente en el periodo preoperatorio, ya que es el momento en el que suelen surgir mayor cantidad de miedos, dudas e incertidumbres respecto a los resultados esperados (Teixeira, 2024).

Es por ello que hablar de calidad de atención durante el periodo pre operatorio, brindar confianza y confort adecuado y dar información acerca del procedimiento y la administración de medicamentos permitirá un mejor acercamiento con el paciente ayudándolo a evitar la ansiedad o posibles sentimientos de miedo que no le permitan tener una adecuada estancia hospitalaria antes de su cirugía.

Para ello debe existir una relación enfermero- paciente donde se incluya una adecuada comunicación activa y manejo de las emociones, teniendo en cuenta que las personas son biopsicosociales por lo tanto es necesario brindar un cuidado holístico y humanizado abordando los aspectos emocionales del usuario y/o paciente (Mutlu, 2022).

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar cómo influye la calidad de la atención en los niveles de ansiedad de los usuarios preoperatorios en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2025, mediante la identificación de los aspectos negativos de la atención que se da en el sistema de salud, y como esto puede influir en la ansiedad sufrida por el paciente, además de determinar el grado de ansiedad preoperatoria en los usuarios.

CAPÍTULO I

1. El problema

1.1. Planteamiento del problema

La cirugía es un estresor complejo que depende, además de la enfermedad, de otros factores como: la hospitalización, que crea problemas diversos, ya sea por desconocimiento de las normas hospitalarias, como por inadaptación al medio, separación del entorno habitual, menor autodeterminación e intimidad, preocupación por los cambios laborales, familiares y sociales (Hernández, 2021).

La ansiedad preoperatoria es un estado emocional desagradable que experimentan los pacientes que están esperando a ser intervenidos quirúrgicamente a consecuencia del inminente procedimiento. Es comúnmente exhibida por este tipo de pacientes y consiste en cambios cognitivos y conductuales expresados como nerviosismo o preocupación (Romero, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud cada año a nivel mundial, más de cuatro millones de pacientes se someten a algún tipo de intervención quirúrgica y se estima que del 50% al 75% de los mismos llegan a desarrollar algún grado de ansiedad en el período preoperatorio, lo que traducido equivaldría a cifras entre 2,5 a 3,75 millones de pacientes al año que sufren este problema de salud; donde se encontró que la prevalencia es del 48% (con un intervalo de confianza del 95%: 39% a 47%).

En Europa evaluaron las causas de inquietud ante una intervención quirúrgica que fueron el miedo a lo desconocido, posibles complicaciones, afectación de la calidad de vida, veracidad del diagnóstico y posible malignidad de la enfermedad, así como a la anestesia y control del dolor de los pacientes. Por su parte, (Bedaso, 2022) señalan que en países de ingresos bajos y medios (PIBM), la prevalencia combinada es más alta, alcanzando el 55.7%, con un índice de confianza del 95%. En países como Etiopía, con una prevalencia de entre el 47% y 70,3%, mientras que en Palestina el 27,1% de los pacientes presentaron niveles altos de ansiedad.

En América Latina, es común que los pacientes que enfrentan una primera intervención quirúrgica experimenten sentimientos de ansiedad. En relación con la

cantidad de información recibida, se ha observado que quienes requerían mayor información acerca del procedimiento tienden a presentar niveles más elevados de ansiedad.

Por ejemplo, (Errazuriz, 2025) utilizando datos de 36 estudios en Latinoamérica, determinaron una prevalencia de 14,55% de los trastornos de ansiedad según la CIE/DSM en pacientes prequirúrgicos. La prevalencia global de ansiedad preoperatoria se sitúa en aproximadamente 48%, lo que sugiere que América Latina presenta tasas más elevadas en comparación con el promedio mundial.

En Ecuador, como en otros países se otorga el derecho obligatorio que todo ciudadano residente debe obtener la atención y satisfacción pertinente, sin embargo, los usuarios consideran ciertas variables como: la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, e instalaciones, ya que pese al esfuerzo de los hospitales públicos por brindar un servicio de calidad se siguen manteniendo las insatisfacciones de los usuarios ya sea en una visita médica o al momento de una hospitalización (Gupta, 2022).

Actualmente existe una limitada disponibilidad de estudios específicos sobre ansiedad prequirúrgica en Ecuador publicados en revistas médicas nacionales. Sin embargo, existen algunos trabajos de tesis de maestría que sirven de soporte para conocer esta problemática a nivel nacional (Chacha, 2023) evaluó qué tan efectiva es la visita prequirúrgica en reducir la ansiedad y el dolor en pacientes que van a someterse a cirugías electivas en el abdomen.

La investigación se llevó a cabo en el Hospital General Macas, utilizando un enfoque cuasi experimental, con una metodología tanto descriptiva como correlacional, combinando datos cuantitativos y cualitativos. La muestra estuvo formada por 75 pacientes programados para cirugías abdominales electivas, seleccionados de manera aleatoria. Los resultados mostraron que el 95 % de los pacientes presentó un estado de ansiedad muy bajo y el 5 % refería uno medio bajo, notándose que los pacientes no presentan mayor ansiedad preoperatoria.

En una revisión sistemática, (Narváez, 2024) identificaron las estrategias que el personal de enfermería utiliza para manejar la ansiedad antes de una cirugía en pacientes pediátricos. La metodología involucró una revisión exhaustiva de literatura científica, consultando bases de datos reconocidas como Google Académico, Dialnet, Scielo y

Pubmed, seleccionando publicaciones de 2019 a 2024. Los resultados indican que diversos estudios muestran que las intervenciones para reducir la ansiedad preoperatoria en niños tienen un impacto positivo, ayudando a disminuir los efectos adversos y complicaciones, y mejorando la calidad del cuidado antes de la operación.

El autor concluye que, la participación de enfermería en la aplicación de diferentes estrategias es fundamental y tiene un gran impacto en el control de la ansiedad a través del contacto humano. Estas acciones no solo contribuyen a una mejor respuesta después de la cirugía y a una mayor cooperación del paciente durante todo el proceso, sino que también aumentan la satisfacción de los familiares, reducen la estancia hospitalaria y garantizan una atención de mayor calidad para los pacientes.

De acuerdo a (Amaguaña, 2024) efectuaron intervenciones de enfermería para disminuir la ansiedad preoperatoria en pacientes del área de cirugía general del Hospital del IESS de Ambato. La metodología de esta investigación se basó en un diseño cuasi experimental pre test y post test para un solo grupo. Se aplicaron las escalas de Ansiedad Estado-Rasgo de Spielberg (STAI) y la Escala de Ansiedad Preoperatoria y de Información de Ámsterdam (APAIS) para medir los niveles de ansiedad antes y después de las intervenciones.

Los resultados del programa revelaron una disminución significativa del 40% de los niveles de ansiedad prequirúrgica medida por las escalas STAI y APAIS después de la implementación. Esta disminución fue consistente en todos los grupos etarios y tipos de cirugía, lo que sugiere que la intervención mantuvo una efectividad generalizada. Se reveló, también que, el 85% de los pacientes manifestó una mayor satisfacción con su experiencia quirúrgica y una mejoría del 15% de los indicadores fisiológicos de ansiedad (presión arterial y frecuencia cardíaca).

Dentro del contexto local en el Cantón Milagro no se han realizado estudios en relación a la ansiedad preoperatoria. Esta falta de información plantea la necesidad de investigar cómo los factores relacionados con la calidad de atención, tales como la comunicación, el apoyo emocional y el ambiente hospitalario, afectan los niveles de ansiedad en los pacientes antes de la cirugía en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro. Identificar estos aspectos permitirá mejorar la atención integral a los pacientes y optimizar su experiencia preoperatoria.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención percibida y el nivel de ansiedad preoperatoria en pacientes del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro 2025?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Analizar cómo influye la calidad de atención en los niveles de ansiedad de los usuarios preoperatorios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2025

2.2. Objetivos específicos

1. Describir el nivel de ansiedad preoperatoria de los usuarios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, 2025.
2. Identificar la calidad de la atención brindada a los usuarios preoperatorios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, 2025.
3. Evaluar la relación de los niveles de ansiedad preoperatoria con la calidad de la atención recibida en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, 2025.

3. Justificación

La calidad de la atención es un factor de suma importancia en la recuperación del paciente quirúrgico, siendo clave en su bienestar general, tanto físico como emocional y mental. Actualmente, muchos pacientes en espera de cirugía suelen experimentar un aumento de la ansiedad, lo cual se ha convertido en una preocupación común. Abordar adecuadamente estas respuestas emocionales es esencial, ya que la ansiedad no controlada puede tener consecuencias negativas tras la cirugía. El abordaje de esta problemática tiene una alta relevancia desde el punto de vista teórico, práctico, metodológico y social.

Desde la perspectiva teórica, diversas investigaciones a nivel mundial han demostrado una estrecha relación entre el nivel de atención brindada y el éxito de los resultados posquirúrgicos; (Cajamarca, 2023). Comprender teóricamente esta conexión

es fundamental para diseñar protocolos de atención eficaces. Por consiguiente, esta investigación busca reforzar el conocimiento existente sobre el manejo de la ansiedad preoperatoria, impulsando así la comprensión científica de las prácticas de atención prequirúrgica.

Desde el punto de vista práctico, hoy en día, la ansiedad prequirúrgica es un problema común que enfrentan los pacientes sometidos a cirugía. Es importante gestionar estas respuestas emocionales eficazmente, ya que la ansiedad no controlada puede provocar resultados adversos después de la cirugía (Shebl, 2025). Estos efectos incluyen tiempos de recuperación prolongados, aumento del dolor y una estancia hospitalaria más prolongada.

Si bien existe una creciente conciencia de la necesidad de brindar una atención centrada en el paciente, muchos cuidadores aún tienden a brindar la atención de forma automática, descuidando aspectos importantes como la amabilidad, la empatía y el apoyo emocional (Cajamarca, 2023). Este estudio busca determinar los factores clave en la atención médica que desencadenan la ansiedad prequirúrgica. Con estos conocimientos, se pueden desarrollar estrategias personalizadas y prácticas para abordar mejor este problema en el ámbito hospitalario.

Respecto a la relevancia metodológica de este trabajo de investigación, este estudio busca evaluar sistemáticamente cómo la calidad de la atención médica influye en los niveles de ansiedad de los pacientes antes de una cirugía. Para ello, se utilizarán instrumentos de medición fiables para recopilar sistemáticamente datos, tales como las escalas de Ansiedad Estado-Rasgo de Spielberger (STAI) y la Escala de Ansiedad Preoperatoria y de Información de Ámsterdam (APAIS).

El uso de estas escalas permite la comparación entre estudios y una mayor aplicabilidad de los hallazgos. En general, este trabajo contribuirá a establecer métodos estandarizados para evaluar la calidad de la atención en entornos quirúrgicos y comprender su efecto sobre la ansiedad preoperatoria en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro.

Finalmente, la significancia social de este trabajo se extiende a múltiples grupos de beneficiarios. Principalmente, con base en los hallazgos, será posible sugerir estrategias dirigidas al personal de enfermería del Hospital León Becerra Camacho en

Milagro, enfocadas en enfoques efectivos para el manejo de los síntomas de ansiedad de los pacientes. Esto ayudará a diseñar planes de atención personalizados y centrados en el paciente que buscan reducir los niveles de ansiedad preoperatoria.

Además, los propios pacientes se beneficiarán con una mejor calidad de atención, caracterizada por un enfoque integral durante su experiencia quirúrgica. Esta atención no solo apoya su estabilidad emocional, sino que también ayuda a prevenir complicaciones que podrían surgir durante la recuperación. Finalmente, los resultados esperados buscan desempeñar un papel esencial en la mejora de la educación de los estudiantes de enfermería y futuros profesionales de la salud en la región de Milagro. En general, el impacto social de esta investigación alcanza tanto a nivel institucional como comunitario, promoviendo una cultura de servicios de salud compasivos y de alta calidad.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1. Fundamentación referencial

El estudio de (Cortez, 2023) analizó la calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de ansiedad en pacientes que serían sometidos a intervención quirúrgica de un hospital de Piura, en el cual se planteó como objetivo analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de ansiedad en pacientes que serán sometidos a intervención quirúrgica.

Se utilizó un diseño no experimental y cuantitativo, con una población estimada es de 1500 pacientes sometidos a intervención quirúrgica siendo la muestra de 306 pacientes intervenidos, encontrando como resultado una tasa de prevalencia del 67%, donde el 86,77% fueron mujeres. Se concluye que existe una correlación significativa entre ambas variables, cuyo $r = 0,874$ mostro una correlación alta y significativa entre las variables de estudio.

Otro estudio realizado por (Huashuaya, 2023) analizó la calidad del cuidado de enfermería y su relación con la ansiedad prequirúrgica en pacientes del servicio de cirugía del Hospital Nacional de Lima 2023, el objetivo era determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la ansiedad prequirúrgica en pacientes del servicio de cirugía. La metodología empleada toma como método el hipotético-deductivo con un diseño no experimental, de corte transversal, cuantitativo, con una población conformada por 120 pacientes que se atienden mensualmente en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional, Lima.

Los resultados mostraron que la ansiedad preoperatoria afecta en un 77,65% a las mujeres, que la edad con mayor afectación es la de 31 – 45 años en un 64%. Se concluye que la calidad del cuidado de enfermería tiene una relación significativa con la ansiedad prequirúrgica de los pacientes, por lo que se deben tomar todas las precauciones del caso a fin de evitar esta dolencia a quienes tienen esta afectación.

Por su parte, (Álvarez, 2022) desarrollaron una intervención de enfermería, cuyo objetivo fue el disminuir la ansiedad prequirúrgica y mejorar los resultados posoperatorios. El estudio realizado fue longitudinal y preexperimental, con una muestra

de 88 pacientes que acudieron al Servicio de Cirugía Cardiovascular en el Centro de Investigaciones Médico-Quirúrgicas en Cuba desde marzo de 2019 hasta junio de 2020. Para esta investigación se aplicó el test Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado para medir la ansiedad y se realizó una intervención de enfermería personalizada.

Los resultados iniciales y finales se compararon y se expresaron en números absolutos, porcentajes y media. Se aplicó la prueba de Chi cuadrado a las variables cualitativas y el test de Student para medias independientes a las variables cuantitativas. Los hallazgos revelaron una predominancia de los hombres (57,9 %) con edad media de $57,73 \pm 11,9$ años. Luego de la intervención de enfermería, se redujo la ansiedad en un 36,6 % ($p = 0,000$). Se concluye que no se encontró asociación entre la ansiedad post intervención y la estadía, aunque sí se redujeron de forma significativa las complicaciones posoperatorias ($p = 0,008$).

En una investigación realizada por (Jimenes, 2020) en Loja Ecuador sobre las causas y el nivel de ansiedad preoperatoria en pacientes con cirugía abdominal programada en el Hospital Isidro Ayora, en la que planteó como objetivo determinar las causas y nivel de ansiedad preoperatoria en pacientes con cirugía abdominal programada, así como determinar los procedimientos quirúrgicos abdominales que ocasionan mayor nivel de ansiedad. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, prospectivo, con una muestra conformada por 101 pacientes con cirugía abdominal programada del Hospital General Isidro Ayora en el periodo julio-diciembre del año 2018.

Los resultados evidenciaron que solo el 10.9% de los pacientes sometidos a intervenciones quirúrgicas no presentaron ansiedad y la principal causa de ansiedad preoperatoria fueron posibles complicaciones que se puedan presentar durante la intervención quirúrgica, con un 80.2% $n= (81)$.

De acuerdo a (Guamán, 2024) analizaron las intervenciones de enfermería en el manejo de la ansiedad en pacientes prequirúrgicos a través de evidencias científicas. La metodología aplicada consistió en una revisión sistemática de literatura. Los resultados revelaron que el rol de enfermería es importante, puesto que desarrollan estrategias de educación prequirúrgica eficaces para reducir la ansiedad al brindar información clara y detallada del procedimiento, los posibles riesgos y el manejo del dolor postoperatorio.

Los autores refuerzan la idea de que una adecuada planificación y organización acorde a las necesidades de las intervenciones según el tipo de cirugía y situación del paciente, ya sea programada o de emergencia permiten un mejor manejo de la ansiedad prequirúrgica.

En otra revisión sistemática de literatura, (Chimbo, 2023) identificaron las estrategias efectivas de manejo de la ansiedad en pacientes prequirúrgicos por el personal de enfermería, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención en salud y la experiencia del paciente. La metodología descriptiva recopiló las investigaciones mediante revisión bibliográfica.

Los resultados de la revisión sistemática de literatura determinaron que para el manejo de la ansiedad el personal de enfermería ha utilizado las entrevistas, el diálogo preoperatorio, las visitas de enfermería, la educación preoperatoria y diferentes técnicas de relajación en sesiones implementadas en cirugías programadas. Esta implementación ha permitido al paciente prequirúrgico tener una sensación de bienestar que sea efectivo en la disminución de la ansiedad.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Definición de calidad de atención

La (Organización Mundial de la Salud, 2020) define a la calidad de la atención de la salud a la eficacia con la que los servicios médicos a individuos y comunidades mejoran la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. Garantizar la seguridad del paciente y brindar una atención eficaz son parte de la calidad de la atención médica. Garantizar la seguridad del paciente y brindar una atención eficaz son fundamentales para la calidad de la atención médica. Estas dimensiones son críticas para reducir los efectos adversos y lograr los resultados deseados para la salud (Al Assaf, 2020).

Por su parte, (Alhur, 2022), señala que esta calidad depende también, de la adherencia a los conocimientos profesionales actuales basados en la evidencia. Este concepto de calidad abarca todos los aspectos de los servicios de salud, incluyendo la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos. Además, (Alenezi, 2022) enfatizan que la calidad de la atención médica puede medirse y mejorarse sistemáticamente con el tiempo al brindar atención basada en evidencia sólida,

considerando también las necesidades y preferencias de los usuarios, como los pacientes, sus familias y la comunidad en general.

Otras definiciones de calidad hacen énfasis en la atención centrada en el paciente. Según (Albalwei, 2022), esto implica la adaptación de los servicios de salud para satisfacer las necesidades y expectativas específicas de los pacientes, mejorando de esta forma su satisfacción. Más aún, (Gupta, 2022) enfatizan que mejorar la calidad de los servicios médicos reduce costos, aumenta la productividad y permite a los pacientes utilizar mejores servicios. Esto mejora el rendimiento de la organización y facilita la colaboración a largo plazo entre empleados y proveedores de los servicios de salud.

2.2.2. Calidad de la atención en enfermería

La calidad de la atención en enfermería hace referencia a una atención humanizada, que enfatice la empatía y el respeto a las interacciones con los pacientes (Muthuram, 2024) destacan que las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería están fuertemente influenciadas por sus interacciones con el personal de enfermería, haciendo énfasis en mantener relaciones positivas y una comunicación efectiva entre paciente-enfermero. Más aún, (Mosquera, 2025) señalan que esta relación es un determinante crítico de la satisfacción y recuperación del paciente. Por lo tanto, esta relación debe ser específica para cada paciente.

Desde otra perspectiva, (Burgueño, 2021) señalan que la calidad de la atención de enfermería se refiere a cómo los profesionales de enfermería llevan a cabo intervenciones de manera rápida y segura para satisfacer las necesidades de los pacientes en diferentes entornos de atención (Peršolja, 2021) señalan que los determinantes clave de la calidad de la atención en enfermería incluyen el estándar de atención, el triaje, la valoración de la atención en emergencia y la comunicación con los pacientes. El autor destaca que el nivel de atención es particularmente importante, puesto que refleja la competencia técnica y la excelencia del personal de enfermería.

Más aún, (Emmanuel, 2024) destacan que contar con un equipo de atención médica bien dotado, con el número adecuado de enfermeras con diversas habilidades, es esencial para brindar una atención de alta calidad. Una dotación adecuada de personal garantiza que las enfermeras puedan brindar un apoyo integral sin sentirse sobrecargadas, lo cual es clave tanto para la satisfacción del paciente como para la moral del personal.

En otro punto, (Alkorashy, 2022) destacan que las mejoras tecnológicas, como los historiales clínicos electrónicos y los servicios de telesalud, son muy prometedoras para mejorar la atención de enfermería al aumentar la eficiencia y permitir una mejor monitorización del paciente.

Otro punto importante a destacar en cuanto a la calidad de la atención en enfermería lo destacan (Jamsahar, 2020), quienes mencionan que a menudo puede existir una discrepancia entre las percepciones de los pacientes y las enfermeras sobre la calidad de la atención. Si bien las enfermeras pueden centrarse en aspectos técnicos y procedimentales, los pacientes suelen priorizar las interacciones interpersonales y la comunicación (Yehia, 2022) refuerzan este argumento, destacando más aún su importancia, en pacientes en entornos oncológicos, donde la calidad de la atención de enfermería está directamente ligado a la satisfacción del paciente.

2.2.3. Gestión de la calidad de enfermería

Se han examinado diferentes conceptos de gestión de la calidad mediante diversos enfoques, lo que ha dado lugar al desarrollo de diversos marcos y modelos, (Paredes, 2020) señala que los procesos y actividades del sector salud deben mejorarse continuamente para mantener una ventaja competitiva.

Esto implica implementar sistemas y métodos, respaldados por herramientas que evalúen su impacto y eficacia, con el objetivo final de mejorar los servicios de salud, considerados un derecho humano fundamental. Una supervisión eficaz de la calidad garantiza que los servicios de salud cumplan con los plazos y utilicen herramientas de gestión para optimizar las interacciones entre los profesionales sanitarios, aumentando así la satisfacción del paciente.

Por su parte, (Wang, 2020) enfatizan que garantizar una atención de enfermería de alta calidad es fundamental para la atención médica, con el objetivo de mejorar los resultados de los pacientes, apoyar a los profesionales de enfermería en sus funciones y salvaguardar la seguridad del paciente. Esto implica implementar diversas estrategias y marcos diseñados para mejorar los estándares de los servicios de enfermería mediante prácticas de gestión eficaces. La incorporación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) (Akhlaghi, 2021), el uso de tecnologías digitales (Han, 2023) y la adopción de enfoques

innovadores son pasos esenciales para impulsar la gestión de la calidad de enfermería y brindar una mejor atención al paciente (Wang, 2020).

Se destaca que los pacientes que acceden a los servicios de salud esperan que la calidad incluya una combinación de habilidades, actitudes, valores y una comunicación clara por parte de los profesionales. Alcanzar altos estándares de calidad implica varios atributos clave, como la reducción de riesgos y la prevención de efectos adversos relacionados con las intervenciones sanitarias. Por su parte (AlHarshan, 2023) señalan que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en los departamentos de enfermería busca crear procedimientos estandarizados para la atención al paciente y mejorar la comunicación entre los equipos de atención médica.

Para (Demina, 2024), esto se traduce en menos errores médicos, menos complicaciones para los pacientes y mejores resultados de salud general. Además, los sistemas de información que ofrecen plataformas de servicio para enfermeras y empleadores contribuyen a mejorar la calidad del servicio al garantizar un intercambio de información preciso y una retroalimentación eficaz, lo que impulsa la mejora continua de la atención de enfermería. Por lo tanto, (Oliveira, 2021) reconocen la necesidad de mantener capacitación continua en gestión de la calidad para atender las brechas de conocimiento entre los profesionales de enfermería, lo que es esencial para mejorar la calidad de la atención de enfermería.

Finalmente, (Han, 2023) destacan que la incorporación de tecnologías digitales en la gestión de calidad de enfermería ofrece un medio para mejorar los estándares de atención al paciente. Los sistemas digitales facilitan la colaboración fluida entre personas y máquinas, facilitan el acceso del personal mediante herramientas interactivas y fomentan un entorno digital que promueve las mejores prácticas de enfermería. El uso de la tecnología puede hacer que la gestión de calidad sea más científica y precisa, lo que ayuda a evaluar eficientemente la carga de trabajo de enfermería y a garantizar la consistencia en la calidad de la atención en las diferentes unidades.

2.2.4. Ansiedad preoperatoria

Para (Gil, 2024) definen a la ansiedad preoperatoria como un estado psicológico común que experimentan los pacientes que esperan una cirugía. Se manifiesta mediante sentimientos de preocupación, inquietud y miedo ante la próxima operación y la anestesia.

Este tipo de ansiedad puede influir considerablemente en los resultados quirúrgicos, impactando el tiempo de recuperación, la satisfacción del paciente y los costos de la atención médica. Diversos factores contribuyen a esta condición, incluyendo datos demográficos, experiencias quirúrgicas previas y el deseo de obtener más información sobre el procedimiento. Reconocer y manejar la ansiedad preoperatoria es fundamental para mejorar los resultados quirúrgicos y brindar una mejor atención al paciente (Oh, 2024).

En cuanto a la prevalencia, (Gil, 2024) señalan que un número considerable de pacientes quirúrgicos se enfrentan a este problema, según su estudio entre la mitad y tres cuartas partes de ellos experimentan algún nivel de ansiedad antes de la operación. Por su parte, (Utari, 2024) manifiestan que la gravedad de la ansiedad puede variar de leve a grave, demostrando que aproximadamente el 78,6 % de los pacientes experimenta ansiedad moderada y alrededor del 14,3 % sufre ansiedad intensa, (Chen, 2024), van más allá, señalando que, los altos niveles de ansiedad preoperatoria se asocian con un aumento de la morbilidad y mortalidad perioperatoria y resultados postoperatorios adversos, mayores requerimientos analgésicos y tiempos de recuperación más prolongados.

Respecto a los factores vinculados a la ansiedad preoperatoria, existen estudios que consideran los factores demográficos (Oh, 2024), las experiencias quirúrgicas previas (Gil, 2024) y la falta de información sobre el procedimiento y la anestesia (Dibabu, 2023). Respecto a la demografía del paciente, encontraron que las mujeres y las personas más jóvenes son más propensas a experimentar mayor preocupación preoperatoria. En relación a las experiencias previas con cirugías, (Gil, 2024) destacan que quienes se han sometido a procedimientos con anterioridad suelen sentirse menos ansiosos. Por su parte, (Dibabu, 2023) destacan que muchos pacientes expresan una fuerte necesidad de más información sobre qué esperar durante la cirugía y la anestesia, y que esto puede ayudar a aliviar sus temores.

En este contexto, (Romero, 2020) señala que la ansiedad implica cambios cognitivos y conductuales, como nerviosismo o preocupación. Por su parte, (López, 2021) señalan que la ansiedad preoperatoria se relaciona con un mayor riesgo de accidentes anestésicos, mayores probabilidades de infecciones, estancias hospitalarias más prolongadas y un dolor postoperatorio más intenso. Esta ansiedad suele comenzar cuando el paciente se informa sobre la cirugía y alcanza su punto máximo justo antes de entrar al

quirófano. Psicológicamente, los pacientes suelen sentir miedo, aprensión, tensión y, en ocasiones, alteraciones del sueño relacionadas con la operación, debido a la incertidumbre sobre el resultado (Romero, 2020).

Para (Piñón, 2020) destacan que esto genera una respuesta emocional compleja a estímulos potencialmente peligrosos, con temor a morir durante el procedimiento, incluso si es leve. Por lo tanto, los profesionales de la salud, incluyendo enfermeras, cirujanos y anestesiólogos, deben escuchar con empatía al paciente en todo momento, identificar sus inquietudes y brindar información clara y tranquilizadora para aliviar la ansiedad. La combinación de apoyo emocional y psicológico ayuda al paciente a afrontar mejor el estrés quirúrgico. El personal de enfermería en las áreas quirúrgicas puede desempeñar un papel fundamental en la reducción de la ansiedad y el miedo preoperatorios, que de otro modo podrían influir negativamente en la recuperación.

La ansiedad causada por el estrés, la falta de conocimiento sobre el proceso o el entorno hospitalario, o los miedos relacionados con los cambios en el estado de salud o los roles pueden conducir a crisis estresantes. Estos momentos pueden transformarse en cooperación y participación proactivas a través de visitas prequirúrgicas estructuradas, lo que finalmente mejora los resultados durante y después de la cirugía (Romero, 2020).

Además, estudios recientes enfatizan varios factores que tienden a aumentar la ansiedad prequirúrgica, incluidos los problemas psiquiátricos previos (Rakesh, 2024), el miedo a los resultados de la cirugía (Marinelli, 2023), el consumo de sustancias como el alcohol o el tabaco (Fiddes, 2024) y ser mujer.

De acuerdo a (López, 2021) señalan que, curiosamente, el tipo de procedimiento quirúrgico o si la cirugía es ambulatoria u hospitalaria no afecta considerablemente los niveles de ansiedad. Por el contrario, mayores niveles educativos y un apoyo social limitado se asocian con mayor ansiedad, mientras que los pacientes con experiencia quirúrgica previa generalmente muestran menos ansiedad debido a una menor incertidumbre sobre el proceso. Igualmente tiene consecuencias clínicas, la ansiedad preoperatoria aumenta el riesgo de mortalidad y morbilidad postoperatoria y se ha descrito como el predictor más común de dolor postoperatorio, directamente correlacionado con la intensidad del mismo.

2.2.5. Temores asociados a la cirugía y anestesia

Los pacientes suelen temer la idea de la cirugía y la anestesia, lo cual puede influir considerablemente en sus sensaciones preoperatorias y en los resultados de la recuperación (Dibabu, 2023). Estas preocupaciones suelen generar ansiedad, condicionada por factores como la edad y el sexo (Bello, 2023), el tipo de operación y anestesia (Wahyudi, 2024) y las experiencias quirúrgicas previas (Gil, 2024).

Comprender estos miedos y sus causas es esencial para que los profesionales sanitarios puedan optimizar la atención al paciente y aumentar su satisfacción. Además, (Bello, 2023) destacan que la ansiedad relacionada con la anestesia puede conducir a una disminución de la satisfacción del paciente afectando la continuidad de la atención.

Entre los principales miedos asociados a la cirugía y la anestesia, la literatura destaca: miedo a las complicaciones quirúrgicas (Debajah, 2023), miedo al dolor y la incomodidad (Chacha, 2022), miedo a los resultados posoperatorios (Voicu, 2024), miedo al tipo de anestesia, o a la pérdida de control (Al Faraj, 2023). En relación a las complicaciones quirúrgicas (González, 2023) enfatizan que los pacientes que se preocupan por las posibles complicaciones durante la cirugía presentan mayores síntomas de ansiedad, sobre todo cuando los procedimientos son más invasivos.

El miedo al dolor y la incomodidad es otro muy frecuente. (Al Modanat, 2023) señala que este tipo de preocupación es muy común, el cual se ve exacerbado por experiencias previas negativas con cirugías, en donde existió un manejo inadecuado del dolor. El miedo intraoperatorio no es el único asociado a la ansiedad, también lo es el miedo a los resultados posoperatorios. (Mosquera, 2025) señalan que los pacientes suelen tener miedo a las consecuencias a largo plazo de la cirugía, tales como una discapacidad o cambios en la apariencia física.

Finalmente, el miedo a la anestesia en si misma es muy frecuente. Eberhart (2020) señala que el miedo a no despertar, las reacciones adversas a la anestesia o la idea de no poder controlar el cuerpo son muy comunes.

2.2.6. El papel de enfermería prequirúrgica

Para (Zhang, 2024) destacan que el papel de la enfermería preoperatoria en el manejo de la ansiedad antes de la cirugía es muy importante. Los profesionales de

enfermería actúan como figuras de apoyo esenciales, brindando tranquilidad emocional, información clara y atención personalizada a los pacientes que se enfrentan a una cirugía. De acuerdo a (Chen, 2024), la ansiedad preoperatoria es una reacción emocional común impulsada por el miedo a lo desconocido, el dolor, las posibles complicaciones o incluso la muerte.

Dicha ansiedad puede afectar negativamente el estado físico del paciente, provocando un aumento de la presión arterial, una aceleración del ritmo cardíaco o complicaciones durante la recuperación.

Desde la evaluación inicial, el personal de enfermería está capacitado para reconocer los signos de ansiedad mediante la observación directa y herramientas de medición estandarizadas como la Escala de Ansiedad de Hamilton o la APAIS (Escala de Ansiedad e Información Preoperatoria de Ámsterdam) (Amaguaña, 2024). (Martinez, 2023) señalan que la preparación temprana permite la implementación de estrategias de afrontamiento personalizadas, que incluyen educación preoperatoria, apoyo emocional y técnicas de relajación como ejercicios de respiración profunda, música relajante o imaginería guiada.

Por ello (Mutlu, 2022) destacan la importancia de brindar a los pacientes información detallada sobre la cirugía, la anestesia y los cuidados postoperatorios ayuda a reducir la incertidumbre y promueve una perspectiva más positiva del procedimiento. Ramírez, (2024) señalan que, además, el personal de enfermería es un elemento clave en la comunicación entre el equipo médico y el paciente, aclarando dudas, desmintiendo mitos y garantizando que el consentimiento sea plenamente informado.

Un enfoque empático y atento que prioriza la escucha activa y la presencia compasiva reduce considerablemente los niveles de ansiedad. Cuando la ansiedad se agrava, el personal de enfermería puede colaborar con profesionales de la salud mental o médicos para gestionar la administración de medicamentos, como sedantes, si se considera necesario.

2.2.7. Cuidados de enfermería preoperatorio

Los cuidados de enfermería preoperatoria involucran no solo en la preparación física de los pacientes, sino también en el cuidado de su bienestar emocional. Esto incluye

esfuerzos para reducir la ansiedad preoperatoria. El proceso de enfermería comienza con una evaluación exhaustiva, durante la cual se identifican los factores de riesgo, el historial médico, el estado emocional y las necesidades de información (Emmanuel, 2024). Esta evaluación permite a los profesionales de la salud personalizar la atención a cada individuo (Álvarez, 2022). Un aspecto clave durante esta fase es la visita preoperatoria, que ayuda a generar confianza entre enfermeras y pacientes y alivia eficazmente la ansiedad (Zhang, 2024).

La investigación de (Vílchez, 2024) indica que estas visitas reducen sustancialmente los niveles de ansiedad cuando los pacientes reciben orientación integral sobre la cirugía, el entorno hospitalario y los cuidados posoperatorios. Una comunicación clara y compasiva permite a los pacientes afrontar sus miedos con mayor confianza. Además, (Lorenzo, 2025) enfatiza que las estrategias educativas dirigidas por el personal de enfermería promueven un efecto tranquilizador y mejoran la cooperación del paciente durante la cirugía (Nurhayati, 2024).

Estos métodos educativos incluyen la distribución de materiales instructivos, explicaciones detalladas y demostraciones de procedimientos, todo lo cual fortalece la sensación de control de los pacientes y reduce los riesgos percibidos (Mirafzali, 2024).

En este contexto, (Soto, 2025) también enfatizan que los programas preoperatorios estructurados mejoran no solo la estabilidad emocional, sino que también promueven una recuperación posterior más rápida. Enfoques no farmacológicos como la musicoterapia, los ejercicios de respiración profunda, la aromaterapia y la imaginación guiada han demostrado ser efectivos para aliviar la ansiedad, como lo demostraron (Valarezo, 2023), destaca que estos métodos integrales son favorecidos por su asequibilidad, facilidad de implementación y éxito comprobado (Guaita, 2023).

El rol de los profesionales de enfermería también implica asegurar que se obtenga adecuadamente el consentimiento informado, apoyar la participación familiar cuando sea posible y coordinar la atención con el resto del equipo de atención médica.

Para (Gonçalves, 2024) enfatizan que las consultas preoperatorias son herramientas organizativas fundamentales que mejoran la seguridad del paciente y contribuyen al bienestar general. En síntesis, la atención de enfermería prequirúrgica se extiende más allá de la mera preparación técnica; abarca un enfoque integral que fomenta

la estabilidad emocional. Una preparación adecuada, una educación oportuna y interacciones empáticas son claves para controlar eficazmente la ansiedad preoperatoria, mejorando así los resultados quirúrgicos y la satisfacción del paciente.

2.3. Fundamentación de enfermería

2.3.1. Teoría del cuidado humano de Jean Watson

La teoría de Watson ofrece grandes beneficios para la enfermería, ello evidenciado en muchos países en el desarrollo de relaciones de cuidado transpersonales y un énfasis en la mente, el cuerpo y el alma del individuo; ello debido a que alienta a practicar el cuidado humano, sacando a la luz su objetivo de respetar la integridad, la dignidad, además de aplicar conceptos teóricos, cultivar momentos de cuidado a través de la práctica de los procesos caritas (Valencia, 2022).

La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, aplicada antes de la cirugía, proporciona un marco integral que ayuda a los profesionales de enfermería a abordar la ansiedad preoperatoria de los pacientes con compasión y eficacia (Nurhayati, 2024).

Según (Sonani, 2024) enfatizan que el cuidado va más allá de las necesidades físicas, abarcando aspectos emocionales, espirituales y relacionales, y se centra en establecer una relación de ayuda genuina denominada relación de cuidado transpersonal (Chacón, 2021).

Durante la fase preoperatoria, donde los pacientes a menudo lidian con miedos que van desde el dolor hasta posibles complicaciones o la pérdida de independencia, los procesos de cuidado de Watson se convierten en herramientas terapéuticas cruciales. Estos incluyen practicar el amor y la amabilidad, la presencia auténtica, cultivar la espiritualidad, generar confianza y crear un entorno seguro y acogedor (Ozan, 2020).

Estas técnicas permiten a los pacientes no solo sentirse escuchados, sino también comprendidos y valorados plenamente. La aplicación intencional de esta teoría durante el período preoperatorio ha demostrado claros beneficios, como la reducción de los niveles de ansiedad. Por ejemplo, (Batista, 2024) documentaron un caso donde las intervenciones de enfermería basadas en Watson ayudaron a reducir la ansiedad en un paciente oncológico, lo que resultó en una mejor preparación para la cirugía.

De igual manera, (Masís, 2024) destacaron cómo el enfoque integral de Watson guió eficazmente la atención de un paciente que enfrentaba una amputación, enfatizando que el apoyo emocional y espiritual es tan importante como la preparación física (Eberhart, 2020).

La teoría enfatiza la importancia de estar verdaderamente presente con el paciente, ofreciéndole atención completa en lugar de simplemente realizar tareas técnicas. Este enfoque puede convertir una experiencia quirúrgica estresante en un momento de fortaleza interior, promoviendo una sensación de control y confianza que disminuye la ansiedad preoperatoria. En síntesis, la aplicación de la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson en el entorno prequirúrgico fomenta un modelo de atención que respeta la dignidad del paciente, alivia el sufrimiento emocional y humaniza la experiencia quirúrgica (Friedrich, 2022).

2.3.2. Modelo de adaptación de Callista Roy

El Modelo de Adaptación de Callista Roy describe a las personas como seres holísticos, con partes que funcionan como unidad con algún propósito, no en una relación causa-efecto. Los sistemas humanos incluyen a las personas como individuos, grupos, familias, comunidades, organizaciones, y a la sociedad como un todo (Cusme, 2023).

El modelo de Roy es una teoría fundamental en la enfermería moderna, que enfatiza una visión integral de las personas como sistemas adaptativos. Al abordar la ansiedad preoperatoria, este marco cobra especial importancia, ya que considera el estrés quirúrgico como un factor que puede afectar la capacidad de una persona para adaptarse en múltiples aspectos: salud física, autoimagen, desempeño de roles e interdependencia relacional (Roy, 2009).

Roy sugiere que las personas reaccionan a los cambios ambientales mediante mecanismos de afrontamiento, tanto emocionales como cognitivos, que influyen en su capacidad de adaptación. La ansiedad preoperatoria surge como respuesta a la anticipación de la cirugía, que puede percibirse como una amenaza, ya sea física o emocional. El rol de la enfermera es reconocer estas reacciones y crear un entorno propicio que promueva una adaptación efectiva.

Al aplicar este modelo, los profesionales de enfermería deben evaluar exhaustivamente los estímulos: la preocupación inmediata por la próxima cirugía; los factores contextuales, como experiencias pasadas, miedos y apoyo familiar; y las influencias residuales, como las creencias culturales o religiosas (Gutiérrez, 2023).

Esta evaluación integral guía intervenciones específicas, que no solo implican iniciativas educativas sobre el proceso quirúrgico, sino que también buscan fortalecer la autoestima y la independencia de los pacientes. Por ejemplo, (Gutiérrez, 2023), reportó que las sesiones educativas personalizadas basadas en el modelo de Roy redujeron considerablemente la ansiedad preoperatoria en pacientes de un hospital público de Lima.

De igual manera, (González, 2023) señalan que cuando las intervenciones se alinean con los modos de adaptación de Roy, como ofrecer apoyo emocional y reforzar el rol del paciente dentro de su familia, los pacientes experimentan una mayor sensación de control, menor ansiedad y una mejor preparación psicológica para la cirugía.

Estas estrategias son especialmente beneficiosas para niños y adultos mayores, quienes a menudo experimentan una mayor ansiedad debido a la dependencia o la falta de comprensión del proceso quirúrgico (González, 2023). En general, la implementación del Modelo de Adaptación de Roy transforma la enfermería preoperatoria de una tarea puramente técnica a un proceso compasivo que guía a los pacientes en la reorganización de sus respuestas al estrés quirúrgico. Al identificar patrones de respuesta y aplicar intervenciones adaptativas adecuadas, las enfermeras pueden convertir la ansiedad en una oportunidad para la resiliencia y el crecimiento.

2.3.3. Teoría de los sistemas de Betty Neuman

El modelo de sistemas de Neuman es una postulación de la enfermería basada en la relación del individuo con el estrés, su respuesta a esta emoción y los factores reconstituyentes dinámicos en la naturaleza. Este modelo se puede escindir en los 4 metaparadigmas de la enfermería, que son el ambiente, el paciente, la acción del enfermero y la salud (Sánchez, 2021).

La Teoría de Neuman ofrece un sólido marco conceptual para comprender y abordar la ansiedad preoperatoria desde una perspectiva integral y preventiva. En este

enfoque, los seres humanos se consideran sistemas abiertos en constante intercambio con su entorno interno y externo (Mirafzali, 2024).

Cada individuo posee líneas defensivas, clasificadas como flexibles, normales y de resistencia que, al verse amenazadas por factores estresantes, pueden provocar desequilibrios como la ansiedad. Las intervenciones de enfermería buscan reforzar estas defensas mediante estrategias adaptativas que favorezcan el bienestar físico, emocional y psicológico. Durante la fase preoperatoria, todo el proceso y sus factores circundantes actúan como factores estresantes internos y externos. Según Neuman, la falta de un manejo adecuado de estos factores estresantes puede afectar el sistema del paciente, provocando síntomas como miedo, insomnio, hipervigilancia o alteraciones fisiológicas (Akhlaghi, 2021).

Por lo tanto, la atención de enfermería debe implementarse a nivel primario (prevención), secundario (intervención) y terciario (rehabilitación) para abordar la ansiedad en sus diferentes dimensiones. Investigaciones recientes respaldan la eficacia de este modelo para el manejo de la ansiedad quirúrgica, (Akhlaghi, 2021) enfatiza que la educación preoperatoria, el apoyo emocional y el control ambiental, partes integrales del enfoque de Neuman, son altamente eficaces para reducir la ansiedad en adultos hospitalizados. De igual manera, (Hurtado, 2023) describen cómo el personal de enfermería quirúrgico, al identificar factores estresantes específicos y aplicar medidas de contención personalizadas, puede prevenir que los pacientes alcancen niveles críticos de ansiedad.

El modelo de Neuman también enfatiza la consideración de los antecedentes espirituales y culturales de los pacientes, integrando estos aspectos como estrategias para fortalecer sus defensas flexibles. Por ejemplo, en una clínica privada de Lima, la aplicación de musicoterapia preoperatoria integral redujo los niveles de estrés y mejoró la sensación de seguridad de los pacientes (Khosravy, 2018).

Finalmente, la Teoría de Sistemas de Betty Neuman orienta la práctica enfermera hacia un enfoque preventivo, con el objetivo de evitar desequilibrios causados por factores estresantes como la ansiedad preoperatoria. Este marco no sólo aborda los síntomas sino que también reestructura el entorno y las respuestas para restablecer la estabilidad interna y reforzar la capacidad de adaptación del paciente antes de la cirugía.

2.4. Fundamentación legal

Es necesario mencionar que dentro de toda investigación que se realice, es necesario fundamentarla de la mejor manera a fin de que la información que se recopile tenga los sustentos teóricos y legales, tal como se menciona a continuación.

2.4.1. Constitución de la república del Ecuador 2008

TITULO VII: REGIMEN DEL BUEN VIVIR

Capítulo primero: Inclusión y equidad

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Art. 52.- "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad (...) así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

Art. 363.- "El Estado será responsable de: 1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario. 2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura. (...) 3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud".

2.4.2. Ley Orgánica de Salud 2006

Ley orgánica de salud. Art 7, 201, 203, 181 diciembre del 2006 (Ecuador).

Art. 7.- "Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: (...) a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud; (...) e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos

relacionados con su salud (...); h) Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento (...)"

Art. 201.- Es responsabilidad de los profesionales de salud, brindar atención de calidad, con calidez y eficacia, en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población, respetando los derechos humanos y los principios bioéticos.

Art. 203.- Los servicios de salud, serán corresponsables civilmente, de las actuaciones de los profesionales de la salud que laboran en ellos.

Art. 181.- La autoridad sanitaria nacional regulará y vigilará que los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomos y las empresas privadas de salud y medicina prepagada, garanticen atención oportuna, eficiente y de calidad según los enfoques y principios definidos en esta Ley.

2.5. Formulación de la hipótesis

Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de ansiedad en los usuarios preoperatorios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, en el año 2025.

2.6. Identificación y clasificación de variables

Variable independiente: Calidad de atención.

Variable dependiente: Nivel de ansiedad.

2.7. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
			DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de ansiedad en los usuarios preoperatorios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, en el año 2025.	V.I. Calidad de atención	La calidad se define como el conjunto de métodos, principios y estrategias con el fin de promover mayor satisfacción al cliente, mediante la integración de los esfuerzos a la mejora de la calidad del producto o servicio que ofrece la organización (Burgueño, 2021).	El cuestionario original contiene 22 ítems agrupados en cinco dimensiones: Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	1. Totalmente en desacuerdo. 2. Parcialmente en desacuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4. Parcialmente de acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.	Cuestionario SERVQUAL. Escala Likert: 1–5 puntos

Elaborado por: Barreto (2025)

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable dependiente*

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
			DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de ansiedad en los usuarios preoperatorios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, en el año 2025.	V.D. Nivel de ansiedad	Estudios consultados definen la ansiedad como un estado emocional transitorio y situacional, caracterizado por sentimientos de tensión, aprehensión, nerviosismo, temor y la activación intensificada del sistema nervioso autónomo, como respuesta a un acontecimiento o situación específica actual o potencial (Piñón, 2020).	La escala APAIS consta de 6 ítems, divididos en dos dimensiones principales: (1) Ansiedad preoperatoria y (2) Deseo de información.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo. 2. Parcialmente en desacuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4. Parcialmente de acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo. 	<p>Cuestionario APAIS (Escala de Ansiedad Preoperatoria y de Información de Ámsterdam).</p> <p>Escala de Likert: 1–5 puntos</p>

Elaborado por: Barreto (2025)

CAPÍTULO III

3. Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, que según Hernández (2018), se caracteriza por la ausencia de manipulación intencionada de las variables de estudio, donde el investigador se limita a observar y analizar los fenómenos en su entorno natural, sin intervenir en ellos (Creswell, 2018). Además el diseño es transversal, es decir que se recolectan datos durante el año 2025 (Hernández, 2018).

Respecto al alcance, esta investigación es de tipo descriptivo y correlacional, la cual permite detallar y caracterizar las variables de estudio, para posteriormente examinar la relación entre ellas (Hernández, 2018). En primera instancia, el objetivo de esta investigación es analizar cómo influye la calidad de la atención en los niveles de ansiedad de los usuarios preoperatorios en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2025, para determinar si la atención de enfermería influye en los niveles de ansiedad de quienes serán sometidos a cirugía.

3.2. Método de investigación

La investigación presentada se desarrolla bajo el método cuantitativo, caracterizado por recopilar y analizar datos numéricos con el objetivo de identificar patrones, relaciones y realizar pruebas estadísticas (Creswell, 2018). La investigación cuantitativa es objetiva y tiene por finalidad testear la hipótesis a través de métodos estadísticos, de tal forma que se puedan obtener conclusiones generalizables (Hernández, 2018).

En esta investigación se busca demostrar que la calidad de atención del personal de enfermería es clave para disminuir la ansiedad preoperatoria de los pacientes, para lo cual se levantarán datos cuantitativos de las percepciones de los pacientes a través de cuestionarios estandarizados.

Dentro de la investigación cuantitativa, el método hipotético-deductivo se caracteriza por seguir una secuencia lógica que incluye la formulación de hipótesis, la deducción de consecuencias y la realización de verificaciones empíricas (Figuroa, 2023).

Este método asegura que las aseveraciones científicas no se fundamenten únicamente en la intuición o en observaciones aisladas, sino en un proceso sistemático y reproducible. Al incorporar la posibilidad de refutar las hipótesis, se garantiza que las teorías puedan ser sometidas a pruebas que puedan confirmarlas o descartarlas, fortaleciendo así su validez (Creswell, 2018).

3.3. Población y muestra

Para la selección de la población se aplicó una muestra no probabilística, donde se seleccionó a 30 pacientes atendidos en sala de cirugía del Hospital General Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro. La muestra incluye únicamente a aquellos pacientes que cumplen con los criterios de selección.

Este grupo es representativo del entorno hospitalario donde se pretende analizar cómo influye la calidad de atención en el nivel de ansiedad previo al procedimiento quirúrgico.

3.4. Tipo de muestreo

Para la selección de los participantes se empleará un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que implica que los individuos serán elegidos según ciertos criterios específicos que se relacionan con los objetivos del estudio (Hernández, 2018). Para el muestreo se buscará intencionalmente a los pacientes que están en espera para procedimientos quirúrgicos, a quienes se les realizará la encuesta.

3.4.1. Criterios de inclusión

- Pacientes en etapa preoperatoria atendidos en sala de cirugía del Hospital General Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro.
- Pacientes mayores de edad atendidos en sala de cirugía del Hospital General Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro.
- Pacientes hospitalizados programados para intervenciones quirúrgicas en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro.

3.4.2. Criterios de exclusión

- Pacientes en etapa postoperatoria atendidos en sala de cirugía del Hospital General Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro.
- Pacientes menores de edad atendidos en sala de cirugía del Hospital General Dr. León Becerra Camacho del cantón Milagro.
- Pacientes que no se encuentren en condiciones aptas para responder a los instrumentos de evaluación.

3.5. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada para recopilar la información fue mediante la encuesta, conformada por preguntas estructuradas, aplicada personalmente antes de la intervención quirúrgica. Este método es conveniente porque permite obtener datos uniformes y comparables, lo que facilita su análisis estadístico posterior (Hernández, 2018). Además, resulta útil para explorar percepciones y estados emocionales en un período de tiempo reducido, sin afectar los procedimientos médicos del hospital.

3.6. Instrumentos de recolección de datos

Para evaluar las variables investigadas, se emplearán dos instrumentos que cuentan con validación previa. En primer lugar, el cuestionario SERVQUAL, adaptado específicamente para el entorno hospitalario, servirá para medir la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención de enfermería. Este cuestionario abarca dimensiones como la fiabilidad y seguridad, la empatía, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles del servicio (Parasuraman, 2018).

En segundo lugar, se utilizará el APAIS (Escala de Ansiedad Preoperatoria y de Información de Ámsterdam), un instrumento breve y enfocado que evalúa el nivel de ansiedad antes de la cirugía y la demanda de información del paciente. Este instrumento ha sido validado y demuestra consistencia en diversos escenarios clínicos, siendo útil para determinar la ansiedad previa a un procedimiento quirúrgico (Amaguaña, 2024).

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se conducirá siguiendo los principios éticos fundamentales de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, tal como se establece en la

Declaración de Helsinki. Todos los participantes recibirán un consentimiento informado por escrito, en el que se explicará de manera sencilla el objetivo del estudio, la protección de sus datos personales y la voluntariedad de su participación.

Se garantizará la confidencialidad y el anonimato de quienes colaboren, asegurando que los datos recopilados se utilicen únicamente con fines académicos y científicos. Antes de comenzar con la recopilación de información, el protocolo será sometido a evaluación y aprobación por parte del comité de ética del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

CAPÍTULO IV

4. Presentación de resultados

4.1. Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación en la Tabla 3, sobre el nivel de ansiedad preoperatoria de los usuarios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, cuyos resultados se mencionan: Sobre si estoy preocupado por la anestesia, el 33% de los encuestados expresaron estar Totalmente de acuerdo; sobre si la anestesia está en mi mente continuamente el 27% está Totalmente en desacuerdo y otro 27% expresó que Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En relación a si me gustaría saber todo lo que pueda sobre la anestesia, el 50% expresó estar totalmente de acuerdo.

En relación a si estoy preocupado por el procedimiento que se me aplicará con relación a la anestesia, el 37% manifestó que está totalmente de acuerdo. El 37% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo en que el procedimiento está en la mente de manera continua en cada uno de los pacientes. Así mismo, el 47% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que me gustaría saber todo lo posible sobre el procedimiento que se aplica.

Tabla 3.

Respuestas del cuestionario APAIS sobre ansiedad preoperatoria

Indicador	Alternativas	Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cuestionario APAIS sobre ansiedad preoperatoria	Estoy preocupado por la anestesia	Totalmente en desacuerdo	2	7%
		Parcialmente en desacuerdo	4	13%
		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	27%
		Parcialmente de acuerdo	6	20%
		Totalmente de acuerdo	10	33%
	La anestesia está en mi mente continuamente	Totalmente en desacuerdo	8	27%
		Parcialmente en desacuerdo	4	13%
		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	27%
		Parcialmente de acuerdo	5	17%
		Totalmente de acuerdo	5	17%
	Me gustaría saber todo lo que pueda sobre la anestesia	Totalmente en desacuerdo	2	7%
		Parcialmente en desacuerdo	1	3%
		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	17%
		Parcialmente de acuerdo	7	23%
		Totalmente de acuerdo	15	50%
		Totalmente en desacuerdo	2	7%

Estoy preocupado por el procedimiento	Parcialmente en desacuerdo	4	13%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20%
	Parcialmente de acuerdo	7	23%
	Totalmente de acuerdo	11	37%
El procedimiento está en mi mente continuamente	Totalmente en desacuerdo	4	13%
	Parcialmente en desacuerdo	4	13%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	27%
	Parcialmente de acuerdo	3	10%
Me gustaría saber todo lo posible sobre el procedimiento	Totalmente de acuerdo	11	37%
	Totalmente en desacuerdo	3	10%
	Parcialmente en desacuerdo	1	3%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	17%
	Parcialmente de acuerdo	7	23%
	Totalmente de acuerdo	14	47%

Nota: Programa estadístico SPSS versión 23

Siguiendo con los resultados obtenidos y dando respuesta al segundo objetivo específico sobre la calidad de atención brindada a los usuarios preoperatorios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, se obtuvo las siguientes respuestas: Sobre la apariencia profesional del personal que labora en esta casa asistencial, los encuestados expresaron en un 60% estar totalmente de acuerdo. El 53% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la fiabilidad y seguridad se mantiene desde la primera vez en quienes lo atendieron y que siguen con la misma predisposición.

En relación a la capacidad de respuesta del personal que labora en esta institución de salud, el 67% expresó estar Totalmente de acuerdo, en que es positiva y actúa acorde a las circunstancias. El 57% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con la empatía del personal de esta entidad de salud pública. Además, el 47% está totalmente de acuerdo en que las visitas prequirúrgicas son las adecuadas de acuerdo a los protocolos establecidos en el establecimiento de salud (Ver tabla 4).

Tabla 4.

Resultados de la evaluación de calidad, en base al instrumento SERVQUAL

Indicador	Alternativas	Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Evaluación de calidad, en base al instrumento SERVQUAL	Apariencia profesional del personal	Totalmente en desacuerdo	0	0%
		Parcialmente en desacuerdo	0	0%
		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10%
		Parcialmente de acuerdo	9	30%
		Totalmente de acuerdo	18	60%
		Totalmente en desacuerdo	1	3%
		Parcialmente en desacuerdo	1	3%

Fiabilidad y seguridad desde la primera vez	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	17%
	Parcialmente de acuerdo	7	23%
	Totalmente de acuerdo	16	54%
Capacidad de respuesta del personal	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	Parcialmente en desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	7%
	Parcialmente de acuerdo	7	23%
Empatía del personal	Totalmente de acuerdo	20	67%
	Totalmente en desacuerdo	1	3%
	Parcialmente en desacuerdo	1	3%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23%
	Parcialmente de acuerdo	4	13%
Visitas prequirúrgicas	Totalmente de acuerdo	17	58%
	Totalmente en desacuerdo	2	6%
	Parcialmente en desacuerdo	0	0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	20%
	Parcialmente de acuerdo	8	27%
	Totalmente de acuerdo	14	47%

Nota: Programa estadístico SPSS versión 23

Finalmente y dando respuesta al tercer y último objetivo, con respecto a la relación entre el nivel de ansiedad preoperatoria y la calidad de atención, los resultados del nivel de ansiedad preoperatoria obtenidos presentaron un promedio medio, con valores que oscilan entre 47% y 50 % los cuales fueron tomados como referencia y que permiten conocer que desea saber todo sobre la anestesia y el procedimiento que se aplica para conocer cómo se maneja, cuales son las posibles reacciones, y no preocuparse ante una posible crisis que afecte la salud del paciente. En el contexto de la calidad de atención que se otorga al paciente se evidenció que se encuentra con niveles altos, valores que oscilan entre 60% y 67%, lo que genera confianza y responsabilidad del personal de salud que trabaja en esta casa asistencial (Ver tabla 5).

Tabla 5.

Relación de los niveles de ansiedad preoperatoria y calidad de la atención

Variable	Alternativas	Opción	Cantidad	Porcentaje	Escala de Valoración
Ansiedad preoperatoria	Me gustaría saber todo lo que pueda sobre la anestesia	Totalmente de acuerdo	15	50 %	Medio
	Me gustaría saber todo lo posible sobre el procedimiento	Totalmente de acuerdo	14	47%	Medio
Calidad de la atención	Capacidad de respuesta del personal	Totalmente de acuerdo	20	67%	Alto
	Apariencia profesional del personal	Totalmente de acuerdo	18	60%	Alto

Nota: Programa estadístico SPSS versión 23

4.2. Comprobación de la hipótesis

La Tabla 6 muestra los resultados del análisis de correlación, aplicando el método de correlación de Rho de Spearman. Se puede observar que el coeficiente de correlación es de -13,8% altamente significativo en ambos métodos, con una significancia bilateral del 0,01. Esto significa que, a mayor calidad de atención, menor es la ansiedad preoperatoria o viceversa. Estos resultados permiten corroborar la hipótesis de que existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de ansiedad en los usuarios preoperatorios atendidos en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, en el año 2025.

Tabla 6.

Correlación variable ansiedad preoperatoria y calidad de la atención de enfermería

Correlaciones			Ansiedad preoperatoria	Calidad de la atención
Rho de Spearman	Ansiedad preoperatoria	Coeficiente de correlación	1,000	-,138
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	-,138	1
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Programa estadístico SPSS versión 23

5. CONCLUSIONES

Se determinó que los niveles de ansiedad preoperatoria están presentes en los pacientes, en un 33%, reflejados en las preocupaciones tanto por la anestesia, así como por el procedimiento quirúrgico, con mayor énfasis en este último. Así mismo el 50% considera necesario que se debe de conocer todo lo relacionado referente a esta temática de estudio; y, un 47% manifestó que le gustaría saber todo lo posible sobre el procedimiento que se aplica y cuáles son las reacciones de la ansiedad preoperatoria para estar preparados ante eventuales situaciones que se presenta.

Los pacientes tienen percepciones muy altas sobre la calidad brindada de parte del personal de enfermería, destacando mayormente la apariencia de profesionalidad y la capacidad de respuesta del personal, en un 60%. Además de que la capacidad de respuesta del personal que labora en esta institución de salud se mantiene en un 67%, en que es positiva y actúa acorde a las circunstancias.

Finalmente, sobre el último objetivo se encontró una relación media y significativa entre la atención por parte del personal y la ansiedad preoperatoria, lo que permitió corroborar la hipótesis planteada para esta investigación, lo que en la práctica brinda soporte a las políticas de mejoramiento de la calidad de la atención al paciente; a pesar de sus fortalezas, el trabajo tuvo sus limitaciones.

6. RECOMENDACIONES

A las instituciones de salud, trabajar con las áreas de psicología familiar, para implementar programas de orientación, preparación e información sobre los distintos procedimientos quirúrgicos que se llevan a cabo de acuerdo a la patología que presenta el paciente y no alterarse por situaciones a veces cotidianas y que por desinformación se la sobredimensionaba dando paso a la ansiedad preoperatoria, provocando efectos adversos al paciente.

De igual manera se recomienda a los directivos de las instituciones de salud, llevar a cabo programas de capacitaciones y preparación de los profesionales de la salud (Médicos, enfermeras), en acciones de información donde el paciente establezca que la calidad humana, la empatía, el apoyo psicológico están presente, y que la capacidad de respuesta del personal es positiva y actúa acorde a las circunstancias.

A los profesionales de enfermería que tienen contacto directo con los pacientes en sala de espera a cirugía, se recomienda prestar atención a las necesidades individuales de los pacientes, de manera empática, principalmente a aquellos pacientes que se encuentran en sala de espera para cirugías complicadas. Esta atención individualizada puede disminuir significativamente la ansiedad, lo que puede tener efectos en los resultados en el quirófano.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akhlaghi, F. (2021). The Effect of the Neuman Systems Model on Anxiety in Patients Undergoing Coronary Artery Bypass Graft: A Randomized Controlled Trial. *Journal of Nursing Research*, 29(4). doi:<https://doi.org/10.1097/JNR.0000000000000436>
- Al Faraj, S. (2023). The Implementation of Quality Management Systems in Laboratory, Nursing, Radiology and Their Impact on Patient Care and Safety. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*. doi:<https://doi.org/10.36348/sjmps.2023.v09i12.005>
- Al-Assaf, A. F. (2020). The Concept of Health Care Quality. In *The Concept of Health Care Quality* (pp. 31–41). CRC Press. doi:<https://doi.org/10.1201/9781003075974-4>
- Albalwei, M. (2022). Dimensions of Quality in Health Care Facilities: A Simple Review Article. *Asian Journal of Medicine and Health*, 20(9), 11-16. doi:<https://doi.org/10.9734/ajmah/2022/v20i930482>
- Alenezi, A. (2022). Clarify the Concept of Healthcare Quality. *International Journal of Pharmaceutical and Bio-Medical Science*, 2(12). doi:<https://doi.org/10.47191/ijpbms/v2-i12-18>
- Alhur, H. (2022). A comprehensive review of healthcare quality. *European Chemical Bulletin*. doi:<https://doi.org/10.53555/ecb.v11:i9.17773>
- Alkorashy, A. (2022). Quality of nursing care in Saudi's healthcare transformation era: A nursing perspective. *International Journal of Health Planning and Management*, 37(3), 1566–1582. doi:<https://doi.org/10.1002/hpm.3425>
- Álvarez, M. (2022). Intervención de enfermería para disminuir la ansiedad en el perioperatorio en cirugía cardiovascular. *Revista Cubana de Angiología y Cirugía Vascular*, 23(2).
- Amaguaña, S. (2024). Intervenciones de enfermería para disminuir la ansiedad quirúrgica en pacientes que se encuentran en el Hospital IESS de Ambato en el área de cirugía general. *Tesis de maestría. Universidad de las Américas, Quito*. Retrieved from <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16788>
- Bagherian, M. (2024). Perceived compassionate care and preoperative anxiety in hospitalized patients. *Nursing Ethics*, 31(7), 1315-1329. doi:<https://doi.org/10.1177/09697330231197705>

- Batista, N. (2024). Estudio de caso: Paciente con cáncer cervicouterino, cesárea e histerectomía radical. Panamá-2023. *Revista Las Enfermeras de Hoy*, 4(1). doi:<https://revistas.anep.org.pa/index.php/edh/article/view/97>
- Bedaso, B. (2022). Prevalence and factors associated with preoperative anxiety among patients undergoing surgery in low-income and middle-income countries: a systematic review and meta-analysis. *BMJ Open*, 11(12). doi:<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-058187>
- Bello, C. (2023). Patient-reported perioperative anaesthesia-related anxiety is associated with impaired patient satisfaction: a secondary analysis from a prospective observational study in Switzerland. *Dental Science Reports*, 13. doi:<https://doi.org/10.1038/s41598-023-43447-6>
- Burgueño, C. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*, 40(7), 704-710. Retrieved from <https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/95fe0442-656b-4380-b8b7-77d9ada0dfa0>
- Cajamarca, M. (2023). Trato humanizado en pacientes quirúrgicos como estrategia para disminuir la ansiedad: Humane treatment of surgical patients as a strategy to reduce anxiety. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 2261–2272.
- Chacha. (2023). Efectividad en la visita prequirúrgica para disminuir la ansiedad y el dolor en pacientes sujetos a cirugías electivas abdominales. Universidad UNIANDES. Magister en Enfermería con mención en Enfermería Quirúrgica. Retrieved from <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/17036>
- Chacha, C. (2022). *Manual práctico de enfermería quirúrgica*. Quito, Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador.
- Chacón, R. (2021). Generalidades sobre el trastorno de ansiedad. *Revista Cúpula*, 35 (1), 23-36.
- Chen, W. (2024). Impact of preoperative anxiety on postoperative outcomes in patients undergoing minimally invasive thoracoscopic surgery: A prospective cohort study. *Ejso*, 50(10), 108605. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ejso.2024.108605>
- Chimbo, D. (2023). Manejo de la ansiedad en pacientes prequirúrgicos por el personal de enfermería. una revisión bibliográfica. *Tesis de Maestría en Enfermería con Mención en Enfermería Quirúrgica*. Universidad UNIANDES. Retrieved from <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16913>

- Constitución de la república del Ecuador. (2008). *Capítulo I*. Retrieved from https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cortez, J. (2023). *Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de ansiedad en pacientes que serán sometidos a intervención quirúrgica de un hospital de Piura 2022*. Retrieved from <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ce71de3a-6f2a-41be-bc80-15dea5468584/content>
- Creswell, J. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing among five approaches*. SAGE Publications.
- Creswell, J. (2018). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Sage Publishing.
- Cusme, N. (2023). Proceso de afrontamiento y adaptación en enfermeras según Teoría Callista Roy. *Medwave*.
- Dávila, J. (2021). Nivel de ansiedad preoperatoria del paciente programado a quirófano del hospital Santiago Apóstol, Utcubamba 2019. *Universidad Politécnica Amazónica*.
- Debajah, N. (2023). The Delicate Dance of Intraoperative Anesthesia: Addressing Patient and Anesthesiologist Concerns. *Research Square*. doi:<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-3386498/v1>
- Demina, E. A. (2024). Quality control as a necessary element in improving the professional activities of nurses. *Medsestra*, 9, 21–25. doi:<https://doi.org/10.33920/med-05-2409-03>
- Dibabu, S. (2023). Preoperative anxiety and associated factors among women admitted for elective obstetric and gynecologic surgery in public hospitals, Southern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Psychiatry*, 23. doi:<https://doi.org/10.1186/s12888-023-05005-2>
- Eberhart, D. (2020). Preoperative anxiety in adults - a cross-sectional study on specific fears and risk factors. *BMC Psychiatry*, 20(1), 140. doi:<https://doi.org/10.1186/S12888-020-02552-W>
- Emmanuel, P. (2024). Staffing in Nursing: A Key to Quality Nursing Care. *International Journal of Science and Research*, 13(5), 1660–1666. doi:<https://doi.org/10.21275/sr24525093748>

- Errazuriz, P. (2025). Prevalence of anxiety disorders in Latin America: a systematic review and meta-analysis. *Lancet Reg Health Am*, 25(45). doi:<https://doi.org/10.1016/j.lana.2025.101057>
- Fiddes, N. (2024). Preoperative Smoking-Cessation Interventions to Prevent Postoperative Complications: A Quality Assessment and Overview of Systematic Review Evidence. *Anesthesia & Analgesia*. doi:<https://doi.org/10.1213/ane.00000000000007187>
- Figueroa, D. (2023). El método en la ciencia: origen y divergencias según Ruy Pérez Tamayo. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 13(8). doi:<https://doi.org/10.29312/remexca.v13i8.3353>
- Friedrich, P. (2022). Preoperative anxiety. *Current Opinion in Anesthesiology*, 35, 674–678. doi:<https://doi.org/10.1097/ACO.0000000000001186>
- Gil, S. (2024). Preoperative Anxiety in Patients Scheduled for Minimally Invasive Abdominal Surgery: Institutional Experience. *South Eastern European Journal of Public Health*, 562–570. doi:<https://doi.org/10.70135/seejph.vi.1786>
- Gonçalves, N. (2024). Nurses' perceptions of surgical client preparation: contributions to structuring a preoperative consultation. *Millenium*, 25. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9827042>
- González, L. (2023). Cuidado de enfermería al paciente pediátrico con tetralogía de Fallot intervenido quirúrgicamente: una revisión de alcance. *Revista Colombiana de Cardiología*, 30(1). doi:<https://doi.org/10.24875/rccar.21000061>
- Guaita, A. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(1), 366–377.
- Guamán, M. (2024). Intervenciones de enfermería en el manejo de la ansiedad en pacientes prequirúrgicos. una revisión bibliográfica. *Tesis de maestría en Enfermería con Mención en Enfermería Quirúrgica. Universidad UNIANDÉS*. Retrieved from <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/18509>
- Gupta, S. (2022). Quality Management in Health Care. In S. Gupta, *Healthcare System Management*. Springer. doi:https://doi.org/10.1007/978-981-19-3076-8_14
- Gutiérrez, M. (2023). Nivel de información preoperatoria de la enfermera y ansiedad en el paciente quirúrgico del hospital público de Lima 2023. *Tesis de Maestría Universidad Wiener*. doi:<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9642>

- Han, N. (2023). Digital Nursing Quality Management: A Concept Analysis. *medRxiv*. doi:<https://doi.org/10.1101/2023.07.16.23292725>
- Hernández, I. (2021). Efectos del cuidado espiritual en la ansiedad situacional de pacientes quirúrgicos. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1).
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Huashuaya, I. (2023). *Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la ansiedad pre quirúrgica en pacientes del servicio de cirugía del Hospital Nacional de Lima 2023*. Retrieved from <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d9bbc657-38c5-4ab5-9b2c-796d820b7f4a/content>
- Hurtado, S. (2023). Evidencia científica de los factores que condicionan la ansiedad en pacientes prequirúrgicos. *Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia*. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12866/16078>
- Jamsahar, S. (2020). Comparison of Quality of Nursing Cares from the Perspective of Nurses and Patients. *Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty*, 5(4), 72–83. doi:http://sjnmp.muk.ac.ir/browse.php?a_id=285&sid=1&slc_lang=en
- Jimenes, C. (2020). "Causas y el nivel de ansiedad preoperatoria en pacientes con cirugía abdominal programada en el Hospital Isidro Ayora". Retrieved from https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23336/1/CARMENELIZA_BETH_JIMENESVARGAS.pdf
- Karaağaç, M. (2024). Surgical Procedures. In G. Tsoulfas, *Surgical Techniques and Procedures*. IntechOpen.
- Khosravy, H. (2018). Efectividad de la musicoterapia como cuidado de enfermería sobre la ansiedad en pacientes en la etapa preoperatoria en una clínica privada, Lima 2017. *Tesis de Especialista en Enfermería en Centro. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. doi:<https://core.ac.uk/download/pdf/323346467.pdf>
- Ley Orgánica De La Salud-Ecuador. (2006). Retrieved from <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORGÁNICA-DE-SALUD4.pdf>
- López, O. (2021). Nivel de ansiedad preoperatoria en pacientes programados para cirugía. *Med Int Méx*, 37(3), 324-334.

- Lorenzo, A. (2025). Niveles de ansiedad prequirúrgica en pacientes programados en el Hospital Universitario de La Palma. Efectividad de una intervención enfermera. *Tesis de Maestría. Universidad de La Laguna*. doi:<http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/41560>
- Marinelli, L. (2023). Preoperative Anxiety in Patients with Pancreatic Cancer: What Contributes to Anxiety Levels in Patients Waiting for Surgical Intervention. *Healthcare, 11*(14), 2039. doi:<https://doi.org/10.3390/healthcare11142039>
- Martinez, C. (2023). Importance of the psychological nursing approach in pre-surgical adult patients. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 4*(4), e23060. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v4i4.716>
- Masis, K. (2024). Proceso de enfermería aplicado a un usuario programado para amputación de una extremidad, en la etapa preoperatoria: reporte de caso. *Tesis de Maestría. Universidad de Costa Rica*. doi:<https://hdl.handle.net/10669/100224>
- Mekonnen, S., Chekol, Y., & B., B. (2020). Global prevalence and determinants of preoperative anxiety among surgical patients: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Surgery Open, 25*, 6-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijso.2020.05.010>
- Mirafzali, N. (2024). Effect of Betty Neuman's systemic model on the anxiety of patients undergoing endoscopy: A randomized control trial. *Journal of Nursing Advances in Clinical Sciences, 1*(1), 31-36. doi:<https://doi.org/10.32598/jnacs.2402.1008>
- Mosquera, F. (2025). Quality of nursing care for patients. *AG Salud, 3*(100). doi:<https://doi.org/10.62486/agsalud2025100>
- Mosquera, J. (2025). Quality of nursing care for patients. *AG Salud, 1*. doi:<https://agsalud.ageditor.org/index.php/agsalud/article/view/103>
- Muthuram, H. (2024). Patients Perception of the Quality of Nursing Care Received: Insights from Their Hospitalization Experience. *International Journal For Science Technology And Engineering, 12*(12), 538–544. doi:<https://doi.org/10.22214/ijraset.2024.65816>
- Mutlu, A. (2022). Preoperative anxiety and health literacy in patients applying to the anesthesia outpatient clinic. *European Journal of Public Health*. doi:<https://doi.org/10.1093/eurpub/ckac130.185>
- Narváez, J. (2024). Intervenciones de enfermería para el manejo de la ansiedad preoperatoria en pacientes pediátricos. revisión bibliográfica. Universidad

- UNIANDES. Magister en Enfermería con mención en Enfermería Quirúrgica. Retrieved from <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/18604>
- Nurhayati, T. (2024). Nursing Caring Behavior Based on Jean Watson's Theory is Related to Anxiety Levels in Pre-Operative Patients. *Jurnal Keperawatan*, 3(2), 132–139. doi:<https://doi.org/10.58774/jourkep.v3i2.65>
- Oh, J. (2024). Assessment of Preoperative Anxiety and Influencing Factors in Patients Undergoing Elective Surgery: An Observational Cross-Sectional Study. *Medicina*, 60(3), 403. doi:<https://doi.org/10.3390/medicina60030403>
- Oliveira, M. (2021). Nursing professionals' perception of health care quality management. *Research, Society and Development*, 10(14). doi:<https://doi.org/10.21203/RS.3.RS-800202/V1>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Centro de prensa: Servicios sanitarios de calidad*. Retrieved from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. Retrieved from OPS: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Ozan, A. (2020). The effects of clinical education program based on Watson's theory of human caring on coping and anxiety levels of nursing students: A randomized control trial. *Perspectives in Psychiatric Care*, 56(3), 621–628. doi:<https://doi.org/10.1111/PPC.12477>
- Parasuraman, A. (2018). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Paredes, C. (2020). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Rev. RECIEN*, Vol. 9(Nº 1).
- Parejo, M., Rojas, L., Arias, S., & Zamora, J. (2023). El impacto de la realidad virtual en la reducción de la ansiedad preoperatoria: un enfoque en la anestesiología. *RECIAMUC*, 1027-1038.
- Peršolja, M. (2021). The quality of nursing care as perceived by nursing personnel: Critical incident technique. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 432–441. doi:<https://doi.org/10.1111/jonm.13180>
- Piñón, M. (2020). Nivel de ansiedad preoperatoria en pacientes programados para cirugía electiva no cardíaca. *Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta*, 456.

- RAE. (2025, 04 13). *Diccionario de la lengua española*. Retrieved from Real academia española: <https://dle.rae.es/calidad>
- Rakesh, A. (2024). Evaluation of Preoperative and Postoperative Anxiety Levels among Surgical Patients in a Tertiary Care Hospital. *International Neuropsychiatric Disease Journal*, 21(6), 155–162. doi:<https://doi.org/10.9734/indj/2024/v21i6461>
- Ramírez, A. (2024). La Comunicación en Enfermería: Una Perspectiva desde los Hospitales del Sur de Ecuador. *European Public & Social Innovation Review*, 1–18.
- Ramos-Brieva, J., & Cordero, A. (1986). Validación de la versión castellana de la escala de Hamilton para la depresión [Validation of the Castilian version of the Hamilton Rating Scale for Depression]. *Actas Luso Esp Neurol Psiquiatr Cienc Afines*, 14(4), 324-34.
- Romero, A. (2020). Efecto de la información en la ansiedad prequirúrgica. *Conocimiento Enfermero*, 30-50.
- Roy, C. (2009). *The Roy Adaptation Model*. Pearson Education.
- Sánchez, S. (2021, Abril 9). *El Modelo de Sistemas de Neuman: qué es y qué explica sobre los pacientes*. Retrieved from *Psicología y Mente*: <https://psicologiaymente.com/clinica/modelo-sistemas-neuman>
- Sepúlveda, G. (2016). Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana De Enfermería*, 8–25.
- Shebl, M. (2025). Preoperative anxiety and its impact on surgical outcomes: A systematic review and meta-analysis. *J Clin Transl Sci.*, 17(9). doi:<https://doi.org/10.1017/cts.2025.6>
- Sonani, S. (2024). Literature review of pre-operative anxiety. In *Futuristic Trends in Medical Sciences* (Vol. 3, pp. 34–51). doi:<https://doi.org/10.58532/v3bfms12p1ch5>
- Soto, C. (2025). Beneficios de intervenciones prequirúrgicas llevadas a cabo por enfermeras en la disminución de la ansiedad. *Evidentia*, 22. doi:<https://ciberindex.com/c/ev/e15696>
- Teixeira, G. (2024). Surgical techniques. In *Challenges and Research in Health Sciences: A Multidisciplinary Approach* (pp. 35-41). Seven. Editorial Académica.
- Utari, A. (2024). Description The Level of Anxiety in Pre-Operation Patients. *Java Nursing Journal*, 2(3), 301–312. doi:<https://doi.org/10.61716/jnj.v2i3.65>

- Valarezo, M. (2023). Principales trastornos de ansiedad en dos ciudades de Ecuador. *Health and Addictions/Salud Y Drogas*, 23(2), 66–78.
- Valencia, A. (2022). Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *BENESSER - Revista de Enfermería*, 6(1).
- Vílchez, G. (2024). Efectividad de la visita prequirúrgica en la ansiedad del paciente quirúrgico. *Tesis de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia*. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12866/16627>
- Voicu, S. (2024). Some Aspects Regarding the Psychology of the Surgical Patient. *BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 15(1). doi:<https://doi.org/10.18662/brain/15.1/565>
- Wahyudi, W., Fitriati, M., Airlangga, P. S., & Semedi, B. P. (2024). Preoperative anxiety and plasma adrenaline levels changes in caesarean section with spinal anesthesia: a literature review . *Bali Medical Journal*, 13(3), 1002–1008. doi:<https://doi.org/10.15562/bmj.v13i3.5299>
- Wang, A. (2020). Effect of nursing quality management on the nosocomial infection rate and psychology state of patients with burn and plastic surgery. *ranian Journal of Public Health*, 49(9), 1659–1665. doi:<https://doi.org/10.18502/IJPH.V49I9.4082>
- Wang, L. (2023). Effect Analysis of Quality Nursing Management for Patients with Knee Osteoarthritis. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine Research*. doi:<https://doi.org/10.26855/ijcemr.2023.10.023>
- Yehia, H. (2022). Quality Of Nursing Care And Its Relationship With Cancer Survivors Satisfaction: A Cross-Sectional Study In Oncology Health Center. *ournal of Pharmaceutical Negative Results*, 236–242. doi:<https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s05.30>
- Zhang, H. (2024). Effect of Preoperative Nursing Visit on Anxiety and Postoperative Complications in Patients Undergoing Radical Prostatectomy: A Retrospective Study. *Archivos Españoles de Urología*, 77(7), 739–745. doi:<https://doi.org/10.56434/j.arch.esp.urol.20247707.103>

8. ANEXOS

Anexo 1. Aprobación del tema en la institución donde realizará la investigación



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

Oficio No. – 179--CE-UPSE-2025.

La Libertad, 10 de junio de 2025

Dr.
Santiago Gonzalo Yonfa Medranda
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL
GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO,

En su despacho. –

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la Carrera de Enfermería de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La presente es para comunicar a usted que, en sesión de Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud, fue aprobado el tema para el desarrollo del trabajo de investigación previa a la obtención al título de Licenciada en Enfermería a la estudiante:

No-	TEMA	ESTUDIANTE	TUTOR
1	CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE ANSIEDAD EN USUARIOS PREOPERATORIOS. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2025,	Alina Geraldine Barreto Macias,	Lic. Bryan Torres, MsG

Por lo antes expuesto, solicito a usted se sirva autorizar el ingreso a las áreas correspondientes para que la Srta. Alina Geraldine Barreto Macias, proceda al levantamiento de información dentro de la Institución a la cual usted dignamente representa, a fin de desarrollar el trabajo de investigación antes indicado

Particular que remito para los fine pertinentes.

Atentamente



Lic. Carmen Lascano Espinoza, Ph.D
DIRECTORA DE CARRERA

C.C ARCHIVO
CLE/POS



HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO - MILAGRO



GERENCIA

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

RECIBIDO POR:

FEC:

HORA:

Gina Rodriguez

27-2025

15:01

MSP-C255-64-H6-LIB-2025-0363-E

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

f @ www.upse.edu.ec

Anexo 2. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

Título: Calidad De Atención Y Su Relación Con El Nivel De Ansiedad En Usuarios Preoperatorios. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2025

Objetivo: Analizar cómo influye la calidad de la atención en los niveles de ansiedad de los usuarios preoperatorios en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2025.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, con número de cédula _____ acepto de manera libre y voluntaria participar en la presente investigación y manifiesto que he sido informado/a de los objetivos del proyecto de investigación de la señorita **Alina Geraldine Barreto Macias** con cédula de identidad **2450125584**, por medio de la aplicación del cuestionario SERVQUAL que mide la calidad de los servicios de enfermería y la escala APAIS que mide la calidad de atención de enfermería y ansiedad preoperatoria, las cuales contienen preguntas y opciones de respuestas estandarizadas relacionadas al tema de investigación.

Declaro que se me ha explicado el propósito de la presente investigación y sé que la información brinda es de total confidencialidad y solo será usada para el desarrollo de la presente investigación.

FIRMA

Participante

FIRMA

Barreto Macias Alina Geraldine

Anexo 3. Instrumento aplicado

INSTRUMENTO A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN

Calidad de atención de enfermería y ansiedad preoperatoria

Datos del encuestado

a. Sexo del paciente

Hombre	
Mujer	

b. Edad

Calidad de servicios de enfermería (SERVQUAL)

Por favor conteste en una escala del 1 al 5 según su nivel de acuerdo a las siguientes afirmaciones, donde 1 es totalmente en desacuerdo o nada de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

1. El personal de enfermería tiene una apariencia profesional

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. El personal de enfermería proporciona el servicio de manera correcta desde la primera vez

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. El personal de enfermería está siempre dispuesto a ayudar

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. El trato del personal de enfermería es cortés y respetuoso

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. El personal de enfermería se interesa por las necesidades individuales del paciente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. El personal de enfermería realiza visitas a los pacientes antes de la cirugía

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Nota: Tomado y adaptado de Parasuraman, A. (2018). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Escala APAIS

Por favor conteste en una escala del 1 al 5 según su nivel de acuerdo a las siguientes afirmaciones, donde 1 es totalmente en desacuerdo o nada de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

1. Estoy preocupado por la anestesia

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. La anestesia está en mi mente continuamente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Me gustaría saber todo lo que pueda sobre la anestesia

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Estoy preocupado por el procedimiento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. El procedimiento está en mi mente continuamente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Me gustaría saber todo lo posible sobre el procedimiento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Nota: Tomado y adaptado de Amaguaña, S. (2024). Intervenciones de enfermería para disminuir la ansiedad prequirúrgica en pacientes que se encuentran en el Hospital IESS de Ambato en el área de cirugía general. Tesis de maestría. Universidad de las Américas, Quito. Retrieved from <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16788>

Anexo 4. Tablas y gráficos

Tabla 7.

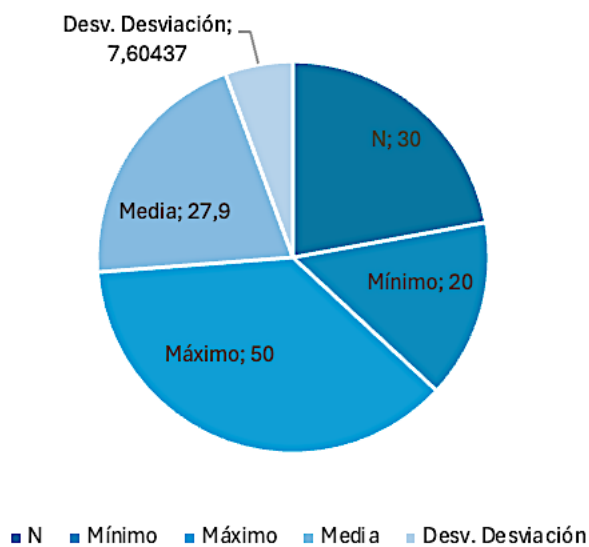
Edad del encuestado

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Edad	30	20,00	50,00	27,9667	7,60437
N válido (por lista)	30				

Nota: Programa estadístico SPSS versión 23

Gráfico 1.

Edad del encuestado



Nota: Programa estadístico SPSS versión 23

De acuerdo a datos descriptivos de los 30 pacientes encuestados en sala de cirugía, se puede apreciar según los resultados que la edad promedio es de 28 años aproximadamente, con una desviación estándar de +- siete años, con una edad mínima de 20 años y una edad máxima de 50 años.

Anexo 5. Evidencias fotográficas



Nota: Socialización del consentimiento informado a los pacientes de sala de cirugía del Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro.



Nota: Socialización del instrumento a los pacientes de sala de cirugía del Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro.



Nota: Aplicación del instrumento a los pacientes de sala de cirugía del Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro.

Anexo 6. Reporte del sistema antiplagio COMPILATIO



Universidad Estatal
Península de Santa Elena



Biblioteca General

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Colonche, 28 de julio del 2025

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE ANSIEDAD EN USUARIOS PREOPERATORIOS. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2025, elaborado por ALINA GERALDINE BARRETO MACIAS estudiante de la Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud perteneciente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de titulación se encuentra con el 4% de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



Lic. Bryan Torres Peñañiel, MsG
Tutor del trabajo de titulación

Biblioteca General

Vía La Libertad - Santa Elena
Correo: biblioteca@upse.edu.ec
Teléfono: 042781738 ext. 136

Reporte Compilatio.



TESIS ALINA BARRETO (resultados)

4%
Textos sospechosos



- 4% Similitudes**
 - 0% similitudes entre comillas
 - 0% entre las fuentes mencionadas
- 0% Idiomas no reconocidos**
- 16% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)**

Nombre del documento: TESIS ALINA BARRETO (resultados).docx
ID del documento: f38e9fb3da9b48d736f0bfa508cf0a9ef720deed
Tamaño del documento original: 30,25 kB

Depositante: BRYAN XAVIER TORRES PEÑAFIEL
Fecha de depósito: 28/7/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 28/7/2025

Número de palabras: 2850
Número de caracteres: 18.628

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	MARCO TEORICO.docx MARCO TEORICO.docx #46f971 Viene de de mi grupo 3 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (115 palabras)
2	dspace.unl.edu.ec https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23336/1/CARMENELIZABETH_JIMENESV...	1%		Palabras idénticas: 1% (30 palabras)

Fuentes de Similitud.

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost Satisfacción de usuarios externos basada en la atención en salud ofert... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/edug/52780/3/CD-3355_SOLIS_ANDRADE,_BETSY_ALEXA...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
2	dspace.uniandes.edu.ec Estrategias de enfermería dirigidas a la prevención de ... https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/1.23456789/17541	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
3	repositorio.upse.edu.ec https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/13706/1/JPSE-TEN-2025-0029.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)