




# Percepción del usuario sobre la Calidad de Atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita

User perception of the Quality of Care of the nursing professional in the emergency room of a Manabita Hospital

 <https://doi.org/10.47230/unesum-salud.v3.n1.2024.4-14>

**Recibido:** 01-06-2023

**Aceptado:** 27-10-2023

**Publicado:** 15-06-2024


Narciza Paulina Briones Bermeo<sup>1\*</sup>

 <https://orcid.org/0000-0003-0599-8239>


Liricis Yamara Zambrano Loor<sup>2</sup>

 <https://orcid.org/0000-0002-6029-6101>

Delia Georgina Bravo Bonoso<sup>3</sup>

 <https://orcid.org/0000-0003-4787-8403>

Erick Ismael Álava Bravo<sup>4</sup>

 <https://orcid.org/0000-0002-2328-2755>

1. Magíster en Emergencias Médicas; Doctora en Salud Pública; Licenciada en Enfermería; Universidad Técnica de Manabí; Portoviejo, Ecuador.
2. Magíster en Emergencias Médicas; Doctora en Salud Pública con Mención en Sistemas y Servicios de Salud; Licenciada en Enfermería; Universidad Técnica de Manabí; Portoviejo, Ecuador.
3. Magíster en Emergencias Médicas; Doctora en Ciencias Biomedicas; Licenciada en Ciencias de la Enfermería; Universidad Estatal del Sur de Manabí; Jipijapa, Ecuador.
4. Técnico Superior en Enfermería; Universidad Técnica de Manabí; Portoviejo, Ecuador.

**Volumen:** 3

**Número:** 1

**Año:** 2024

**Paginación:** 4-14

**URL:** <https://revistas.unesum.edu.ec/salud/index.php/revista/article/view/40>

**\*Correspondencia autor:** narciza.briones@utm.edu.ec



## RESUMEN

La percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería varía de un individuo a otro, de manera que, el enfermero cumple un rol clave en la gestión de la calidad del cuidado, manteniendo un vínculo estrecho con el paciente y los enfoques claves de la evaluación de la calidad, basada en experiencias previas y valores personales de cada paciente. Este estudio se planteó evaluar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita. Metodología: método cuantitativo, de tipo retrospectivo, descriptivo observacional, no experimental, para la recolección de los datos, se empleó un instrumento validado, "CARE-Q", mismo que mide bajo escala de Likert donde Muy malo es = 1, Malo= 2; Bueno=3, Muy bueno=4. Como resultados se obtuvo que, la mayoría de los encuestados eran de género masculino, quienes percibieron la atención de enfermería como "buena", aunque se identificaron factores que influyen en el no cumplimiento de las actividades de enfermería como los recursos humanos, la comunicación y la falta de insumos. Concluyendo que, las características sociodemográficas de los usuarios influyen en sus necesidades de cuidado de enfermería, requiriendo un enfoque personalizado con una comunicación efectiva que sea crucial para el cumplimiento del cuidado y la percepción positiva.

**Palabras clave:** Calidad el cuidado, Emergencia, Percepción, Satisfacción del paciente, Hospitalización.

## ABSTRACT

A percepção do utente sobre a qualidade dos cuidados de enfermagem varia de um indivíduo para outro, pelo que o enfermeiro desempenha um papel fundamental na gestão da qualidade dos cuidados, mantendo um vínculo estreito com o doente e abordagens fundamentais para a avaliação da qualidade, com base nas experiências anteriores e nos valores pessoais de cada doente. Este estudo teve como objetivo avaliar a percepção do utente sobre a qualidade dos cuidados prestados pelo profissional de enfermagem no serviço de urgência de um hospital Manabita. Metodologia: método quantitativo, retrospectivo, observacional descriptivo, não-experimental, não-experimental, para a recolha de dados, foi utilizado um instrumento validado, "CARE-Q", que mede segundo uma escala de Likert em que Muito mau = 1, Mau = 2; Bom = 3, Muito bom = 4. Os resultados mostraram que a maioria dos inquiridos eram do sexo masculino, que perceberam os cuidados de enfermagem como "bons", embora tenham sido identificados factores que influenciam a não realização das actividades de enfermagem, como os recursos humanos, a comunicação e a falta de materiais. Conclui-se que as características sociodemográficas dos utentes influenciam as suas necessidades de cuidados de enfermagem, sendo necessária uma abordagem personalizada com uma comunicação eficaz, crucial para a adesão aos cuidados e para uma percepção positiva.

**Keywords:** Quality of care, Emergency, Perception, Patient satisfaction, Hospitalization.



Creative Commons Attribution 4.0  
International (CC BY 4.0)

## Introducción

La calidad de atención de enfermería, se define como la atención individualizada, oportuna humanizada y continua que brinda el personal de enfermería de manera competente profesional y responsable. Por otra parte; la satisfacción, se define como aquella percepción que tiene importancia significativa, la cual está enteramente relacionada con la atención ofrecida por el profesional de enfermería (1).

Las instituciones de salud a nivel mundial reconocen los desafíos que conlleva la llegada de un mundo globalizante, asumiendo la responsabilidad que tiene la calidad en la mejora continua de la atención. La Calidad de la atención en los Servicios de Salud, es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en un hospital, sin embargo el papel de la enfermera es muy importante, ya que es quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el paciente, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de los pacientes, ya que son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad

de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos, siendo un tema de investigación que ha sido abordado en diferentes contextos y países del mundo, para mejorar la seguridad y el bienestar del paciente en áreas hospitalarias (2).

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión en la calidad de vida siendo una condición fundamental del desarrollo humano. La mejora de calidad de vida, se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización individual y colectivamente, por lo cual los usuarios de los servicios de salud al ser portadores, en lo que conciernen a su salud, demandan una atención que les permita alcanzar una vida óptima. Según datos estadísticos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que cada año se producen alrededor de 100 millones de visitas a la sala de emergencias en todo el mundo, y que la atención de enfermería en esta área es crucial para prevenir complicaciones y reducir la tasa de mortalidad (3).

**Tabla 1.** Dimensiones de Calidad para medir la Satisfacción del Paciente

<b>Elementos Tangibles</b>		Características físicas y apariencia del proveedor, comprende las instalaciones, equipos y personal.
<b>Confianza Seguridad</b>	y	Son los conocimientos y atención mostrados por el personal respecto al servicio brindado, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.
<b>Velocidad Respuesta Empatía</b>	de	Disposición inmediata para atender y dar un pronto servicio al usuario externo Es el grado de atención personalizada que ofrece el personal a los pacientes, ponerse en el lugar del paciente y proveerle cuidados

La satisfacción del usuario se desarrolla bajo dos caminos su percepción y la expectativa, en ese sentido, la percepción

subjetiva que acompaña a las expectativas previas constituye una expresión de satisfacción (4). De igual manera este es un

valor subjetivo de lo que se espera con la atención que se brinda, siendo un punto esencial para varias estrategias que buscan mejorar la calidad en la atención en los servicios de salud.

**Satisfacción del usuario:** la definición es muy sencilla, el usuario está satisfecho si sus necesidades reales o percibidas son cubiertas o excedidas entonces, ¿Cómo puede usted saber lo que el cliente necesita, quiere y espera?

**Calidad:** definir la calidad es un poco más difícil que definir la satisfacción del usuario, la calidad está basada en la percepción del usuario por lo tanto definimos calidad como cualquier cosa que el usuario percibe como calidad. Es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas. Puede parecer muy simplista esta definición. Pero esto nos permite medir con mayor precisión la calidad y

los niveles de satisfacción de los usuarios de su institución u organización.

En el caso de la salud se pueden identificar dos tipos de calidad.

**Calidad Técnica:** es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio.

**Calidad sentida:** es la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios externos después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos (5). Calidad es el cumplimiento de las normas técnicas y la satisfacción de las necesidades sentidas de los usuarios.

---

*La calidad:* se define como el conjunto de propiedades y características de un producto apropiado para cumplir con la exigencia del mercado

---

*Políticas de calidad:* Es el conjunto de directores y objetivos generales relativos a la calidad expresada formalmente.

---

*La gestión de la calidad:* es aquel aspecto de la función directiva que determina y aplica la política de calidad y comprende tres procesos; planificación, organización y control.

---

*La planificación:* Constituye el proceso de definición de las políticas de la calidad, generación de los objetivos y establecimiento de estrategias para alcanzarlos.

---

*La organización para la calidad:* Es el conjunto de estructura organizativa, procesos, recursos para gestionar la calidad y es la división de funciones, tareas y su coordinación

---

*Control de la calidad:* Abarca las técnicas y actividades de carácter operativo utilizado en la verificación del cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad.

---

*La mejora de la calidad:* Supone la creación organizada de un cambio ventajoso, no solo es eliminar la mala calidad de los objetivos de control, sino un proceso planificado de búsqueda de perfeccionamiento.

---

*Sistema de calidad:* Es el conjunto de las estructuras de la organización, responsabilidad de los procedimientos y los recursos disponibles para llevar a cabo la gestión de calidad.

---

*La garantía de la calidad:* Sistemas de aseguramiento de la calidad, un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, dirigida a asegurar que la calidad producida satisfaga las necesidades del consumidor.

---

### **Gráfico 1.** Definición de calidad de las instituciones

**Fuente:** Organización Mundial de la Salud. (5)

Los profesionales del área de enfermería se apropian de diversos roles al prestar cuidados a los pacientes, a menudo realizan trabajos de forma simultánea, no exclusiva, ejemplo de ello se aprecia en su actuación como asesor mientras dispensa cuidados físicos, allí enseña aspectos del cuidado ofrecido, labor que asume con mucha responsabilidad, siendo percibido por los usuarios de distintas maneras, gracias a esa percepción el paciente también descubre y distingue los actos que rodean el compromiso del cuidado que se les manifiesta (6). La atención de la salud posee un carácter social, tiene como objetivo central el cuidado y atención integral de los usuarios, la misma está dirigida al bienestar de la población y ofrecer un trato digno, mejora los lazos para comprender la percepción individual del paciente, las investigaciones en esta área ayudan en la reflexión acerca de la importancia del cuidado y como éste va a repercutir en la satisfacción del usuario y en una mejor estancia hospitalaria del mismo (7) (8).

### Materiales y métodos

Se realizó un estudio desde un enfoque cuantitativo, mediante un diseño de investigación es de tipo observacional descriptivo, no experimental, donde se aplicó a 93 usuarios un instrumento de recolección de datos "CARE-Q", mismo que valora en escala apreciación Lickert 1-4 de cada una de los ítems (1 = Muy buena, 2=buena, 3=regular y 4 = mala), donde se tomaron en cuenta criterios de inclusión y exclusión, además se contó con las consideraciones éticas a fin de resguardar la confidencialidad de los encuestados.

### Resultados

Esta investigación, se centró en evaluar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita, proporcionando así, información valiosa sobre la percepción general de los usuarios en cuanto a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería en esta institución.

**Tabla 2.** Calidad percibida por los usuarios en relación a Proactividad

Proactividad	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Las enfermeras(os) se presentan a Ud. ¿Antes de realizar algún procedimiento?	10	11%	24	27%	28	31%	28	31%	90	100%
¿Cuándo usted solicitó la atención de las enfermeras(os), acudieron a su llamado?	1	1%	14	16%	30	33%	45	50%	90	100%
¿Las enfermeras(os) responden a sus Preguntas cuando tiene dudas?	3	3%	12	13%	33	37%	42	47%	90	100%
¿Las enfermeras(os) le dan indicaciones sobre su propio cuidado?	8	9%	18	20%	35	39%	29	32%	90	100%
¿Las enfermeras(os) le entregan información necesaria para que tome decisiones en relación a su salud?	7	8%	24	27%	27	30%	32	35%	90	100%

Los datos presentados muestran una variación en la percepción de la calidad de atención de enfermería según la proactividad de las enfermeras y la satisfacción de los usuarios, se destaca que el 31% de los usuarios se sienten muy satisfechos con la proactividad de las enfermeras al presentarse antes de realizar algún procedimiento. También se observa un cambio en la distribución de respuestas, donde es relevante que el 50% de los usuarios se sienten muy satisfechos con la atención inmediata brindada por la enfermera. El 47% de los usuarios se sienten muy satisfechos y el 37% se sienten satisfechos respecto a las respues-

tas satisfactorias que brindan las enfermeras en base a las preguntas realizadas por el paciente.

El 39% de los usuarios se sienten satisfechos y el 32% se sienten muy satisfecho por las indicaciones dadas por las enfermeras sobre su cuidado personal, generando un nivel de satisfacción generalmente alto. Finalizando en que el 35% de los usuarios se sienten muy satisfechos y el 30% se sienten satisfechos, lo que coincide en que las enfermeras proporcionan la información necesaria para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas sobre su salud, lo cual contribuye a su satisfacción.

**Tabla 3.** Calidad percibida por los usuarios en relación a Actitud Profesional

Actitud profesional	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿las enfermeras(os) se muestran comprometidas (os) con sus cuidados?	2	2%	13	14%	35	39%	40	45%	90	100%
¿las enfermeras(os) comprenden lo que le pasa o se pone en su lugar?	9	10%	23	26%	28	31%	30	33%	90	100%
¿las enfermeras(os) respetan sus decisiones y opiniones?	8	9%	23	26%	34	37%	25	28%	90	100%
¿las enfermeras(os) tienen la disposición necesaria al momento de atender sus necesidades?	2	2%	14	16%	31	34%	43	48%	90	100%

Los resultados obtenidos en relación a la percepción del usuario en la calidad de atención recibida en el área de emergencia, revelan un panorama mixto en cuanto a la satisfacción de los usuarios y la actitud profesional de las enfermeras. Respecto al compromiso de las enfermeras con los cuidados de los usuarios, se observa que el 2% de los usuarios se sienten muy insa-

tisfechos, el 14% se sienten insatisfechos, el 39% se sienten satisfechos y el 45% se sienten muy satisfechos, resultados positivos, ya que se demuestra un alto grado de dedicación y responsabilidad en el cuidado de los pacientes en el área de emergencia. Sobre si las enfermeras(os) comprenden lo que le pasa al usuario o se ponen en su lugar, se observa que el 10% de los usua-

rios se sienten muy insatisfechos, el 26% se sienten insatisfechos, se considera, se percibe que, el personal no logra comprender adecuadamente su situación o no se ponen en su lugar, lo que genera insatisfacción y afecta la calidad de la atención percibida, aunque el 31% se sienten satisfechos y el 33% se sienten muy satisfechos.

Son relevantes los resultados en que una proporción considerable de los usuarios percibe que las enfermeras respetan sus decisiones y opiniones, enmarcándose el,

37% satisfechos y el 28% muy satisfechos. Sin embargo el 26% se muestra insatisfecho, lo que genera una sensación de falta de autonomía y control sobre su propia atención, impactando negativamente en su percepción de la calidad de atención recibida, de la misma forma, sobre la disposición necesaria al momento de atender las necesidades de los usuarios, se observa similitud en que el 34% se sienten satisfechos y el 48% se sienten muy satisfechos, resaltando una alta disposición por parte de las enfermeras al atender sus necesidades.

**Tabla 4.** Calidad percibida por los usuarios en relación a Comunicación Verbal

Comunicación verbal	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras(os) son claras y precisas?	10	11%	13	15%	29	32%	38	42%	90	100%
¿Son claras las Indicaciones dadas por las enfermeras(os)?	3	3%	10	11%	20	22%	57	64%	90	100%

Estos resultados de satisfacción que demuestra la tabla, indican que una proporción considerable de los usuarios percibe que las preguntas realizadas por las enfermeras, no son claras y precisas, lo que puede causar dificultades para comprender y comunicar adecuadamente los síntomas y necesidades del usuario, pudiendo afectar la calidad de la atención brindada. Sobre si las indicaciones o instrucciones entregadas por las enfermeras son claras, se observa con relevancia un alto porcentaje del 64% muy satisfechos. Sin embargo, aún hay una proporción significativa de usuarios que no se sienten satisfechos en este aspecto, generando dificultad para la comprensión y el seguimiento adecuado de las indicaciones. La claridad y precisión de las preguntas realizadas por las enfermeras son fundamentales para recopilar información precisa

y relevante sobre la condición del usuario, para que puedan seguir adecuadamente las recomendaciones y tratamientos, mediante la atención oportuna, la empatía, el respeto y otros componentes esenciales, y así, obtener una visión más completa y sólida de la calidad de atención.

**Tabla 5.** Calidad percibida por los usuarios en relación a Comunicación no Verbal

Comunicación no verbal	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Las enfermeras(os) son capaces de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz?	4	4%	16	18%	33	37%	37	41%	90	100%
¿Las enfermeras(os) son capaces de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro)?	18	20%	20	22%	24	27%	28	31%	90	100%
¿Las enfermeras(os) lo miran a los ojos mientras le hablan?	11	12%	21	23%	28	31%	30	34%	90	100%
¿Las enfermeras(os) lo escuchan atentamente cuando usted les habla?	4	5%	17	19%	30	33%	39	43%	90	100%

Respecto a dimensión de la comunicación no verbal, los resultados revelan que, en cuanto a la capacidad de las enfermeras(os) para transmitir tranquilidad y confianza, calmar al usuario mediante el contacto físico, mirarlo a los ojos durante la comunicación y escucharlo atentamente, se observa que el 37% se sienten satisfechos y el 41% se sienten muy satisfechos. Sin embargo, aún hay un porcentaje significativo del 4 % que no se sienten satisfechos en este aspecto, lo que genera ansiedad y afecta la percepción de la calidad de atención.

Seguidamente, se observa que el 20% de los usuarios se sienten muy insatisfechos, el 22% se sienten insatisfechos, estos resultados sugieren que una proporción considerable de los usuarios percibe que las enfermeras(os) no son capaces de calmarlos mediante el contacto físico, ya que este, tiene un impacto positivo en la tranquilidad y el bienestar emocional del usuario, por lo que es importante que se promueva su uso y se

brinde de manera adecuada. El 12% de representan a usuarios muy insatisfechos, el 23% insatisfechos, el 31% se sienten satisfechos y el 34% se sienten muy satisfechos, considerando que, la mirada directa a los ojos puede transmitir atención y conexión emocional, por lo que su ausencia puede generar una sensación de falta de atención y empatía.

En este orden, escuchar atentamente al usuario durante la comunicación es de gran relevancia, puesto que se muestra interés por sus inquietudes, el 5% de los usuarios se sienten muy insatisfechos, el 19% se sienten insatisfechos, el 33% se sienten satisfechos y el 43% se sienten muy satisfechos. Sin embargo, aún hay un porcentaje significativo de usuarios 5% que no se sienten satisfechos en este aspecto, lo que genera frustración y afecta la calidad de la interacción y la atención recibida. La capacidad de transmitir tranquilidad y confianza a través de la expresión facial y el tono



de voz, así como la utilización adecuada del contacto físico, la mirada a los ojos y la escucha atenta, son elementos esenciales

para generar una experiencia positiva y satisfactoria para el usuario.

**Tabla 6.** Calidad percibida por los usuarios en relación a Apoyo Emocional

Apoyo emocional	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Considera que las preguntas que le realizan las enfermeras (os) son claras y precisas?	1	1%	9	10%	35	39%	45	50%	90	100%
¿Son claras las Indicaciones o instrucciones que le han entregado las Enfermeras (os)?	2	2%	12	13%	35	39%	41	46%	90	100%

### Análisis

Los usuarios consideran que las preguntas realizadas por las enfermeras(os) son claras y precisas, que el 39% se sienten satisfechos y el 50% se sienten muy satisfechos, la mayoría de los usuarios percibe que las preguntas realizadas por las enfermeras(os) son claras y precisas. Asimismo, se observa que el 39% de los usuarios refieren estar satisfechos y el 46% se sienten muy satisfechos. Sin embargo, aún hay un porcentaje minoritario pero significativo de usuarios 5% que no se sienten satisfechos en este aspecto, lo que puede generar confusión y dificultades en el seguimiento de las indicaciones, afectando así la calidad de la atención.

### Discusión

Estudios como el Monge, Miranda, Oyarzum et al, (2019) Chile, donde afirman que, el 54,4% de los pacientes hospitalizados fueron de sexo femenino, media de edad de 56 años, el 86% de los pacientes hospitalizados considera que siempre recibe trato humanizado (9). Resultados que no coinciden con los obtenidos en este estudio, donde el 57% de los encuestados eran de sexo masculino y tenían una edad promedio de 46 a 60 años

de edad, lo que nos indica que no existe asociación estadísticamente significativa entre el nivel de percepción de trato humanizado y las variables sociodemográficas.

De manera que, otro estudio realizado por Collantes y Clavo (2020) Perú, sostienen que, el 58,7% de los participantes fueron de sexo femenino, en el estado civil el 36,3% fueron convivientes, 33,8% con estudios de primaria (10). Contraponiéndose a los obtenidos en este estudio, donde predomina el sexo masculino con el 57%, el 44% aprobaron la secundaria y el 38% están en un estado civil casados, estos resultados sugieren que la percepción de la calidad de atención en el área de emergencia puede variar según la edad y el estado civil de los usuarios.

Para dar respuesta al segundo objetivo planteado sobre los factores que influyen en el cumplimiento del cuidado de enfermería y su relación con la percepción del usuario, se cita a Pumayally, y Flores (2020) México, quien afirma que, el 64.2%, califican a la calidad de atención como regular; el 25.9% lo califican como buena; y el 9.9% lo califican como deficiente, basados en la cantidad de pacientes y la deficiencia de personal de enfermería, la dimensión técnico-científica, el 60.5% lo califican como regular; el 29.6%

lo califican como buena; y el 9.9% lo califican como deficiente. En la dimensión humana, el 61.8% lo califican como regular; el 32.1% lo califican como buena; y el 6.1% lo califican como deficiente. En la dimensión entorno, el 60.5%, lo califican como regular; el 23.4% lo califican como buena; y el 16.1% lo califican como deficiente (11). Resultados que coinciden con los obtenidos en este estudio, ya que los datos revelan que en un 47% influye en la educación del paciente como recurso humano y se sienten no muy satisfechos, esto indica que la mayoría de los usuarios perciben que las enfermeras(os) no brindan respuestas satisfactorias a sus preguntas, aunque si mantienen un buen trato.

Sobre la identificación de la calidad de atención del personal de enfermería desde la percepción del usuario, se cita a autores como: Ramírez y Pimentel, determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a la Emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona (República Dominicana) en febrero del 2020, encontraron que el servicio prestado por el personal de salud fue excelente para el 26.9%, muy bueno para 31.6%, malo para el 22%, y muy malo para el 16.9%, lo que da a demostrar que la gran mayoría está satisfecha con el servicio prestado. Dentro de los aspectos insatisfactorios de la Emergencia se reportó atención no rápida, maltrato por el personal, falta de condiciones físicas del lugar, falta de utensilios médicos y sala de emergencia muy ruidosa (12). Mismos que se contraponen en un 42%, donde manifiestan percibir una atención buena en el área de emergencia y un alto nivel de compromiso por parte de las enfermeras(os) en relación a sus cuidados

Para Yetunde, Akingbohunge, Tolulope y Akingbade (2022) Nigeria, en su estudio sobre Percepción de los cuidadores sobre la calidad de la atención de enfermería en los servicios de atención de salud infantil del University College Hospital Nigeria, afirman que, un gran porcentaje de los cuidadores

eran mujeres 86,9%. "La preocupación y el cuidado de las enfermeras", el "reconocimiento de las necesidades de los cuidadores", la "coordinación de los cuidados" y la "privacidad" se percibieron como justos el 57% mientras que "claridad sobre las instrucciones dadas", "ayuda", "habilidad y competencia" se percibieron como buenas 61,7%, 56,3%, 63,8% (13). Contraponiéndose en un 49% sienten una atención buena y el 21% considera una atención mala en relación a la actitud profesional del enfermero, se considera, que una parte los usuarios perciben que el personal no logra comprender adecuadamente su situación o no se ponen en su lugar, ya que no prestan ayuda con habilidad ni competencia, lo que genera insatisfacción y afecta la calidad de la atención percibida.

## **Conclusiones**

las características sociodemográficas de los usuarios, como la edad y condiciones de salud, tienen un impacto significativo en sus necesidades de atención de enfermería, resaltando la importancia de un enfoque personalizado y sensible a las necesidades individuales. Factores como la disponibilidad de recursos humanos capacitados, comunicación efectiva, y acceso a recursos materiales, son fundamentales para brindar una atención de calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios. La percepción del usuario sobre la atención de enfermería es crucial para evaluar la calidad de los cuidados, y diversos factores internos y externos, como falta de personal, comunicación deficiente, y falta de empatía y respuesta a las necesidades individuales, pueden generar una percepción negativa, a pesar de contar con enfermeros altamente capacitados y comprometidos.

## **Bibliografía**

1. Castillo Encinas CR. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el hospital Barranca Cajatambo y SBS – 2022. Perú: Universidad Nacional, Carrera de Enfermería; 2022.

2. De Arco Canoles OdC, Suarez Calle. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Scielo. 2018; 20(2): p. 12.
3. Zambrano Arias E, Vera Rodríguez T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Revista Publicando. 2020 Jun; 7(25): p. 13.
4. Mendieta Arce F. Calidad de Vida y funcionalidad familiar en pacientes con tuberculosis en las unidades de salud de los cantones Machala, Pasaje y Guabo. El Oro: Universidad Nacional de Loja; 2016.
5. Prado Solar L, González Reguera , Paz Gómez , Romero Borges K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Scielo. 2014;: p. 6.
6. Almaguer González A, García Ramírez , Vargas Vite. La atención intercultural del trabajo de parto en posición vertical en los servicios de salud. Quito: Dirección de Medicina Tradicional y Desarrollo Intercultural; 2020.
7. Arias Patiño I. Humanización de los cuidados en la atención al parto normal. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, Facultad de Medicina; 2018.
8. Gonzalez Zuñiga LdC. Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. Loja: Universidad Nacional de Loja, Carrera de Enfermería; 2017.
9. Monje P, Miranda P, Oyarzún , Seguel , Flores E. Percepción del cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de los pacientes hospitalizados. Scielo. 2019; 24(3): p. 11.
10. Collantes Delgado , Clavo Pérez. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD UNEMI. 2020; 4(7): p. 12.
11. Pumayally Gonzales G, Flores Reátegui C. Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020. Perú: Universidad de Ucayali, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
12. Ramirez Ruiz , Tello Chu S. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado con los cuidados de enfermería en el Hospital II ESSALUD- PUCALLPA 2018. Perú: Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
13. Lucia Yetunde O, Oluwatosin A, Rafiat Tolulope A. Percepción de los cuidadores sobre la calidad de la atención de enfermería en los servicios de atención de salud infantil del University College Hospital, Nigeria. Revista de Enfermería Pediátrica. 2022 Jun 14;: p. 12.

**Cómo citar:** Briones Bermeo, N. P. ., Zambrano Loor, L. Y. ., Bravo Bonoso, D. G. ., & Álava Bravo, E. I. . (2024). Percepción del usuario sobre la Calidad de Atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita. Revista Investigación Y Educación En Salud, 3(1). <https://doi.org/10.47230/unesum-salud.v1.n1.2024.4-14>