



Satisfacción de la actuación de enfermería en el contexto quirúrgico: una revisión integradora

Satisfaction with nursing performance in the surgical context: an integrative review

Artículo de Revisión Sistemática | Systematic Review Article

RESUMEN

INTRODUCCIÓN: La satisfacción con la actuación de enfermería en el contexto quirúrgico constituye un componente esencial en la valoración de la calidad asistencial. La percepción de las personas y de sus familiares aporta elementos valiosos para mejorar el cuidado brindado. Este estudio emplea el término "personas" para referirse a los pacientes, con el fin de destacar su humanidad y reafirmar la necesidad de un cuidado holístico. **OBJETIVO:** Sintetizar la evidencia científica disponible sobre la satisfacción de las personas y sus familiares con la actuación del personal de enfermería en entornos quirúrgicos. **MÉTODOS:** Se realizó una revisión integradora de la literatura mediante una consulta sistemática de bases de datos internacionales y de repositorios científicos cubanos, valorando estudios empíricos, revisiones y tesis doctorales pertinentes a la temática abordada. La calidad metodológica de los estudios preseleccionados se evaluó mediante el instrumento **CASPe**. **RESULTADOS:** Se evidenció que la satisfacción de la persona está determinada por la calidad de la comunicación, el trato respetuoso, el profesionalismo y la orientación educativa proporcionada durante las fases preoperatoria y posoperatoria. La percepción positiva se asocia con prácticas asistenciales centradas en la empatía, el acompañamiento emocional y la garantía de seguridad durante el proceso quirúrgico. Por su parte, las opiniones de los familiares revelan experiencias heterogéneas y expresan la necesidad de una escucha más activa y efectiva por parte del personal de enfermería. **CONCLUSIONES:** La actuación del personal de enfermería en el entorno quirúrgico incide directamente en la percepción de la calidad del cuidado

Autores

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

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

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

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

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

Correspondencia

aparicio.nra@gmail.com

Presentado

03 de diciembre 2025

Aceptado

02 de junio 2026

Handle: <https://hdl.handle.net/20.500.14492/33578>

https://doi.org/10.66778/SI.vo4no2.o4

Cómo citar este artículo:

Rodríguez Chávez N & Ramírez Aparicio N. Satisfacción de la actuación de enfermería en el contexto quirúrgico: una revisión integradora. Rev. Sal. Int. 2026; 4 (2): 39-51 **https://doi.org/10.66778/SI.vo4no2.o4**

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



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

y constituye un factor determinante de la satisfacción de la persona, particularmente cuando se promueve una atención centrada en la humanización. En consecuencia, se recomienda implementar protocolos de humanización del cuidado y programas de formación continua orientados al desarrollo de habilidades comunicativas en este contexto.

PALABRAS CLAVE:

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

ABSTRACT

BACKGROUND: Satisfaction with nursing care in the surgical setting constitutes a key indicator for assessing quality of care, as the perceptions of patients and their families offer valuable insight for guiding improvements in clinical practice. In this study, the term 'patients' is deliberately employed to acknowledge their humanity and underscore the importance of holistic, person-centered care. **OBJECTIVE:** To synthesise the available scientific evidence on patient and family satisfaction with the performance of nursing staff in surgical settings. **METHODS:** A comprehensive literature review was conducted through a systematic search of international databases and Cuban scientific repositories, evaluating empirical studies, reviews, and doctoral theses relevant to the topic under consideration. The methodological quality of the preselected studies was assessed using the CASPe tool. **RESULTS:** Patient satisfaction was largely determined by the quality of communication, respectful treatment, professionalism, and the educational guidance provided during the pre- and post-operative phases. Additionally, empathetic care, emotional support, and perceived safety during the surgical procedure were found to contribute significantly to overall satisfaction. Family member feedback, however, indicates inconsistent experiences, highlighting the need for improved active listening from nursing staff. **CONCLUSIONS:** The performance of nursing staff in the surgical setting exerts a direct influence on the perceived quality of care and constitutes a key determinant of patient satisfaction, particularly when care grounded in humanization principles is prioritized. Accordingly, it is recommended that institutions implement protocols for humanized care, alongside continuing professional development programs aimed at strengthening communication competencies within this clinical context.

KEYWORDS:

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

INTRODUCCIÓN

La satisfacción con los servicios de salud se ha consolidado como un indicador esencial para evaluar la calidad asistencial, especialmente en las unidades quirúrgicas, donde las personas se enfrentan a intervenciones y procesos invasivos, riesgos físicos y estados de vulnerabilidad emocional ^(1,2). En estos escenarios, la actuación del personal de enfermería resulta determinante para la experiencia del cuidado. La relación terapéutica, la empatía, la comunicación y la seguridad que transmite el equipo asistencial moldean las percepciones de la persona y su entorno familiar. Este estudio emplea el término "personas" para referirse a los pacientes, con el fin de destacar su humanidad y reafirmar la necesidad de un cuidado holístico ⁽³⁾. En Cuba, como parte de la política de salud pública, se prioriza una atención humanizada, continua, oportuna y segura, lo cual requiere conocer la experiencia de quienes reciben los cuidados ⁽⁴⁾. El contexto quirúrgico representa una oportunidad estratégica para fortalecer los vínculos entre la enfermería, el paciente y la familia ⁽²⁾. Esta revisión integradora ofrece una síntesis crítica de la producción científica que aborda la satisfacción con la actuación de enfermería en ambientes quirúrgicos, mediante su contribución a la mejora de los servicios y a la implementación de prácticas centradas en las personas y en sus familiares.

MÉTODOLOGÍA

Se realizó una revisión integradora de la literatura, conforme a la metodología propuesta por Whittemore y Knafl ⁽⁵⁾, que permite incluir estudios con diversos diseños metodológicos para una comprensión exhaustiva del fenómeno en estudio. La búsqueda bibliográfica se realizó entre enero de 2010 y diciembre de 2024 en las bases de datos PubMed, Scopus, SciELO, BVS, ScienceDirect, LILACS y CINAHL. Se utilizaron descriptores controlados por MeSH (Medical Subject Headings) y DeCS (Descriptores en Ciencias de la Salud), así como términos libres en español e inglés, combinados con operadores booleanos. La estrategia de búsqueda de cada base de datos se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1. Estrategia de búsqueda de literatura en bases de datos utilizando descriptores propuestos por MeSh y DeCS.

Base de Datos	Estrategia de Búsqueda
PubMed	("Patient Satisfaction" [Mesh] OR "Consumer Satisfaction" [Mesh]) AND ("OperatingRooms" [Mesh] OR "Surgical Procedures, Operative" [Mesh]) AND ("Nursing Care" [Mesh] OR "Nursing Staff" [Mesh])
Scopus	TITLE-ABS-KEY ("patient satisfaction "OR" consumer satisfaction") AND TITLE-ABS-KEY ("surgicalnursing "OR" operatingroom") ANDTITLE-ABS-KEY ("nursingcare" OR "nursingstaff")
SciELO	(satisfacción del paciente OR satisfação do paciente) AND (enfermería quirúrgica OR enfermagem cirúrgica) AND (cuidados de enfermería OR cuidados de enfermagem)
LILACS	(satisfação do paciente OR satisfação do paciente) AND (enfermagem cirúrgica OR enfermería quirúrgica) AND (cuidados de enfermagem OR cuidados de enfermería)
CINAHL	(MM "PatientSatisfaction") AND (MM "OperatingRooms") AND (MM "NursingCare")

El proceso de selección de los estudios se realizó conforme a los lineamientos de la declaración PRISMA 2020 (6). La búsqueda inicial identificó un total de 112 registros en las bases de datos consultadas: PubMed (n=38), Scopus (n=29), SciELO (n=18), Embase (n=16), LILACS (n=8) y CINAHL (n=3). Tras eliminar los registros duplicados (n=27), se obtuvo un total de 85 publicaciones para el cribado. De estas, se excluyeron 38 registros por no cumplir los criterios de inclusión. Se procedió a la recuperación del texto completo de las 47 publicaciones preseleccionadas; no obstante, 3 de ellas no pudieron obtenerse por no ser de libre acceso y por encontrarse restringidas. En consecuencia, se evaluaron en su totalidad 44 artículos de texto completo, que cumplían con los criterios de elegibilidad establecidos y fueron incorporados a la revisión sistemática. El proceso de selección se ilustra de manera esquemática en la Figura 1.

Criterios de inclusión: Artículos originales, revisiones sistemáticas y estudios cualitativos en español, portugués e inglés, que aborden la percepción de satisfacción con los cuidados de enfermería en centros quirúrgicos, publicados entre enero de 2010 y diciembre de 2024, y realizados en

América del Norte, América Latina o Cuba.
Criterios de exclusión: artículos sin texto completo disponible, editoriales y cartas al editor.

La valoración de la calidad metodológica de los estudios seleccionados se realizó mediante el instrumento CASPe, lo que permitió comprobar su validez interna y externa. Este proceso fue ejecutado de forma independiente por dos investigadores, y las discrepancias surgidas se resolvieron por consenso.

Para el procesamiento de la información se empleó una síntesis sistemática mediante la cual se identificaron categorías emergentes vinculadas a los factores determinantes de la satisfacción de la persona con los cuidados de enfermería en el ámbito quirúrgico. El proceso contempló tanto categorías predefinidas a partir del objetivo de la revisión como la incorporación de nuevas categorías surgidas durante el análisis. La confrontación entre los marcos internacionales, la normativa nacional y la evidencia empírica disponible permitió un análisis comparativo sólido entre las prácticas reconocidas a nivel mundial y el modelo cubano, en particular la atención al papel que desempeña la enfermería clínica en cada uno de los contextos.

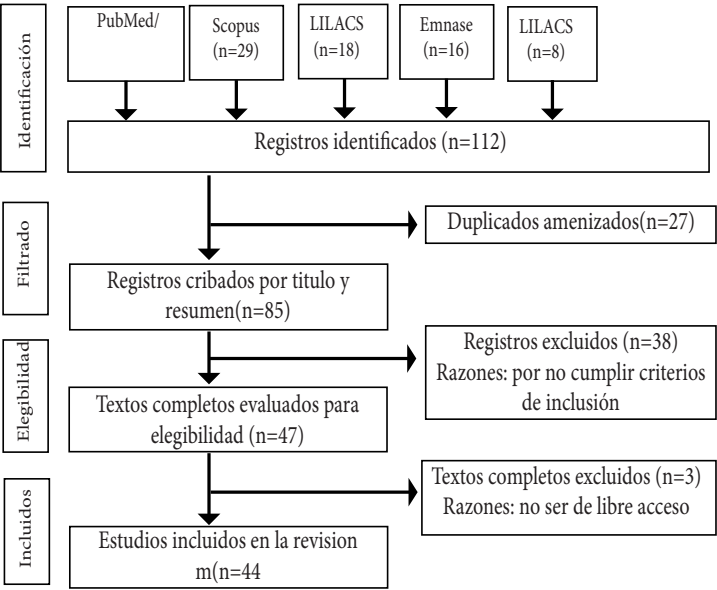


Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA 2020 realizado para los criterios de elegibilidad en la revisión. (adaptado de Page et al., 2021)

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De los 44 estudios incluidos en la revisión, se extrajeron las características metodológicas y los hallazgos principales. Dada la extensión limitada de este artículo, en la Tabla 2 se presenta una selección representativa de los estudios incluidos, que ilustra la diversidad de diseños metodológicos, contextos geográficos y principales hallazgos relacionados con la satisfacción en el contexto quirúrgico.

Tabla 2. Características de los estudios analizados en la satisfacción con la actuación de enfermería en el contexto clínico.

Nº	Autor(es)/Año	País	Diseño del estudio	Muestra / Alcance	Principales hallazgos relacionados a la satisfacción
1	Díaz-Cárdenas et al. (2016)	Colombia	Descriptivo transversal	240 pacientes	La satisfacción con los servicios de salud influye positivamente en la calidad de vida de las personas adultas.
2	Mesa Cano et al. (2021)	Venezuela	cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental	200 pacientes	La satisfacción de los pacientes quirúrgicos está asociada a la calidad del cuidado de enfermería, con énfasis en la comunicación y el trato.
3	Durán-Palacio et al. (2022)	Colombia	experimental, correlacional-predictivo	171 jóvenes	La empatía es un factor clave en la relación de ayuda y en la disposición a la reconciliación socioemocional, aplicable al cuidado quirúrgico.
4	Vialart Vidal (2021)	Cuba	Ensayo cualitativo teórico-reflexivo	Formación de enfermería en Cuba	La formación humanizada del personal de enfermería es esencial para garantizar la satisfacción de los usuarios en el sistema de salud cubano.
5	Whittemore (2005)	EUA	Revisión documental	N/A	Proporciona el marco metodológico para realizar revisiones integradoras que incluyan diversos diseños.
6	Page et al. (2021)	Internacional	Metodológico (PRISMA)	N/A (guía de reporte)	Establece los lineamientos para la declaración PRISMA 2020, utilizados en la presente revisión.
7	Dimitriadou et al. (2025)	Grecia	Descriptivo, correlacional	100 pacientes quirúrgicos	El miedo y la ansiedad quirúrgica se correlacionan negativamente con la satisfacción en el cuidado de enfermería.
8	Rodríguez López & Arévalo Marcos (2023)	Perú	Cuantitativo, correlacional y de corte transversal	105 pacientes de emergencia	La calidad de la atención de enfermería se relaciona directamente con la satisfacción de la persona. La escucha activa y el lenguaje comprensible son factores clave.
9	Puch-Ku et al. (2016)	México	Descriptivo, correlacional	296 pacientes	Las dimensiones del cuidado de enfermería (oportuno, continuo, seguro) explican la satisfacción de la persona adulta hospitalizada.
10	Beortegui et al. (2011)	España	Descriptivo prospectivo	133 pacientes, 16 enfermeras, 6 auxiliares	La satisfacción se relaciona con las "tres A": accesibilidad, afabilidad y habilidad profesional.

11	Sandín Chávez (2022)	Cuba	Mixto	150 pacientes y familiares	Los familiares reportan menor satisfacción; necesidad de integrarlos en el proceso de cuidado.
12	Banegas Cardero (2014)	Cuba	Descriptivo transversal	100 pacientes	La insatisfacción se asocia a la falta de información y a tiempos de espera prolongados.
13	Pérez Maza (2016)	Cuba	Reflexión	N/A	La calidad asistencial implica el compromiso emocional y ético, no solo con los aspectos técnicos.
14	Hernández Pérez et al. (2022)	Cuba	Investigación cuantitativa de diseño observacional, descriptivo y transversal	44 profesionales de enfermería	Índice de Satisfacción Grupal de 0,90 (muy satisfecho) con una intervención de cuidados.
15	Oliva Herrera et al. (2022)	Cuba	Revisión documental	N/A	Los referentes teóricos sustentan la actuación de enfermería en el cuidado de personas oncológicas, aplicable al contexto quirúrgico.
16	Izquierdo Machín (2019)	Cuba	Reflexión	N/A	Necesidad de un sustento teórico cubano en enfermería que integre la realidad social y las exigencias de calidad.
17	Cartagena Rivera et al. (2017)	Perú	Correlacional, prospectivo, transversal, analítico y observacional	54 pacientes quirúrgicos	La empatía y la comprensión de necesidades son dimensiones clave para la satisfacción.
18	Sánchez Mezares (2022)	Perú	Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal	75 pacientes	La información estructurada preoperatoria mejora el control y la satisfacción de la persona.
19	Sánchez Rodríguez et al. (2017)	Cuba	Revisión documental	36 artículos	El desarrollo del conocimiento en enfermería desde la teoría crítica favorece un cuidado profesional y humanizado.
20	Arcentales Lema et al. (2021)	Ecuador	Estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental	212 pacientes quirúrgicos	La empatía, la continuidad del cuidado y la comunicación son dimensiones esenciales para la satisfacción.
21	Freré Arauz et al. (2022)	Ecuador	Revisión documental	N/A	La percepción es un proceso subjetivo que influye en cómo las personas valoran la atención recibida.

22	Contreras Kallens (2012)	Chile	Tesis de licenciatura (filosofía)	N/A	La percepción se construye desde esquemas cognitivos y experiencias previas que afectan la satisfacción.
23	Collantes Delgado (2020)	Perú	Estudio de tipo relacional, de diseño no experimental, transversal	80 pacientes	El cuidado humanizado (respeto, comunicación y apoyo emocional) se asocia con la mayor satisfacción.
24	Cataño Núñez et al. (2021)	Colombia	Cualitativo descriptivo	35 pacientes	El cuidado humanizado incluye el respeto, la comunicación efectiva y el apoyo emocional.
25	Julca Chilcon et al. (2022)	Perú	Cualitativo, descriptivo	20 enfermeras	La relación enfermera-persona sustentada en la empatía y la comunicación terapéutica constituye un factor determinante en los resultados quirúrgicos favorables
26	Huamani Ayquipa et al. (2021)	Perú	Cuantitativo relacional	68 pacientes	La calidad del cuidado de enfermería en el centro quirúrgico guarda una relación directa y positiva con el nivel de satisfacción de la persona
27	de Siqueira Gutierrez et al. (2020) en 12	Brasil	Estudio exploratorio	208 enfermeras de centro quirúrgico	Las dificultades en la seguridad de la persona se relacionan con problemas interpersonales y de apoyo organizacional.
28	George Quintero et al. (2021)	Cuba	Revisión documental	49 artículos	La eficacia, la efectividad, la eficiencia y la equidad son valores que, respaldados por una actuación profesional, aumentan la satisfacción.
29	Castelo-Rivas et al. (2022)	Ecuador	Revisión documental	66 artículos	La satisfacción se vincula con la confirmación positiva de sus expectativas.
30	Reconde Suárez & Peña Figueredo (2019)	Cuba	Revisión documental	N/A	Los protocolos de actuación de enfermería deben basarse en regularidades teóricas que integren la visión de la persona.
31	Alonso Dos Santos (2016)	España	Cuantitativo (educación)	Estudiantes universitarios	La satisfacción se relaciona con la calidad del servicio y con la formación en habilidades blandas.
32	Zárraga-Cano et al. (2018)	México	Empírico cuantitativo y transversal	200 clientes	La satisfacción del cliente se basa en la eficiencia del personal y del servicio.
33	García Moyano et al. (2016)	Colombia	Revisión	N/A	La ética del cuidado es un sustento de la bioética enfermera y mejora la calidad percibida.
34	Dandicourt Thomas (2018)	Cuba	Revisión	N/A	Los modelos de enfermería orientados a la comunidad y la familia favorecen un cuidado holístico.

35	García Véliz et al. (2024)	Cuba	Revisión bibliográfica	N/A	La aplicación de la teoría de Jean Watson permite tratar a la persona de manera holística y humanizada.
36	Valencia Contrera & Melita Rodríguez (2021)	Chile	Reflexión	N/A	La teoría de Watson es aplicable para humanizar la atención en contextos quirúrgicos.
37	Grández Muñoz (2017)	Perú	Tesis de especialidad	150 pacientes	La provisión de información estructurada e individualizada en el período preoperatorio contribuye a incrementar la percepción de control y el nivel de satisfacción de la persona.
38	Caballero Rodríguez (2016)	España	Revisión	N/A	El concepto de satisfacción en el trabajo se proyecta en la enseñanza, útil para la formación en enfermería.
39	Campos Ramos et al. (2022)	Perú	Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, diseño no experimental	119 pacientes posoperados	Nivel adecuado de calidad en el cuidado de enfermería; la empatía es una fortaleza en el componente intangible.
40	Charo Merino (2019)	España	Revisión práctica	N/A (guía para enfermeras de quirófano)	La enfermera de quirófano debe brindar cuidados emocionales, presentación, trato digno y seguridad.
41	Cruz Rodríguez et al. (2023)	Cuba	Observacional descriptivo	50 pacientes y familiares	La cirugía mayor ambulatoria es bien aceptada; la integración familiar aumenta la satisfacción global.
42	Organización Panamericana de la Salud (OPS)	Internacional	Documento normativo	N/A	Los servicios de salud deben ser accesibles, eficientes y orientados a la satisfacción del usuario como dimensión de la calidad asistencial.
43	Arteta Poveda & Palacio Salgar (2018)	Colombia	Revisión sistemática	42 artículos	Dimensiones para medir la satisfacción: tiempo de espera, atención y cortesía.
44	Berenguer Gouarnaluses et al. (2014)	Cuba	Descriptivo transversal	148 estudiantes y 47 niños	La evaluación de la satisfacción debe integrar procesos objetivos y subjetivos.

La satisfacción de las personas y sus familiares en contextos quirúrgicos ha sido objeto de múltiples investigaciones debido a su valor como indicador de la calidad asistencial. En el campo de la enfermería, este concepto se articula con variables humanas, técnicas y organizacionales que inciden directamente en la experiencia del cuidado. Las evidencias sugieren que las dimensiones emocionales y relacionales tienen un peso significativo en la percepción positiva de las personas y sus familiares, especialmente en entornos donde la ansiedad preoperatoria y la incertidumbre postoperatoria

son factores comunes (6,7,8,9,10). Rodríguez López (8), en su investigación sobre la satisfacción del paciente quirúrgico, señaló tres aspectos fundamentales: la escucha activa, el empleo de un lenguaje accesible y el respeto a la intimidad del paciente durante la atención tanto preoperatoria como postoperatoria. Esta visión se complementa con la propuesta de Ibarrola et al. (10), quienes subrayan la importancia de las tres "A": "Affability" (trato), "Accessibility" (accesibilidad) y "Ability" (capacidad), como pilares para lograr una experiencia satisfactoria. Estos atributos coinciden con la

caracterización de la relación enfermera-persona-familia desde una perspectiva holística, centrada en la humanización del acto quirúrgico.

En el contexto cubano, Gwendolyne Sandín (11) destaca la diferencia entre la percepción de la persona y la del familiar. Expresa que estos últimos a menudo reportan niveles de satisfacción inferiores cuando sienten que no se les informa con claridad o no se les integra en el proceso terapéutico. Algunos investigadores (12,13,14,15) refuerzan esta observación al subrayar que la calidad no puede entenderse como un proceso técnico exclusivo, sino que también implica un compromiso emocional y ético del personal de salud. En ese sentido, agrega que, dentro del modelo cubano de salud, la actuación de enfermería requiere una base teórica sólida que permita abordar las transformaciones actuales con una mirada crítica, comprometida y profesional (16,17,18,19). En esta línea, Arcentales Lema (20) sostiene que la empatía, la comprensión de las necesidades de la persona y la continuidad del cuidado son dimensiones clave para la satisfacción en los servicios quirúrgicos. Diversos estudios señalan que el entorno quirúrgico puede, en determinados casos, ser percibido como una experiencia intimidante, capaz de generar emociones como temor, ansiedad, sensación de pérdida de control e incertidumbre respecto a los resultados de la intervención. Cuando estas emociones no son abordadas adecuadamente por el personal de enfermería, pueden reducir de manera considerable la satisfacción tanto de los pacientes como de sus familiares (15,21). La intervención anticipada, que incluya orientación clara, lenguaje empático y presencia constante, ha demostrado ser efectiva para reducir el estrés y generar un vínculo terapéutico de confianza (16,17). La percepción de la persona se construye en tiempo real a partir de múltiples variables: la disponibilidad de recursos, la formación del personal, la organización institucional y la cultura de atención. Jim Taylor (21) afirma que la percepción no es una copia exacta de la realidad, sino una construcción subjetiva basada en experiencias previas, necesidades personales y en el contexto emocional. Por tanto, la misma atención puede valorarse de manera distinta según el contexto de cada persona, lo que obliga al personal de salud a adoptar una mirada individualizada en el proceso de cuidado.

Desde una perspectiva filosófica, la percepción ha sido conceptualizada como el proceso mediante el cual el ser humano interpreta su entorno a partir de esquemas cognitivos y experiencias previas (22, 23). En consonancia con este planteamiento, investigaciones posteriores han evidenciado que los individuos con antecedentes de

experiencias negativas tienden a valorar de manera más favorable la atención empática y respetuosa recibida en contextos quirúrgicos (24, 25). Los sistemas de salud eficientes integran estos componentes bajo políticas de calidad, priorizando la seguridad de las personas y la efectividad de las intervenciones. Huamani Ayquipa et al. (26) reportan que la eficiencia, la eficacia y la equidad son valores que se traducen en una mayor satisfacción cuando están respaldados por una actuación enfermera profesional, oportuna y empática (27, 28). De manera similar, Castelo (29) señala que la satisfacción está relacionada con el grado de correspondencia entre las expectativas de los pacientes y sus familiares y los resultados percibidos. Cuando existe una “desconfirmación positiva”, es decir, cuando el cuidado supera las expectativas, los niveles de satisfacción se elevan notablemente (30).

La formación continua del personal de enfermería es recomendable. Alonso Dos Santos (31) plantea que las organizaciones deben invertir en la capacitación del personal no solo en términos técnicos, sino también en habilidades blandas como la comunicación, la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. Estas competencias fortalecen la relación terapéutica y elevan los estándares de calidad percibida. Desde esta perspectiva, sostiene que la calidad de la atención no puede evaluarse exclusivamente mediante indicadores cuantitativos, sino que requiere incorporar la experiencia subjetiva del paciente, que abarca dimensiones como el tiempo de espera, las condiciones del entorno, la actitud del personal y el grado de participación en la toma de decisiones. Diferentes investigadores (32, 33, 34) refuerzan esta afirmación. Incluso Zárraga Cano (32) define la satisfacción como “la sensación de placer o decepción experimentada por una persona como resultado de la comparación entre sus expectativas y el desempeño percibido del servicio recibido”.

La teoría del cuidado humano de Jean Watson (35,36) establece un marco conceptual saludable para comprender y mejorar estas experiencias. Desde la perspectiva de Watson (35), el cuidado auténtico se fundamenta en relaciones interpersonales profundas, basadas en la empatía, la dignidad y la espiritualidad, elementos que influyen de manera significativa tanto en la recuperación del paciente como en su percepción de la calidad del servicio recibido. Esta teoría ha sido aplicada con éxito en múltiples contextos quirúrgicos, mejorando la percepción de seguridad y disminuyendo los niveles de angustia preoperatoria.

Un factor que emerge con fuerza en la literatura es la necesidad

de educar a las personas y familiares sobre el proceso quirúrgico. En ese sentido, Grandes Muñoz (37) demuestra que brindar información estructurada y personalizada genera una percepción de mayor control, lo que se traduce en una vivencia más positiva del proceso quirúrgico. En cuanto al entorno quirúrgico, los hallazgos coinciden en que la figura de la enfermera adquiere un rol esencial en la contención emocional de las personas (38). Según Watson (35), el acto de cuidar implica no solo conocimientos técnicos, sino también una disposición ética hacia el otro, que se manifiesta en pequeñas acciones como el contacto visual, la presencia física tranquilizadora y el uso del nombre de la persona durante la atención (39,40).

El componente familiar no debe subestimarse. Cruz Rodríguez y colegas (41) reportan que la satisfacción global con el servicio quirúrgico mejora de manera significativa cuando se integra a los familiares en el proceso, se les brinda información actualizada y se promueve un ambiente de respeto y acogida. Esta visión familiarizada del cuidado refuerza la necesidad de protocolos e intervenciones que contemplen no solo a la persona, sino también a quienes la acompañan en su proceso de recuperación.

La OPS (42) y Arteta & Palacio (43) destacan que los servicios de salud deben garantizar la accesibilidad, la gestión adecuada, el respeto a la dignidad humana y la satisfacción de las personas como componentes esenciales de la calidad. Berenguer Gouarnaluses et al. (44) sostienen que evaluar la satisfacción implica comprender la integración entre procesos objetivos y percepciones subjetivas. En contextos como el quirúrgico, las personas tienden a valorar más la interacción humana que los aspectos técnicos del procedimiento. Esto implica que una enfermera competente en el ámbito técnico, pero con distancia emocional, puede generar menor satisfacción que otra con capacidades similares, pero con una actitud empática, cercana y disponible. La satisfacción con la actuación de enfermería en entornos quirúrgicos se configura a partir de la conjunción de múltiples elementos: profesionalismo, empatía, comunicación, participación familiar, educación preoperatoria, manejo emocional, organización institucional y cultura de cuidado. Incorporar una mirada integral que considere tanto los resultados clínicos como la experiencia humana es clave para ofrecer servicios quirúrgicos de alta calidad.

Esta revisión integradora presenta algunas limitaciones. La búsqueda se limitó a tres idiomas (español, portugués e inglés) y bases de datos específicas, lo que pudo

omitir estudios relevantes en otros idiomas. Además, la heterogeneidad metodológica de los estudios incluidos dificultó la comparación directa de resultados. La mayoría de estudios fueron realizados en contextos latinoamericanos, lo que limita la generalización a otras regiones.

La literatura revisada demuestra que no existe un único modelo de satisfacción, sino una constelación de factores que deben ser gestionados de manera articulada. La implementación de guías clínicas, protocolos de humanización, formación continua y espacios de escucha activa representa una estrategia efectiva para elevar los niveles de satisfacción de personas y familiares en los servicios quirúrgicos. Desde la enfermería, se plantea el reto de transformar cada acto asistencial en una experiencia de cuidado auténtico, ético y significativo.

CONCLUSIONES

La presente revisión integradora, basada en 44 estudios, confirma que la satisfacción con la actuación de enfermería en el contexto quirúrgico es un constructo multidimensional determinado principalmente por factores relacionales y comunicativos. La calidad de la interacción enfermera-persona, expresada en escucha activa, trato respetuoso, empatía y comunicación efectiva, emerge como el predictor más consistente de satisfacción, superando incluso a los aspectos puramente técnicos del cuidado. Asimismo, se identificó que la satisfacción de los familiares constituye una dimensión diferenciada y frecuentemente subvalorada, reportando niveles inferiores cuando perciben falta de información clara o exclusión del proceso de cuidado.

Los entornos quirúrgicos generan respuestas emocionales negativas (ansiedad, temor, incertidumbre) que pueden ser moduladas favorablemente mediante intervenciones de enfermería centradas en el apoyo emocional, la orientación anticipada y la presencia terapéutica. La evidencia respalda que la formación del personal en habilidades comunicativas y competencias relacionales, junto con factores organizacionales como la cultura institucional de humanización, resulta crítica para mejorar los indicadores de satisfacción. Se concluye que evaluar sistemáticamente la satisfacción desde perspectivas mixtas, incluyendo tanto a pacientes como a familiares, constituye una estrategia fundamental para avanzar hacia un cuidado quirúrgico verdaderamente centrado en la persona.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Este trabajo es original; fue desarrollado sin plagio y respeta los principios de integridad académica. Todas las fuentes están debidamente referenciadas y no se emplearon datos de pacientes reales. La información utilizada proviene de literatura científica confiable y está presentada de forma clara y honesta.

CONFLICTOS DE INTERÉS

Los autores declaran que no existen conflictos de interés relacionados con este artículo.

INFORMACIÓN FINANCIERA

Esta investigación no recibió financiamiento externo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Díaz-Cárdenas D, Buelvas-Montes LA, De La Valle Archibold M, Bustillo-Arrieta JM. Satisfacción de los servicios de salud e impacto sobre la calidad de vida en pacientes adultos. Arch Med (Col) [Internet]. 2016 [acceso 26/07/2025]; 16(2): 290-303. <https://doi.org/10.30554/archmed.16.2.1737.2016>
2. Mesa Cano IC, et al. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT: Arch Venez Farmacol Ter. [Internet]. 2021 [acceso 26/07/2025]; 40(3): 1-8. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
3. Durán-Palacio NM, Gómez-Tabares AS, Pulido-Varón HS. Empatía y disposición a la reconciliación socioemocional en adolescentes penalizados. Rev. Lat. Cien. Soc., Niñez y Juventud. [Internet]. 2023 [acceso 26/07/2025]; 21(1): 1-27. <https://dx.doi.org/10.11600/rlcsnj.21.1.5176>
4. Vialart Vidal MN & Medina González I. Experiencias en la formación de recursos humanos de enfermería en Cuba y su desafío ante la salud universal. Rev Cubana Enfer. [Internet]. 2021, Mar. [acceso 26/07/2025]; 37(1). Disponible en: [versión On-line ISSN 1561-2961](https://doi.org/10.1561-2961)
5. Whittemore R, Knafl K. The integrative review: updated methodology. J Adv Nurs. [Internet]. 2005 Nov [acceso 26/07/2025]; 52(5): 546-53. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>
6. Page MJ, McKenzie JE, Bossuyt PM, Boutron I, Hoffmann TC, Mulrow CD, et al. The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. BMJ. 2021 [acceso 26/07/2025]; 29:372:n71. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2021.03.001>
7. Dimitriadou I, Kaperda A, Toska A, Fradelos EC, Souliotis K, Papathanasiou IV, Sarafis P & Saridi M. Surgical Fear, Anxiety, and Satisfaction with Nursing Care: A Cross-Sectional Study of Hospitalized Surgical Patients [Internet]. Nurs. Rep. 2025, 15(10): 365. <https://doi.org/10.3390/nursrep15100365>
8. Rodríguez López RM, Arévalo Marcos RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima, Perú. Ciencia Latina [Internet]. 20 de febrero de 2023 [acceso 26/07/2025]; 7(1): 5045-59. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
9. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GÁ, Ruiz-Rodríguez M, et al. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev. Enferm. IMSS. 2016;24(2):129-136. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/>
10. Beortegui E, Ibarrola Izuri S, Oroviogicoechea C, Vázquez Calatayud M. Evaluación de la satisfacción con los cuidados de enfermería en el área de hospitalización de cardiología. Enferm Cardiol. 2011;18(53-54):27-33. Disponible en: [versión On-line ISSN-e 1575-4146](https://doi.org/10.1561-2961)
11. Sandín Chávez G. Satisfacción de pacientes y familiares con la atención de enfermería en los servicios de urgencias. Rev. Cubana Enfermer. [Internet]. 2022 dic [acceso 26/07/2025]; 38(4): e4233. [versión on-line ISSN 1561-2961](https://doi.org/10.1561-2961)

12. Banegas Cardero JE. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. MEDISAN [Internet]. 2014 Jul [acceso 26/07/2025]; 18(7): 942-947. [versión on-line ISSN 1029-3019](#)
13. Pérez Maza Benito. La satisfacción de la población y los servicios de salud. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2016 Dic [acceso 26/07/2025]; 42(4): 507-509. Disponible en: <https://www.scielo.org/j/rcsp/>
14. Hernández Pérez R, Ávila Sánchez M, Espinosa Aguilar A, Hernández Núñez A, Lemus Lima E. Satisfacción del profesional de enfermería con una intervención de cuidados con vía para la gestión del conocimiento. Rev. Cubana Enfermer. [Internet]. 2022 Jun. [acceso 26/07/2025]; 38(2): e5091. versión On-line ISSN 1561-2961
15. Oliva Herrera J, Fornaris Delgado K, Lescano Leiva M, Suárez Revol D. Referentes teóricos que sustentan la actuación de enfermería en el cuidado a pacientes con cáncer. Rev. Cubana de Enfer. [Internet]. 2022 Mar. [acceso 26/07/2025]; 38(1). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4347>
16. Izquierdo Machín Esther. Auténtico sustento teórico cubano en las Ciencias de la Enfermería. Rev. Cubana Enfermer [Internet]. 2019 Dic [acceso 26/07/2025]; 35(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu>
17. Cartagena Rivera Y, Hidalgo Gonzales R L, Piñan Huamán R M. Satisfacción del paciente quirúrgico frente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería del Hospital de Tingo María, 2016 [tesis especialidad]. Huánuco-Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán [Internet]. 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3258>
18. Sánchez Mezares L. Nivel de Satisfacción del paciente adulto con los Cuidados de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Docente Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas [tesis especialidad] [Internet]. 2022 Nov. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1322>
19. Sánchez Rodríguez J R, Aguayo Cuevas C, Galdames Cabrera L. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. Revista Cubana de Enfermería. [Internet]. 2017 [acceso 26/07/2025]; 33(3): 1-12. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/>
20. Arcentales Lema GC, Mesa Cano IC, Ramírez Coronel AA, Gafas González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT [Internet]. 2021 Sep 7; 40(3):212-221. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
21. Freré Arauz JS, Véliz Gavilanes JP, Sarco Alemán EM, Campo Verde Jiménez KJ. La percepción, la cognición y la interactividad. RECIMUNDO [Internet]. 2022, Mar 31. 6(2): 151-9. <https://doi.org/10.26820/recimundo/6.2.abr.2022.151-159>
22. Contreras Kallens PA. Percepción directa: el enfoque ecológico como alternativa al cognitivismo en la percepción. Santiago, Chile: Universidad de Chile - Facultad de Filosofía y Humanidades [Internet]. 2012 Mar. [acceso 26/07/2025]. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113758>
23. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Fac. salud. [Internet]. 2020, Dic 16 [acceso 26/07/2025]; 4(7): 11-22. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14142/120>
24. Cataño Núñez AP, Jaramillo Ramos EC, Laverde Tirado ML, Negrete Hernández N. Percepción de los pacientes sobre cuidado humanizado en un hospital del área metropolitana de Barranquilla - 2021. Barranquilla, Atlántico: Universidad del Norte, División de Ciencias de la Salud, Departamento de Enfermería [Internet]. 2021, Ene, 29 [acceso 26/07/2025]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10584/10149>
25. Julca Chilcon MS, Díaz Manchay RJ, Guzmán Tello SM, Mesta Delgado RP. Interacción enfermera-paciente para el éxito del proceso quirúrgico. Rev. Cubana Enfer. [Internet]. 2022 Jun 1. [acceso 26/07/2025]; 38(2): e4489. versión [On-line ISSN 1561-2961](#)

26. Huamani Ayquipa MdelC, López Meza MV, Zaira Sacsi MD. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa al Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisca - Ica 2021. Diligencia [Internet]. 2021 Mar. [acceso 26/07/2025]; 3(2): 22-3. <https://doi.org/10.64791/99mmd947>
27. de Siqueira Gutierrez L, Antunes Menegon FH, de Melo Lanzoni GM, Marion-da-Silva R, Garcia Lopes S, Guedes dos Santos JL. Difficulties of nurses in patient safety in the surgical center: An exploratory study. Online Braz. J. Nur. [Internet]. 2020 [acceso 26/07/2025]; 19(4): 1-14. <https://doi.org/10.17665/1676-4285.20206438>
28. George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Labori Ruiz R, Guevara Silveira SA. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Infodir. [Internet]. 2021 ago [acceso 26/07/2025]; (35): e974. [ISSN 1996-3521 \(Digital\)](https://doi.org/10.11765/1676-4285.20206438)
29. Castelo-Rivas WP, Cueva-Toaquiza JL, Castelo-Rivas AF. Satisfacción de pacientes: ¿qué se debe saber? Polo Conocimiento. [Internet]. 2022 [acceso 26/07/2025]; 7(6): 176-98. [doi:https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068](https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068)
30. Reconde Suárez D, Peña Figueredo M A. Las regularidades teóricas de los protocolos de actuación de enfermería como resultado científico enfermero. [Internet]. 2019 Ene. [acceso 26/07/2025]; 13(2): 13(2). Disponible en: versión [On-line ISSN 1988-348X](https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068)
31. Alonso Dos Santos M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior. [Internet]. 2016 May. [acceso 26/07/2025]; 45(178): 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
32. Zárraga-Cano L, Molina-Morejón V, Corona-Sandoval E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y la eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. RECAI Rev. Est. Contaduría Adm. Inform. [Internet]. 2018 [acceso 26/07/2025]; 7(18): 46-65. [ISSN-e 2007-5278](https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005)
33. García Moyano L M, Pellicer García B, Arrazola Alberdi O. La ética del cuidado, sustento de la bioética enfermera. Rev. Latin Bioética. [Internet]. 2016 [acceso 26/07/2025]; 16(30-1):72-79. <https://doi.org/10.18359/rlbi.1442>
34. Dandicourt Thomas C. Modelos de enfermería relacionados con el cuidado preventivo orientado a la comunidad y la familia. Ciudad de La Habana. Revista Cubana de Enfermería. [Internet]. 2019, Feb 26. [acceso 26/07/2025]; 34(4): e2318. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/>
35. García Véliz Z, Rivero Villamarzo S, Regueiro Suárez D. La teoría de Jean Watson y su valor para estudiantes de enfermería. rOrb. [Internet]. 2024, Jul-Sept. [acceso 26/07/2025]; 30(128). [ISSN: 1027-4472](https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005)
36. Valencia Contrera MA, Melita Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. Benessere Rev. Enfer. 2021. [acceso 26/07/2025]; 6(1). Valparaíso. Chile. [http://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037](https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037)
37. Grández Muñoz R M. Medicina. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016. 2017. Callao, Lima, Perú: Uni. Nac. Mayor de San Marcos, Fac. Med. Unidad de Posgrado [Internet]. [acceso 26/07/2025]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
38. Caballero Rodríguez K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado [Internet]. 2016 [acceso 26/07/2025]; 6(1): 10. [http://hdl.handle.net/10481/14984](https://hdl.handle.net/10481/14984)

39. Campos Ramos L, Cuba Sancho JM, Merino Lozano A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev. Cubana Enfermer. [Internet]. 2022 Sep. [acceso 26/07/2025]; 38(3): Epub 01-Sep-2022. Disponible en: versión [on-line ISSN 1561-2961](#)
40. Charo Merino. Enfermera de quirófano. Mucho más que técnica. [Internet]. 2019, Feb 19. [acceso 26/07/2025]. En: Cuidado en quirófano. Asociación Española de Enfermería Quirúrgica (AEEQ). Disponible en: <https://www.cuidandoenquirofano.com>
41. Cruz Rodríguez J, Niome Abreus C, Niomyesh A, Armenteros Fleites L, Ríos Cabrera MM, Martínez López Y, Rodríguez Fernández MdelC. Satisfacción y calidad percibida en cirugía mayor ambulatoria. Medisur [Internet]. 2023 Abr. [acceso 26/07/2025]; 21(2): 482-489. Disponible en: [versión on-line ISSN 1727-897X](#)
42. Organización Panamericana de la Salud. Universal health [Internet]. Washington (DC): OPS/OMS [acceso 26/07/2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/en/topics/>
43. Arteta Poveda LE, Palacio Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centro de urgencia. Rev. Sal. Pub. [Internet]. 2018 Sept, 1. [acceso 26/07/2025]; 20(5): 629-636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
44. Berenguer Gouarnaluses MdelC, Mediaceja Álvarez NR, Montoya Medina M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. MEDISAN, Santiago, Cuba. [Internet]. 2014 Jul [acceso 26/07/2025]; 18(7): 923-927. Disponible en: versión [On-line ISSN 1029-3019](#)