




Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

Factors that influence patient satisfaction in nursing care: a literature review

Autores:

- **Luis Fernando Moreta Puca** . Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias de la Salud. Estudiante de Grado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Enfermería. Ambato. Ecuador.
- **Devora Estefanía Manzano Quisimalin** . Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias de la Salud. Docente de la Carrera de Enfermería. Ambato. Ecuador.

Autor de correspondencia:

- **Luis Fernando Moreta Puca** . Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias de la Salud. Estudiante de Grado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Enfermería. Ambato. Ecuador. Correo electrónico: lmoreta1215@uta.edu.ec.

Fecha de recepción:

- 18/05/2024

Fecha de aceptación:

- 22/07/2024

DOI:

- <https://doi.org/10.51326/ec.7.7604946>.

Modo de referenciar el artículo:

- Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factors that influence patient satisfaction in nursing care: a literature review. *Enferm Cuid*. 2024;7. <https://doi.org/10.51326/ec.7.7604946>.



Las obras se publican en esta revista bajo una licencia Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0) que permite a terceros utilizar lo publicado siempre que mencionen la autoría del trabajo y a la primera publicación en esta revista.

Resumen

La satisfacción se puede definir como la diferencia que existe entre las expectativas que presenta el paciente con la percepción o la atención que verdaderamente recibió. Este concepto es de gran complejidad puesto que se encuentra directamente relacionado con un sin número de factores, entre ellos: experiencias que se ha recibido previamente, expectativas, estilo de vida, nivel socioeconómico y, muy importante, los valores. El sistema de salud se enfoca exclusivamente en la satisfacción del usuario puesto que es un indicativo de confort, permanencia, control e implica mayor demanda de servicios. Se realiza una revisión bibliográfica en donde se recolectó información y se utilizó una técnica documental, mediante buscadores científicos disponibles en la web, tales como artículos y publicaciones de carácter científico que corresponden a bases de datos como: Scielo, PubMed, ScienceDirect, ResearchGate. Permitiendo una respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería? Se utilizó la metodología PRISMA 2020, para revisiones de bibliografía. Finalmente se demostró que, en países de mayor desarrollo, adecuada infraestructura, personal suficiente, entre otros aspectos, cuentan con mejor percepción por parte de los pacientes hacia la atención brindada, mientras que en países en vías de desarrollo, que no cuentan con infraestructura adecuada ni personal suficiente, obtienen menor calificación con el grado de atención.

Palabras claves: Atención; Enfermería; Investigación; Satisfacción.

Abstract

Satisfaction can be defined as the difference that exists between the expectations presented by the patient with the perception or care they truly received. This concept is highly complex since it is directly related to a number of factors, including: experiences that has been previously received, expectations, lifestyle, socioeconomic level and very important values, the health system focuses exclusively on user satisfaction since it is an indication of comfort, permanence, control and implies greater demand for services. A bibliographic review is carried out where information was collected and a documentary technique was used, through scientific search engines available on the web, such as articles and publications of a scientific nature that correspond to databases such as: Scielo, PubMed, ScienceDirect, ResearchGate. Allowing an answer to the research question: What are the factors that influence patient satisfaction with nursing care? The PRISMA 2020 methodology was used for literature reviews. Finally, it was shown that in more developed countries, adequate infrastructure, sufficient personnel, they have a better perception by patients of the care provided, while developing countries, which do not have adequate infrastructure or sufficient personnel, obtain a lower rating with the degree of care.

Keywords: Care; Nursing; Research; Satisfaction.

Introducción

Enfermería a lo largo del tiempo sin importar el contexto histórico, las corrientes teóricas, o la época, su esencia se ha mantenido arraigada en un solo principio fundamental: el cuidado o atención a individuos, familias o comunidades enfermas o sanas, en cualquier entorno donde se lo requiera, con el objetivo de restaurar el estado de salud o conservarla. Además de ser una profesión polivalente en la cual, por diversas causas, el personal de enfermería deberá desempeñarse en distintos servicios a lo largo de su carrera^{1,2}.

En este contexto, la atención de enfermería se puede definir como el conjunto de cuidados y servicios que brinda el personal de enfermería a distintos grupos de personas con alguna enfermedad o sanos, siendo en su mayoría el primer contacto entre el paciente y un establecimiento de salud. Sin embargo, son varios los factores involucrados en la satisfacción del paciente en relación a la atención recibida por parte del personal de enfermería³.

Con respecto a la satisfacción del paciente, esta conlleva a ser una variable, la cual está determinada por las diferencias entre las expectativas del paciente y la percepción del servicio de salud recibido anteriormente, puesto que enfermería comprende al paciente de manera holística y no lo reduce únicamente a la realización de procedimientos⁴. Es así que los factores que influyen en la satisfacción del paciente pueden aumentar o disminuir su grado de satisfacción. Según un estudio realizado en China estos son: la edad, el nivel educativo y el ingreso económico anual. En cuanto a la edad, las personas adultas tienen la probabilidad de estar más satisfechas puesto que tienden a ser más obedientes y respetuosos con el personal de salud. Con relación a la educación, las personas con un nivel educativo alto están más satisfechas, debido a que pueden tener mayor conocimiento en el área de salud. Finalmente, un ingreso económico alto puede influir de manera satisfactoria en las personas, puesto que pueden elegir el tipo de establecimiento de salud al que desean asistir y pagar por una atención de calidad^{5,6}.

Además, el mismo estudio evidencia que, a nivel hospitalario, se pueden encontrar otros factores como: la ubicación geográfica y el tipo de hospital. Los hospitales ubicados en regiones prósperas tienden a estar satisfechos, puesto que, en áreas económicamente avanzadas, se puede tener profesionales mejor capacitados, instalaciones y equipos modernos. Así mismo, en relación al tipo de hospital, la satisfacción del

paciente fue mejor en hospitales generales, los cuales están en territorios administrativos y tienen mejores instalaciones, apoyo y una buena gestión gubernamental en comparación a los hospitales no generales⁵.

Por otro lado, en un estudio realizado en Arabia Saudita, se encontraron resultados similares. Sin embargo, el estudio además encontró que las personas con mayor estancia hospitalaria acompañadas de un familiar estaban más satisfechas, esto pudiéndose explicar por el apoyo recibido tanto del familiar o personal enfermero a cargo, desarrollando una mayor interacción durante su estancia⁶.

A su vez, la investigación realizada en Perú por Pierina et al.⁷ menciona que los factores que influyen en la satisfacción del paciente positivamente son la calidad de la atención recibida, el examen físico y el nivel de instrucción por parte del personal de salud que brinda atención médica.

Del mismo modo se llevó a cabo un estudio en Chile, mediante el cual se evidenció que existe un alto grado de satisfacción con la atención recibida por parte del personal de enfermería. La amabilidad, una comunicación efectiva, el apoyo al paciente y el logro de objetivos en la prestación de cuidados, son factores que influyen positivamente en la satisfacción del paciente y su calidad de vida⁸.

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) son entidades que brindan servicios de salud. En este contexto, se llevó a cabo un estudio en el Centro de Especialidades Central del Guayas, el cual evidenció que existen falencias al momento de recibir una atención por parte de enfermería, caracterizadas por un trato inadecuado y la falta de confianza al momento de la atención, ejerciendo un impacto negativo en la satisfacción del paciente. Sin embargo, también resalta que los pacientes no experimentaron molestias durante los procedimientos realizados por el personal de enfermería, demostrando estar preparados para desempeñar su labor^{9,11}.

A su vez, en otro estudio llevado a cabo en Ecuador en la ciudad de Azogues, se empleó el instrumento Caring Assessment Cuestionario (CARE-Q) para evaluar el nivel de satisfacción en pacientes quirúrgicos, quienes valoraron positivamente los cuidados de enfermería recibidos en casi todas las categorías evaluadas⁴.

La presente investigación permitirá identificar cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

paciente con la atención de enfermería, ya que enfermería es la primera línea de acción en muchos de los establecimientos de salud. Además, se resalta la necesidad de abordar este tema para la mejora continua del sistema de salud, permitiendo identificar factores que contribuyen a la satisfacción del paciente y, en base a esto, desarrollar políticas, protocolos y prácticas que mejoren la experiencia del paciente y fortalezcan la eficiencia de los establecimientos de salud^{10,13}.

Como objetivo principal, este estudio tiene como finalidad “Examinar los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de enfermería mediante una revisión de la literatura”.

Metodología

Tipo de Investigación

El presente estudio es una revisión de la literatura de diseño descriptivo de acuerdo a las recomendaciones PRISMA, se basó en una investigación documental acerca de los factores que influyen positiva y negativamente en el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la atención del personal de enfermería. Se recopiló y analizó datos existentes en documentos, artículos, literatura científica y estudios previos relacionados con el tema. Los resultados obtenidos fueron analizados de manera sistemática para abordar y comprender los factores que influyen en el grado de satisfacción de los pacientes con la atención brindada por el personal de enfermería.

La población de estudio corresponde a todos los artículos en idiomas como español o inglés acerca del tema de estudio que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. Al ser la información delimitada por dichos criterios, no se requiere muestreo. En cuanto a los criterios de inclusión fueron: artículos publicados en el periodo 2020-2024; artículos de acceso gratuito, Artículos publicados en varios idiomas mientras que los de exclusión: tesis de todo tipo; artículos duplicados; artículos no indexados, esta decisión es por la relevancia científica de los mismos.

Técnicas de recolección de Datos

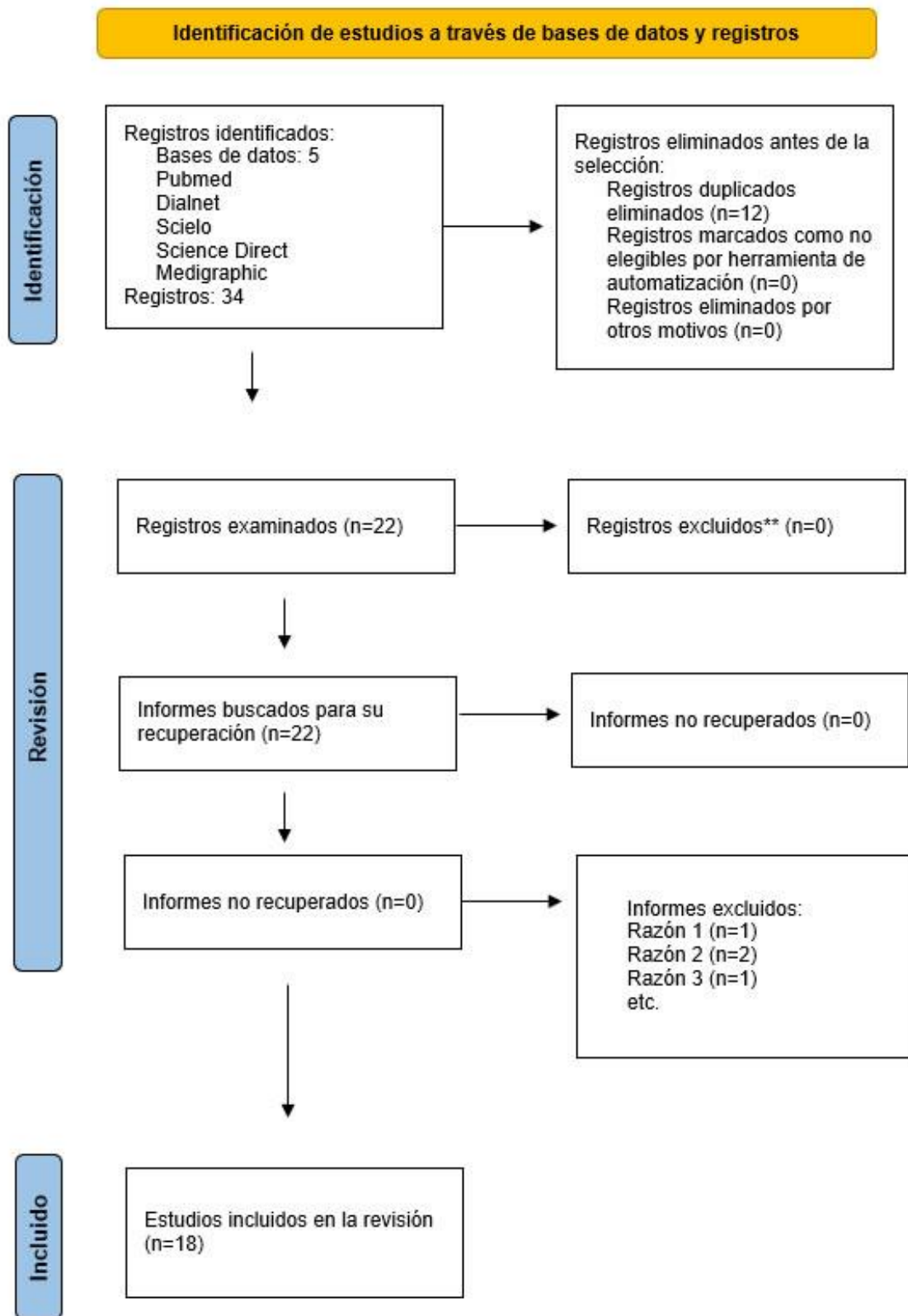
Para la recolección de información se utilizó una técnica documental, mediante buscadores científicos disponibles en la web, tales como artículos y publicaciones de carácter científico que corresponde a bases de datos como: Scielo, PubMed, ScienceDirect, ResearchGate. Se emplearon operadores booleanos como “OR” y “AND”.

Para construir una estrategia de búsqueda utilizamos las palabras claves conocidas como descriptores, con una fecha de búsqueda desde el año 2018 hasta la actualidad, 2024. La utilización de los buscadores previamente descritos tuvo la finalidad de extraer los puntos más relevantes con relación a “Factores que influyen en la satisfacción del paciente con la atención de enfermería” y nos diera respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería?

Se utilizó la metodología PRISMA 2020, para revisiones de bibliografía con el siguiente algoritmo de búsqueda:

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

Figura 1. Algoritmo de búsqueda.
Diagrama Prisma



Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

Resultados

En el contexto de esta revisión bibliográfica de factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de enfermería, los métodos de análisis y procesamiento de datos implican una serie de pasos interrelacionados. En primera instancia, se lleva a cabo una búsqueda exhaustiva de literatura en las bases de datos ya mencionadas, seguida de una selección rigurosa de artículos que cumplan con los criterios de inclusión específicos. Posteriormente, se extrajo información relevante de estos artículos, como los resultados

relacionados con el tema de estudio, la fuente de autoría, la institución y la fecha de publicación. Estos datos se organizaron sistemáticamente en una base de datos para facilitar su análisis. Luego, se procedió a sintetizar la información, identificando patrones y tendencias en los hallazgos de la literatura científica. Finalmente, los resultados se presentaron de manera coherente y se interpretaron en el contexto de la investigación, lo que llevó a la formulación de conclusiones y recomendaciones que resumen los aspectos clave descubiertos y orientan investigaciones futuras en esta área.

No.	Autor/año/País	Objetivos de la investigación	Variables	Método de los estudios	Muestra	Principales instrumentos de medición	Resultados principales
1	Goodrich, G., Lazenby, J. (2023) EE.UU.	No posee debido a ser una revisión bibliográfica.	No posee debido a ser una revisión bibliográfica	Se empleó la metodología de Whittemore y Knaf. Los criterios para informar esta revisión siguieron las pautas de Informes Preferidos para Revisiones Sistemáticas y Metanálisis (PRISMA).	Población: todo artículo que cumpla con los criterios de inclusión y exclusión Muestra: 30 artículos	La selección de artículos se realizó mediante la matriz PRISMA.	Se utilizaron veintidós medidas diferentes de satisfacción del paciente. Se informó que cuarenta y tres elementos tenían una relación significativa con la satisfacción del paciente, y se informó que 25 no tenían una relación significativa. Ocho elementos tenían relaciones tanto significativas como no significativas.
2	Castelo-Rivas, Walter Patricio; Cueva-Toaquiza, Jesica Liliana; Castelo-Rivas, Ángel Fredy. (2022) Ecuador	Realizar una revisión documental que permita la identificación de las dimensiones más utilizadas que miden la satisfacción del usuario, qué enfoques teóricos en administración y enfermería son aplicables y qué instrumentos son los más utilizados para obtener información objetiva	Satisfacción del paciente, Atención Médica, Teoría de Enfermería, Calidad de los Servicios de Salud, Calidad percibida.	Se realizó una revisión sistemática de artículos científicos en diferentes bases y buscadores de información científica como: SCOPUS, REDALYC, SCIELO, DIALNET, DOAJ, LILACS. Para la búsqueda de los artículos se utilizó Operadores Booleanos (AND) y Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS).	Artículos científicos escogidos fueron del 2015 al 2019.	Artículos científicos escogidos fueron del 2015 al 2019.	La empatía es uno de los pilares de la atención sanitaria, su importancia se encuentra en el personal de salud donde debe comprender aquello que el paciente siente, ser respetuoso y brindar la mejor atención posible.

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

3	Yan Mudan, Mengjia Zhi, Yu Xu, Linlin Hu, Yuanli Liu (2021) China	Evaluar el nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería en los principales hospitales terciarios de China y explorar los factores a nivel de paciente y hospital asociados con la satisfacción del paciente, con el fin de proporcionar implicaciones políticas para la evaluación y mejora de la atención de enfermería, hacia un paciente-sistema de salud.	Satisfacción del paciente, Atención.	Se utilizaron análisis descriptivos y regresiones logísticas binarias para evaluar el nivel de satisfacción e identificar factores clave relacionados con la satisfacción de enfermería.	24.971 pacientes hospitalizados de 143 hospitales terciarios en 31 provincias de China.	Instrumento de encuesta con cinco dominios para evaluar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería.	El nivel de satisfacción general es alto, pero la satisfacción con la orientación sanitaria es relativamente baja. Las características sociodemográficas de los pacientes, incluida la edad, los ingresos y la educación, están significativamente asociadas con su satisfacción.
4	Iharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM (2023) Arabia Saudita	Examinar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería brindada.	Nivel de satisfacción, Atención.	Estudio transversal de ámbito hospitalario.	400 pacientes seleccionados mediante un método de selección aleatoria.	"Cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería".	El estudio reveló que el nivel más alto de satisfacción (media 2,31, DE 1,33) se observó en la coordinación de la atención después del alta, específicamente en los esfuerzos de las enfermeras para atender las necesidades de los pacientes después de que abandonaron el hospital.
5	Romero Carvajal T, Vargas Bascur Z, Vivanco CA, Saavedra AB, Carvajal R, Bascur V, et al (2022) Chile	Analizar la percepción que poseen los usuarios diabéticos sobre la atención recibida por el profesional de enfermería en Chile y a nivel internacional en diferentes niveles de atención.	Nivel de Atención, Satisfacción.	Se realizó una revisión sistemática cualitativa, siguiendo el flujograma PRISMA.	Los artículos fueron extraídos a través de tres bases de datos y un buscador respectivamente: obteniendo una muestra total de cinco estudios.	Artículos de Scielo, Redalyc, Elsevier y Google Scholar.	Se evidenció que existe una percepción satisfactoria por parte de los pacientes diabéticos, siendo los elementos relevantes la amabilidad de la enfermera y la satisfacción de las necesidades básicas. Entre las oportunidades de mejora se encontraron: la baja entrega de información, la falta de ayuda en la resolución de problemas, el escaso acompañamiento.
6	Guaite Pintado TP, Tapia Pinguil AP, Cordero Alvarado RL, Mercado González AF. (2023) Ecuador	Determinar la importancia de la gestión de calidad en el servicio de salud del Ecuador.	Gestión de calidad, Servicio de salud.	Se realizó un estudio de tipo revisión sistemática.	Artículos originales indexados dentro de un periodo de antigüedad de 10 años.	En base a los criterios PRISMA.	Se encontró al género femenino como el principal que acude a los servicios de salud, las expectativas de los mismos en Ecuador no alcanza su plena satisfacción, viéndose afectadas principalmente las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

7	Lema GCA, Cano ICM, Coronel AAR, González CG. (2021) Ecuador	La satisfacción de pacientes quirúrgicos con la atención de enfermería.	Satisfacción, Pacientes quirúrgicos.	Estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental.	Población de estudio fue la totalidad de pacientes de ambos sexos con edades entre 18 y 65 años, con patologías quirúrgicas.	Cuestionario de Satisfacción del Cuidado.	El personal de enfermería brinda una atención de salud óptima, donde los pacientes manifiestan sentir satisfechos. Sin embargo, se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otro nivel de instrucción.
8	Pezo Guadalupe CF, Montalván Guadalupe JA, Guerrero Lopo G, Yancha Moreta CA. (2020) Ecuador	Identificar la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería del Centro de Especialidades Central Guayas.	Satisfacción, Consulta externa.	Exploratoria ya que se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de campo, no experimental, corte transversal.	Usuario mayor de 18 años que acude a citas de consulta externa de las diferentes especialidades durante el año 2018.	Cuestionario	Cómo el usuario recibe la atención del personal, qué tipo de salud recibe al llegar a la estación de enfermería, la consejería sobre la medicación, tramites y consulta, lo cual permitió reconocer fortalezas y falencia.
9	Barquero Morales W. (2022) Chile	No posee	Matriz prisma artículos	Análisis descriptivo de lo que es una revisión sistemática desde la metodología PRISMA	No posee.	Matriz PRISMA	La declaración PRISMA es acompañada de un documento extenso donde detalla la explicación de cada uno de los 27 ítems propuestos, así como el proceso de elaboración de estas directrices.
10	Hosseini SJ, Sadeghi T, Heydari A. (2023) Irán	Determinar el nivel de PS con la atención de enfermería brindada en hospitales de Irán.	Atención, Satisfacción.	Búsqueda sistemática.	Varias bases de datos electrónicas internacionales, como PubMed, Scopus, Web of Science y bases de datos electrónicas persas como Iranmedex y Scientific Information Database (SID).	Escala del Instituto Joanna Briggs (JBI).	Los resultados mostraron que el PS global con atención de enfermería en los diferentes hospitales fue de 0,83 (IC 95%: 0,79-0,86). Las proporciones de satisfacción completa, satisfacción parcial e insatisfacción fueron 0,38 (IC 95%: 0,23-0,53), 0,45 (IC 95%: 0,34-0,55) y 0,17 (IC 95%: 0,12-0,21), respectivamente.

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

11	Osorio, M., Ruano, O., Callol, V., Bartrons, C., Torres, P., & Bravo, M. (2023) España	Analizar la satisfacción del paciente sobre los cuidados recibidos por el personal de Enfermería durante su ingreso en una unidad de hospitalización de agudos de salud mental.	a) Tipo de ingreso: voluntario/ b) Diagnóstico del ingreso c) Utilización de contención mecánica d) Consumo de tóxicos	Estudio transversal analítico realizado en la unidad de hospitalización de agudos de Psiquiatría de un hospital del Vallés Occidental en Cataluña (España).	Población: personas ingresadas en dicha unidad, por cualquier patología, durante un tiempo superior a siete días Muestra: 100 personas.	No se empleó.	La satisfacción obtuvo una puntuación mediana de 114, situándose en el cuarto cuartil de satisfacción. Los valores de satisfacción se mantuvieron en el cuarto cuartil, sin mostrar diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los factores considerados, excepto en los valores relacionados con el uso de contención mecánica, que mostró diferencias estadísticas ($p=0,023$), con peor percepción de satisfacción del cuidado para aquellos en los que se usaron, mediana frente a los que no.
12	Torres, R., Águila, J., Bolado, P. (2020) México	Determinar el nivel de la calidad percibida en la atención de Enfermería por los pacientes del servicio de Cardiología en el Hospital de Especialidades del CMN "Ignacio García Téllez".	a) Género b) Edad en años c) Estado civil d) Escolaridad e) Estado ocupacional actual f) Días de estancia	Estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, realizado en el servicio de Cardiología de la Unidad Médica de Alta Especialidad, Hospital de Especialidades del CMN "Ignacio García Téllez".	Población: Egresos del servicio de Cardiología del año previo al estudio. Muestra: 60 pacientes. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia.	Encuesta de satisfacción de la atención de enfermería para pacientes hospitalizados (SERVQHOS-E), validado por Barragán y Manrique.	La percepción de la calidad de la atención de enfermería fue satisfactoria, el 85% de los pacientes indicó que fue Mejor y Mucho mejor de lo que esperaba. Las propuestas de los pacientes para mejorar la calidad de atención, fueron: completar la plantilla de enfermería por turno, mejorar la comunicación enfermera-paciente y mejorar las condiciones físicas del servicio.
13	Del Rio, P. (2022) Perú	Determinar la asociación entre la percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de Medicina y Cirugía de un hospital peruano.	a) Variable independiente: percepción del cuidado humanizado b) Variable dependiente: nivel de satisfacción	Estudio observacional, transversal y analítico, con una muestra no probabilística de pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina y Cirugía de un hospital de la Policía Nacional del Perú de Arequipa.	Población: 160 pacientes hospitalizados s. Muestra: 112 pacientes obtenidos mediante un muestreo de tipo no probabilístico censal.	1. Escala de Percepción de comportamientos de Cuidado humanizado de Enfermería (PCHE) Clinicoountry 3ra versión, con un Alfa de Cronbach de 0,96. 2. Escala modelo SERVQUAL, validada según RM 52-2011 del MINSA y con un Alfa de Cronbach de 0,76.	El 65,2% percibió un alto cuidado humanizado y el 67,9% se sintió altamente satisfecho con el cuidado de enfermería. Se halló asociación entre el nivel de satisfacción y la percepción de cuidado humanizado; así como sus dimensiones: cualidades del hacer de enfermería en los pacientes, apertura a la comunicación de las enfermeras y disposición para la atención en los pacientes.

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

14	Alcalde, Sánchez, Carrión, Montero, C. (2021) Ecuador	F., D., C., Determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano.	a) Variable dependiente: percepción del cuidado b) Variables sociodemográficas	Se realizó un estudio cuantitativo de corte transversal con pacientes oncológicos del Austro ecuatoriano en un Hospital de tercer nivel del Cantón Cuenca durante el período septiembre 2018-marzo 2019.	Muestra: 216 pacientes oncológicos del Austro ecuatoriano. Los sujetos fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional.	Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE)	de de	El 70% son personas mayores de 65 años, predominando el sexo femenino y de estado civil casado con un 86% y 85% respectivamente. El 65,3% tiene una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería. Además se encontró correlación con significancia estadística con la variable edad (p=0,000) y nivel de instrucción (p=0,001).
15	Hernández, Martínez, Navarro, Villamayor, Alegre, Hernández. (2021) España	R., A., A., M., R., L. Conocer y describir cómo perciben las enfermeras que trabajan con pacientes geriátricos los cuidados de enfermería proporcionados, los problemas con los que se encuentran, así como las soluciones para mejorarlos.	No especificadas en el artículo.	Estudio cualitativo de tipo fenomenológico basado en entrevistas semiestructuradas. La información obtenida se analizó mediante análisis de contenido y se verificó con la triangulación de los resultados.	Población: personal de enfermería de la residencia de mayores Javalambre de Teruel (RMJT) Muestra: 18 personas.	Entrevistas semiestructuradas		Emergieron siete categorías coincidentes en todas las entrevistas realizadas: percepciones de las enfermeras sobre los cuidados de enfermería en el paciente geriátrico, calidad de los cuidados de enfermería, dificultades al proporcionar los cuidados de enfermería, propuestas de mejoras de enfermería, satisfacción del paciente y familia con la enfermera, presente y futuro de la profesión enfermera, y el trabajo de equipo. Las enfermeras consideran el cuidado como un arte y la esencia de la profesión; la persona enferma es la pieza clave que justifica la profesión.
16	Vásquez, Clavero, Encalada, León, Echeverría. (2022) Ecuador	G., J., G., G., K. Valorar el CH que ofrece el personal de enfermería en la atención de pacientes ingresados en los Hospitales públicos de la Ciudad de Milagro - Ecuador.	No identificadas.	La investigación fue de tipo observacional, descriptiva, cuantitativa, de corte transversal.	Población: 35. Muestra: no se requirió.	Evaluación de los comportamientos de cuidado otorgado por enfermería (ECCOE)		Se evidenció que, desde la perspectiva del personal, el cuidado humanizado (CH) fue óptimo en el 97,1% y moderado en 2,9%. En cuanto al nivel de CH según las dimensiones del ECCOE, fue óptimo en seis de ellas, a excepción de la dimensión expresión de sentimientos positivos o negativos, que presentó un nivel moderado.

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

17	Collantes, D., Clavo, V. (2020) Perú	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero.	a) Nivel de satisfacción b) Cuidado del enfermero	Estudio de tipo relacional, de diseño experimental, transversal.	Población: 80 pacientes. Muestra: no se requirió.	1. Escala de nivel de satisfacción del paciente hospitalizado diseñada por Gonzales. 2. Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería, en versión castellano validada por Alonso et al. (2005).	El 93,7% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos en cuanto a la dimensión humana, el 91,3%, en la dimensión oportuna y el 63,7% en la dimensión segura. En lo referente al cuidado enfermero, el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular.
18	Vela, S., & Villarreal, J. (2023) Paraguay	Realizar una revisión sistemática de publicaciones sobre competencias investigativas en docentes y estudiantes universitarios Iberoamericanos	No posee debido a ser una revisión bibliográfica.	Revisión de tipo mixto, de enfoque fenomenológico, técnica recolección y fichaje de la información.	Población: 128554 artículos. Muestra: 50 artículos.	Revisión ordenada de la literatura (SLR), el protocolo PSALSAR y, meta-análisis, el enfoque PICO, la guía PRISMA.	Los resultados generales sintetizan un débil sustento de los hallazgos, que evidencia limitaciones en los buscadores señalados.

Discusión

Dentro de esta revisión bibliográfica, se inició con artículos de distintos países del mundo para tener un enfoque y una visión tanto mundial como regional. En Arabia Saudita, con pacientes de distintos hospitales de dos provincias diferentes, de manera general, el nivel de satisfacción fue alto. Las principales razones fueron tanto en la atención recibida, la calidad de la misma y la información proporcionada que obtuvieron una calificación alta por parte de los pacientes; sin embargo, respecto a la velocidad con la que el personal de enfermería brindaba su ayuda, la calificación fue baja⁴. Similar a esto, es el caso de Irán, una revisión bibliográfica de 25 estudios encontró que el porcentaje de satisfacción con los cuidados de enfermería de distintos hospitales fue del 83%, dando calificación de alta, siendo los hospitales de las zonas más alejadas donde el grado de satisfacción fue un poco menor, especialmente debido a la calidad de atención¹⁸.

Este mismo patrón se repite en China, pues un estudio realizado con 143 hospitales de 33 provincias distintas mostró como resultado que la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería es alta, especialmente en procedimientos y calidad de atención pero, al momento de recibir orientación y comunicación con él o la profesional, el nivel es relativamente bajo, especialmente en hospitales que contaban con un número inferior de enfermeras por médico⁵.

En el caso de EEUU, se evidencia una particularidad, pues estudios recientes acerca de este tema son

limitados. Esto se demuestra con una revisión bibliográfica de 30 trabajos científicos, donde los conceptos planteados en su gran mayoría tenían 20 años de antigüedad. Los resultados fueron que de los 30 artículos, existían distintos ítems de calificación, pero que más del 50% de dichos parámetros, eran estadísticamente significativos y demostraban una percepción positiva respecto a la atención del personal de enfermería, concordando así con los trabajos previamente mencionados¹³⁻¹⁶.

En Latinoamérica, el panorama cambia, el grado de satisfacción del paciente va a depender, en gran parte, de las condiciones del paciente y factores sociodemográficos. En México, se realizó un estudio con 60 pacientes de la unidad de cardiología de un hospital, el nivel de satisfacción en el 85% fue alto, y nuevamente, los puntos de calificación bajos son por la comunicación entre el personal de enfermería con los pacientes, así como también por la percepción de falta de personal y la infraestructura hospitalaria⁶. En Perú tenemos dos ejemplos. En Lima, se realizó un estudio con 100 pacientes de la unidad de salud mental, el nivel de satisfacción fue mediano, teniendo como puntos de calificación más baja pacientes que fueron internados por familiares y sometidos a sujeción mecánica, y la mejor calificación fue dada por adultos mayores que ingresaron por voluntad propia¹². Otro estudio realizado en un hospital de cirugía y medicina interna mostró cifras similares, pues apenas el 67.9% se mostró satisfecho con los cuidados recibidos por el personal de enfermería, teniendo como puntos claves para esta percepción, la apertura a la comunicación entre el

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

personal y el paciente, y la predisposición para la atención.

En nuestro país, las cifras nuevamente varían y fluctúan de acuerdo a la región y la población. Un estudio realizado en Azogues, realizado con pacientes de la unidad de cirugía, revela que la mayoría de los pacientes califica como óptima la atención recibida por parte del personal de enfermería, con el mayor grado de satisfacción en personas jóvenes con instrucción superior³. En Guayaquil, otro estudio para valorar el grado de satisfacción de pacientes, de acuerdo con distintos parámetros, como promedio refleja una calificación intermedia-baja; como puntos más bajos, se encontró que el 20% de pacientes indicó no recibir un trato respetuoso por parte del personal, el 36% recibió atención con un tiempo de espera adecuado, y apenas el 18% refirió recibir orientación por el personal de enfermería⁷. Como último ejemplo, tenemos un estudio en la ciudad de Cuenca, donde se valoró la percepción de la atención en el personal que labora en el turno nocturno, de 352 pacientes. Más del 80% calificó como satisfactoria la atención recibida por el personal de enfermería, siendo el punto que consideran a mejorar, el poco personal¹⁵.

La satisfacción de las personas con la calidad de la atención recibida por los enfermeros se ve influida por diversos factores, incluyendo la accesibilidad al personal sanitario y no sanitario, la accesibilidad física y económica a los centros de salud, así como la disponibilidad de información. Uno de los aspectos que más descontento genera es la espera para obtener una cita médica o atención, así como la eficiencia en la respuesta de los servicios de salud a las necesidades de los usuarios, según varios estudios. En esta revisión, se observó que las variables relacionadas con el sexo y la edad de los usuarios no se identificaron como factores significativos que influyan en la calidad de la atención brindada en los servicios de salud.

Ya que estos son factores que determinan diferencias en la evaluación del paciente respecto a su satisfacción con nuestra investigación, esclarecemos a futuro que las respectivas líneas de investigación como enfermería presten su disposición y que incluyan un conjunto de objetivos, políticas y metodologías científico-técnicas encaminados a la solución de uno o varios problemas identificados en la atención de enfermería y que permita generar nuevo conocimiento.

Por consiguiente, considero que los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en relación con la atención de enfermería es la comunicación

afectiva, la empatía, el tiempo de espera, las habilidades cognitivas de cada enfermero o enfermera, el entorno físico y emocional tanto del paciente como del personal de salud, entre otros. Sin embargo, es importante destacar que cada uno de estos factores puede verse afectados por otros aspectos como las características demográficas del paciente, sus expectativas previas y sus experiencias con la atención médica. Al comprender los factores que influyen en la satisfacción del paciente, los establecimientos de salud y el personal de enfermería puede trabajar para mejorar la experiencia del paciente con la atención médica brindada.

Conclusión

Tras la revisión bibliográfica, se mostró la variabilidad respecto a la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería, dada tanto por factores propios de la atención como por factores externos. En naciones con mayores avances, una estructura bien desarrollada y una cantidad adecuada de personal, los pacientes suelen percibir una atención de calidad. Por el contrario, en naciones en desarrollo donde se escasean estos recursos, la satisfacción de los pacientes tiende a ser más baja. Sin embargo, una constante que se repite es la falta de comunicación entre el personal de enfermería hacia el paciente. Independientemente del país, en su gran mayoría, las recomendaciones dadas por los pacientes se enfocan principalmente en mejorar la comunicación y la relación enfermera/o-paciente.

Finalmente, es importante mencionar que existe la necesidad de implementar mejoras al momento de brindar atención médica a los pacientes, las mismas deben abarcar diversos aspectos como: un trato digno y humanizado a la hora de la atención en salud, responsabilidad en cuanto a la administración de medicamentos, capacitaciones al personal de salud de las diversas patologías y su manejo, adecuado lenguaje al momento de la atención y predisposición de trabajar en equipo.

Bibliografía

1. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev Enferm IMSS*. 2020;28(1):5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi->

Moreta Puca LF, Manzano Quisimalin DE. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura

- [bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014](https://www.enfermeria21.com/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014)
[Consultado 07-02-2024]
2. Sanz-Osorio MT, Monistrol Ruano O, Vallès-Callol V, Estrada-Bartrons C, Martos-Torres P, Escolar-Bravo MA. Satisfacción con los cuidados de Enfermería proporcionados en una unidad de hospitalización de agudos de salud mental. *Metas Enferm.* 2023;26(8):49-56. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/82161/satisfaccion-con-los-cuidados-de-enfermeria-proporcionados-en-una-unidad-de-hospitalizacion-de-agudos-de-salud-mental/> [Consultado 07-02-2024]
 3. 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. *Cienc Lat.* 2023;7(1):5045-49. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
 4. Guerra-Martín MD, González-Fernández P. Satisfaction of patients and family caregivers in adult intensive care units: Literature Review. *Enferm Intensiva (English Ed).* 2021;32(4):207-19. <https://doi.org/10.1016/j.enfie.2020.07.002>
 5. Hosseini SJ, Sadeghi T, Heydari A. Patient satisfaction with nursing care in Iran: a systematic review and meta-analysis. *Ann Med Surg (Lond).* 2023;85(11):5611-20. <https://doi.org/10.1097/ms9.0000000000001309>
 6. Mir-Tabar A, Pardo-Herrera L, Goñi-Blanco A, Martínez-Rodríguez MT, Goñi-Viguria R. Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). *Enferm Intensiva.* 2024;35(3):201-12. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2023.10.004>
 7. Suárez Camacho FC, Álvarez Macías BC, Martín Estévez L. Técnicas y Procedimientos de Enfermería. [Quito]: Instituto de Investigaciones Transdisciplinarias Ecuador – Binario; 2022. <https://doi.org/10.56846/bin.ec.TZEC2030>
 8. Pinagorte Chancay RV, Villegas Chiriboga ME, Castillo Merino YA, Merino Conforme MC, Alonso Muñoz GR, Jaime Fernández NK, et al. Fundamentos teóricos y prácticos de Enfermería. Quito: Mawil; 2018. Disponible en: <https://mawil.us/fundamentos-teoricos-y-practicos-de-enfermeria/> [Consultado 03-04-2024]
 9. Organización Panamericana de la Salud. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 2024. *Enfermería y partería*; [Fecha desconocida]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria> [Consultado 05-02-2024]
 10. Arcentales Lema GC, Mesa Cano IC, Ramírez Coronel AA, Gafas González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Arch Venez Farmacol Ter.* 2021;40(3). <http://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
 11. Yan M, Zhi M, Xu Y, Hu L, Liu Y. Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *Int J Environ Res Public Health.* 2022;19(24):16523. <https://doi.org/10.3390/ijerph192416523>
 12. Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open.* 2023;10(5):3253-62. <https://doi.org/10.1002/nop2.1577>
 13. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horiz Med.* 2022;22(3):e1769. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
 14. Romero Carvajal T, Vargas Bascur Z, Abarca Vivanco C, Bianchetti Saavedra AF. Percepción de pacientes diabéticos sobre la atención recibida por el profesional de enfermería: una revisión sistemática. *Cuid Enferm Educ Salud.* 2022;7(1):11-28. <https://doi.org/10.15443/ceyes.v7i1.1590>
 15. Pezo Guadalupe CF, Montalván Guadalupe JA, Guerrero Lopo G, Yancha Moreta CA. Satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería. *Dilemas Contemporáneos.* 2020;Año VII (Ed espec):1-23. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v35i1.2261>
 16. León Núñez M, Abrego Batista M. Factores que influyen en la satisfacción de los servicios de salud. *Saluta.* 2020;2:71-88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
 17. Barquero Morales W. Análisis PRISMA como metodología para revisión sistemática: una aproximación general. *Saúde Redes.* 2022;8(Sup 1):339-60. <https://doi.org/10.18310/2446-4813.2022v8nsup1p339-360>
 18. Torres Vela SA, Manchoyo Villareal JL. Análisis de competencias investigativas en universitarios Iberoamericanos: Revisión sistemática. *Rev Latinoam Cienc Soc Humanid.* 2023;4(1):2784-802. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1>