ARTÍCULO ORIGINAL

Satisfacción del usuario con la calidad de la atención del personal de enfermería

User satisfaction with the nursing care quality

Erika Marcela León Revelo[1] Alexandra Patricia Abata Erazo[1] Julio Rodrigo Morillo Cano[1]

[1] Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador

Cómo citar este artículo:
León-Revelo E, Abata-Erazo A, Morillo-Cano J. Satisfacción del usuario con la calidad de la atención del personal de enfermería. **Medisur** [revista en Internet]. 2023 [citado 2026 Oct 31]; 21(3):[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5839

Resumen

Fundamento: la satisfacción de los usuarios se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios sanitarios. Depende, en gran parte, de la calidad de atención que reciba el paciente por parte del equipo de salud.
Objetivo: describir la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de la atención que ofrece el personal de enfermería.
Métodos: estudio descriptivo de corte transversal, en el Centro de Salud №.1 de la Ciudad de Ibarra, Ecuador, de julio a diciembre de 2022. El universo quedó conformado por 960 usuarios y la muestra por 173. Se analizaron las variables siguientes: estado de ánimo del paciente cuando no es atendido rápidamente, calificación de la atención recibida, lenguaje utilizado por el personal de enfermería, trato del personal de enfermería y aspectos que debe mejorar el personal de enfermería.
Resultados: más de la mitad de los pacientes expresaron sentirse inquietos cuando no son atendidos rápidamente; el 54,3 % califica de buena la atención que brinda el personal de enfermería; el 37 % respondió que casi siempre utilizan un lenguaje en términos sencillos. Más de la mitad de los encuestados opinaron que el trato recibido fue bueno y el 47,4 % expresaron que el personal de enfermería debería mejorar con respecto al trato.
Conclusiones: resulta importante la realización de estudios relacionados con la satisfacción del usuario en la atención recibida, ya que los resultados permiten optimizar la calidad de los servicios.

Palabras clave: calidad de la atención de salud, aceptación de la atención de salud, enfermería

Abstract

Foundation: user satisfaction is one of the most important components when measuring the health services quality. It depends, on the quality of care that the patient receives from the health team.
Objective: to describe user satisfaction regarding the care quality offered by nursing staff.
Methods: descriptive cross-sectional study, in the Ibarra City Health Center №.1, Ecuador, from July to December 2022. The universe were 960 users and the sample by 173. The analyzed variables were: mood of the patient when it is not attended to quickly, rating of the care received, language used by the nursing staff, behavior of the nursing staff and aspects that the nursing staff should improve.
Results: more than half of the patients expressed feeling restless when they are not attended to quickly; 54.3% rate the care provided by the nursing staff as good; 37% answered that they almost always use language in simple terms. More than half of those surveyed believed that the treatment received was good and 47.4% expressed that the nursing staff should improve regarding the treatment.
Conclusions: it is important to carry out studies related to user satisfaction in the care received, since the results make it possible to optimize the quality of services.

Key words: quality of health care, patient acceptance of health care, nursing

Aprobado: 2023-06-26 13:17:44

Correspondencia: Erika Marcela León Revelo. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador. coordinador.alcn@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La calidad en salud se encuentra en desarrollo; en la actualidad todos los sistemas de salud reconocen su importancia y se implementan diversas formas de control de calidad. Las instituciones sanitarias enfrentan un gran reto en cuando se refiere a calidad de atención, debido a que los usuarios asisten a los establecimientos en busca de una atención adecuada, que les permita resolver sus problemas; en dicho marco el equipo de salud juega un papel primordial, sin considerar su cargo. Por lo cual, el implementar un sistema de calidad que mida el grado de satisfacción del usuario debe ser un compromiso de todos.[1]

La calidad en salud es la capacidad que tienen los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario, en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes.[2] Uno de los indicadores de mayor relevancia para evaluar la calidad es la satisfacción generada al acudir a los servicios de salud El agrado del usuario depende principalmente de su percepción y este factor, con elevada frecuencia, es olvidado por la enfermera/o, debido a que pone más énfasis y preocupación por los procedimientos dejando a un lado la parte emocional y de bienestar del usuario.[3]

La satisfacción del usuario depende, en gran parte, de la calidad de atención que reciba por parte del equipo de salud, ya que en las condiciones en que ingresa el usuario al servicio de emergencia requiere de una atención inmediata, eficaz, humana, científica y técnica. Durante la formación profesional del enfermero y como profesional de salud en general, internalizan la gran importancia de brindar cuidado al sujeto de atención.[4]

La satisfacción de los usuarios se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios sanitarios. La adopción de la perspectiva del cliente, al definir la calidad del servicio, introduce el concepto de percepción, que supone considerar que el usuario del sistema es el único que puede determinar si un servicio es de calidad o no.[5]

Por tales motivos, el objetivo de la investigación es describir la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, en el Centro de Salud №1 de la Ciudad de Ibarra, Ecuador, en el período comprendido de julio a diciembre de 2022. El universo quedó conformado por los 960 usuarios que se atendieron en esta casa asistencial, ubicada en la zona urbana de la ciudad. Se tuvo en cuenta como criterio de inclusión que fueran personas adultas comprendidas entre las edades de 18 a 70 años, tanto del sexo masculino como femenino. La muestra de estudio quedó constituida por 173 usuarios, para ello se aplicó el muestreo aleatorio simple.

Se analizaron las variables siguientes: estado de ánimo del paciente cuando no es atendido rápidamente, calificación de la atención recibida, lenguaje utilizado por el personal de enfermería, trato del personal de enfermería y aspectos que debe mejorar el personal de enfermería.

Se utilizó la encuesta como instrumento para la recogida de la información. El análisis estadístico de la información se realizó con el programa Excel Versión 2010 perteneciente al paquete ofimático Microsoft Office y se presentan en tablas mediante frecuencias absolutas (números) y relativas (porcentajes).

En la investigación se respetaron los principios éticos. Se garantizó la confidencialidad de los datos recolectados al no divulgarse nombres, cualquier dato o información que pueda permitir la identificación de los usuarios participantes. Los datos fueron solo utilizados para el propósito del estudio.

RESULTADOS

En el estudio, el 70,5 % de los encuestados corresponden al sexo femenino y el 29,5 % al masculino. Al indagar sobre el estado de ánimo del paciente cuando no es atendido rápidamente, el 66,5 % respondieron sentirse inquieto, el 23,7 % enojados, el 6,9 % y el 2,9 % manifestaron sentirse tranquilo y tristes, respectivamente. (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución según el estado de ánimo del paciente cuando no es atendido rápidamente

Estados de ánimo	Frecuencia	%
Inquieto	115	66,5
Triste	5	2,9
Enojado	41	23,7
Tranquilo	12	6,9
Total	**173**	**100**

Fuente: Encuesta n=173

El 54,3 % califica la atención que brinda el personal de enfermería en esta casa de salud como buena, el 28,9 % como regular, mientras que el 12,7 % indica que es muy buena. El 2,9 % indica que la atención es mala y el 1,2 % manifiesta que es muy mala, dejando notar que si existe insatisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención. (Tabla 2).

Tabla 2. Distribución según la calificación de la atención recibida

Calificación de la atención recibida	Frecuencia	%
Muy buena	22	12,7
Buena	94	54,3
Regular	50	28,9
Mala	5	2,9
Muy mala	2	1,2
Total	**173**	**100**

Fuente: Encuesta n=173

Al indagar sobre el lenguaje que utiliza el personal de enfermería el 37 % respondió que casi siempre utilizan términos sencillos, un 28,9 % manifestó solo en algunas veces y el 23,7 % que lo hacen siempre. (Tabla 3).

Tabla 3. Distribución según criterio del lenguaje utilizado por el personal de enfermería

Lenguaje utilizado (términos sencillos)	Frecuencia	%
Siempre	41	23,7
Casi siempre	64	37
Algunas veces	50	28,9
Muy pocas veces	16	9,2
Nunca	2	1,2
Total	**173**	**100**

Fuente: Encuesta n=173

Con relación al indicador criterio del trato recibido, el 52 % de los encuestados opinaron que fue bueno, el 32,4 % expresaron que es regular, el 12,1 % opinó que es muy bueno el trato brindado por los profesionales y el 3,5 % manifestó que es malo. (Tabla 4).

Tabla 4. Distribución según el criterio del trato del personal de enfermería

Criterio del trato del personal	Frecuencia	%
Muy bueno	21	12,1
Bueno	90	52
Regular	56	32,4
Malo	6	3,5
Total	**173**	**100**

Fuente: Encuesta n=173

El 47,4 % de los entrevistados indican que el personal de enfermería debería mejorar el trato, el 40,5 % que deben mejorar en cuanto a trato, apariencia y conocimiento, el 7,5 % que deben mejorar en conocimiento y un 4,6 % en apariencia. (Tabla 5).

Tabla 5. Distribución según el criterio de los aspectos que debe mejorar el personal de enfermería

Aspectos que deben mejorar	Frecuencia	%
Trato	82	47,4
Apariencia	8	4,6
Conocimiento	13	7,5
Mejorar en todos los aspectos	70	40,5
Total	**173**	**100**

Fuente: Encuesta n=173

DISCUSIÓN

Uno de los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario expone que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida.[5]

La satisfacción del usuario se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas de lo que recibe del servicio de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, es la brecha entre la percepción y la expectativa.[6] Este estudio presentó resultados similares a otras investigaciones.[7,8,9]

En la investigación realizada por Febres y Mercado[8] más de la mitad de la muestra evaluada estuvo satisfecha con la atención recibida y en cuanto a la calidad de la atención, más del 80 % de los usuarios evidenciaron estar satisfechos con la seguridad y la empatía brindada durante el momento de la atención. Por otra parte, en este estudio también se evidenció que más de la mitad de los pacientes que hicieron uso del servicio de medicina interna mostraron estar insatisfechos con los aspectos correspondientes a la capacidad de respuesta, la fiabilidad y demás aspectos tangibles (equipos médicos, orientación y comodidad del usuario) del sistema de salud.

En el estudio de Hernández Vergel y colaboradores[9] los usuarios opinaron que en el servicio de hospitalización de la clínica donde se realizó el estudio existen adecuadas señaléticas, el personal de enfermería tiene apariencia limpia, los locales estuvieron limpios, cómodos, acogedores, así como con equipos y materiales necesarios para la atención, las enfermeras realizaron el trabajo cómo se esperaba, mostraron sincero interés en solucionar los problemas de los usuarios, con trasparencia e integridad y realizaron el servicio en el tiempo prometido.

Según refiere García Balaguera[10] en su investigación, es necesario la empatía, humanismo y comunicación de las enfermeras para generar adherencia al tratamiento y cuidados de los pacientes, lo cual es vital y determina la percepción de calidad de la atención.

En este estudio los usuarios perciben que se deben mejorar aspectos tales como el lenguaje que utilizan para comunicarse con los pacientes. Los pacientes hacen alusión explícitamente a la necesidad de que se le dé una mayor importancia y se le brinde una mejor atención por parte de los profesionales de enfermería, para de esta manera salir satisfecho de la atención brindada y puedan tener una pronta recuperación. Es necesario brindarle al paciente un trato cálido, personalizado, con simpatía y profesionalidad.

La comunicación de forma clara y sencilla es esencial durante la atención ya que a través de una buena información el usuario logra su

autocuidado de forma eficiente. El trato digno son labores que el profesional de enfermería proporciona al paciente y así entregar una atención integral de calidad. El trato cordial es un derecho natural de las personas. En cuanto a apariencia, un profesional vestido correctamente inspira seguridad y es socialmente respetado, conjuntamente con el conocimiento, aspectos que le dan un valor importante para proporcionar cuidado de enfermería.

Por lo que resulta importante la realización de estudios relacionados con la satisfacción del usuario en la atención recibida, ya que los resultados permiten optimizar la calidad de los servicios, apoyado en los principios básicos de la profesión, que se orienta a ayudar al paciente en su idiosincrasia, en su salud y a incorporarse a la sociedad.

Conflicto de intereses

Los autores declaran la no existencia de conflictos de intereses relacionados con el estudio.

Contribuciones de los autores

Conceptualización: Erika Marcela León Revelo, Alexandra Patricia Abata Erazo, Julio Rodrigo Morillo Cano.

Curación de datos: Erika Marcela León Revelo, Alexandra Patricia Abata Erazo, Julio Rodrigo Morillo Cano.

Análisis formal: Erika Marcela León Revelo, Alexandra Patricia Abata Erazo, Julio Rodrigo Morillo Cano.

Investigación: Erika Marcela León Revelo, Alexandra Patricia Abata Erazo, Julio Rodrigo Morillo Cano.

Metodología: Erika Marcela León Revelo, Alexandra Patricia Abata Erazo, Julio Rodrigo Morillo Cano.

Visualización: Erika Marcela León Revelo, Alexandra Patricia Abata Erazo y Julio Rodrigo Morillo Cano.

Redacción del borrador original: Erika Marcela León Revelo, Alexandra Patricia Abata Erazo, Julio Rodrigo Morillo Cano.

Redacción, revisión y edición: Erika Marcela León Revelo, Alexandra Patricia Abata Erazo, Julio Rodrigo Morillo Cano.

Financiación

No existió financiamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter[Internet]. 2014[citado 16/06/2023];30(2):179-83. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es

2.Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial. 2001;16:11-27.

3.Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008[citado 16/06/2023];34(4):[aprox. 7 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es

4.Donabedian A, Prioridades para el Progreso de la Evaluación y Monitoreo de la Calidad de la Atención. Salud Pública de México. 1993;35(1):94-7.

5.Caushi Aparicio LM. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, noviembre, 2015[Tesis]. San Marcos: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016[citado 16/06/2023] Disponible en: https://core.ac.uk/download/pdf/323348665.pdf

6.Maqque-Layme AE, Paredes-Apaza J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa–2019. [Tesis]. San Agustín: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de Enfermería. Arequipa; 2020[citado: 13/05/2023]. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10508

7.Mendoza-Díaz NB, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años

2014 y 2018, y su relación con calidad global. Acta Med Perú. 2020;37(1):19-26.

8.Febres-Ramos R, Mercado-Rey MR.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Hum[Internet]. 2020[citado 16/06/2023];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es

9.Hernández-Vergel L, León-Román C, Miranda-Guerra A, Hernández-Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev Cubana Enfermer[Internet]. 2022 [citado 14/06/2023];37(4):[aprox. 9 p.]. Disponible en: https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186

10.García-Balaguera C. Barreras de acceso y calidad en el control prenatal. Rev Fac Med [Internet]. 2017[citado 22/05/2023];65(2):305-10. Disponible en: http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.59704

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS