

## Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba

Satisfaction of Nursing Care in Patients Attending the Emergency Service in a First Level Institution in Cucuta, Norte de Santander, Based on the NOC Scale from the Perspective of Katharine Kolcaba

*Satisfação da assistência de enfermagem em pacientes atendidos no serviço de emergência em uma instituição de primeiro nível em Cúcuta, Norte de Santander com base na escala NOC na perspectiva de Katharine Kolcaba*

Andersson Manuel Ropero Arenas

Enfermero, Especialista en Perfusión y Circulación Extracorpórea, Coordinador del semillero de investigación Semillas del Cuidar, Universidad de Pamplona. andersson.ropero@unipamplona.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9428-5638>

Martha Liliana Maldonado Gutierrez

Enfermera, Magister en Enfermería con énfasis en Investigación y gerencia, Docente del programa de Enfermería, Universidad de Pamplona. martha.maldonado@unipamplona.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8566-5359>



Natalia Michell Cortina Huertas

Enfermera en formación, Universidad de Pamplona, Facultad de Salud, Enfermería, Semillas del Cuidar, San José de Cúcuta, Colombia. natalia.cortina@unipamplona.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6687-7372>

Cristian David Paternina Doria

Enfermero en formación, Universidad de Pamplona, Facultad de Salud, Enfermería, Semillas del Cuidar, San José de Cúcuta, Colombia. cristian.paternina@unipamplona.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5276-231X>

María Patricia Pérez Martínez

Enfermera en formación, Universidad de Pamplona, Facultad de Salud, Enfermería, Semillas del Cuidar, San José de Cúcuta, Colombia. maria.perez12@unipamplona.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9779-6559>

Yenifer Natalia Solano Puerto

Enfermera en formación, Universidad de Pamplona, Facultad de Salud, Enfermería, Semillas del Cuidar, San José de Cúcuta, Colombia. yenifer.solano@unipamplona.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8340-0082>

Artículo de investigación

Fecha de recepción: 08/07/2022

Fecha de aprobación: 27/09/2022

**Como citar este artículo / How to cite this article:** Ropero Arenas A. M., Maldonado Gutierrez M. L., Cortina Huertas N. M., Paternina Doria C. D., Pérez Martínez M. P., & Solano Puerto Y. N., (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Boletín Semillero De Investigación En Familia*, 4(1), e-872. DOI: <https://doi.org/10.22579/27448592.872>

La Revista Boletín Semilleros de investigación en Familia es una revista de acceso abierto revisada por pares. © 2020. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Internacional Creative Commons Attribution 4.0 (CC-BY 4.0), que permite el uso, distribución y reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se acredite el autor y la fuente originales.

Consulte <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

ð OPEN ACCESS



## Resumen

**Introducción:** existe una estrecha relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios para lograr el equilibrio del sistema de salud. La calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con la que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos, de los encargados de prestar los servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios. **Objetivo:** determinar la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en el servicio de urgencias de una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. **Materiales y métodos:** investigación de tipo cuantitativa descriptiva de corte transversal. Se utilizó como instrumento una escala de Likert de criterios de la taxonomía NOC. **Resultados:** al relacionar los cuidados de enfermería brindados en el servicio de urgencias de una institución de primer nivel con la satisfacción que perciben los usuarios al recibir dicha atención se encuentra que la variable que predomina o que más satisface la necesidad del paciente es la pertinencia, ya que se cuenta con los materiales y el personal necesario para satisfacer la necesidad del paciente, lo que permite alcanzar un estado de salud óptimo que se ve reflejado en el cuestionario aplicado en el servicio en estudio, en el cual se obtuvo que el 83 % de los entrevistados están entre completamente satisfechos y muy satisfechos. **Conclusiones:** se concluye que los usuarios que

asisten al servicio de urgencias de la institución de primer nivel de la ciudad de Cúcuta se encuentran en un 78 % muy satisfechos o completamente satisfechos con la atención prestada.

**Palabras clave (fuente: DeCS):** atención de enfermería; calidad de la atención de salud; estado de salud; gestión de la calidad; pacientes.

## Abstract:

**Introduction:** there is a close relationship between the quality of care and the satisfaction of users to achieve the balance of the health system. The quality of health care is an issue that is becoming increasingly relevant due to the freedom with which users express opinions about the services received, those responsible for providing health services and the institutions that provide these services. **Objective:** to determine the satisfaction of patients with nursing care in the emergency department of a first level institution in Cúcuta, Norte de Santander, based on the NOC scale from the perspective of Katharine Kolcaba. **Materials and methods:** cross-sectional descriptive quantitative research. A Likert scale of NOC taxonomy criteria was used as an instrument. **Results:** when relating the nursing care provided in the emergency service of a first level institution with the satisfaction that users perceive when receiving such care, it is found that the variable that predominates or that most satisfies the patient's need is relevance. since the necessary materials and personnel are available to satisfy

the patient's needs, which allows reaching an optimal state of health that is reflected in the questionnaire applied in the service under study, in which it was obtained that 83% of those interviewed are between completely satisfied and very satisfied. **Conclusions:** it is concluded that users who attend the emergency service of the first level institution in the city of Cúcuta are 78% very satisfied or completely satisfied with the care provided.

**Keywords (source: DeCS):** nursing care; quality of health care; health condition; Quality management; patients.

## Resumo

**Introdução:** existe uma estreita relação entre a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários para alcançar o equilíbrio do sistema de saúde. A qualidade da assistência à saúde é uma questão que ganha cada vez mais relevância devido à liberdade com que os usuários expressam opiniões sobre os serviços recebidos, os responsáveis pela prestação dos serviços de saúde e as instituições que prestam esses serviços. **Objetivo:** determinar a satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem no departamento de emergência de uma instituição de primeiro nível em Cúcuta, Norte de Santander, com base na escala NOC na perspectiva de Katharine Kolcaba. **Materiais e métodos:** pesquisa quantitativa descritiva transversal. Utilizou-se como instrumento uma escala Likert de critérios de taxonomia NOC. **Resultados:** ao relacionar a assistência de enfermagem

prestada no serviço de emergência de uma instituição de primeiro nível com a satisfação que os usuários percebem ao receber tal atendimento, verifica-se que a variável que predomina ou que mais satisfaz a necessidade do paciente é relevante, pois os materiais necessários e há pessoal disponível para satisfazer as necessidades do paciente, o que permite alcançar um estado de saúde ótimo que se reflete no questionário aplicado no serviço em estudo, no qual se obteve que 83% dos entrevistados estão entre totalmente satisfeitos e muito satisfeitos. **Conclusões:** conclui-se que os usuários que atendem ao serviço de emergência da instituição de primeiro nível na cidade de Cúcuta estão 78% muito satisfeitos ou completamente satisfeitos com o atendimento prestado.

**Palavras-chave (fonte: DeCS):** cuidado de enfermagem; qualidade dos cuidados de saúde; Estado de saúde; Gestão de qualidade; pacientes.

## Introducción

La satisfacción es un indicador de calidad importante del servicio de salud (1), que permite la evaluación del funcionamiento de la asistencia sanitaria y la proporción de información a los gerentes de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) para que se planteen mejoras en las condiciones de la atención. Por su parte, la calidad hace referencia a garantizar que cada usuario consiga la mejor atención por medio de servicios diagnósticos y terapéuticos que tengan en cuenta a la

persona de manera individual (2), considerando al paciente en todas sus dimensiones, desde sus características físicas y biológicas hasta su contexto cultural.

Existe una estrecha relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios para lograr el equilibrio del sistema de salud. “La calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con la que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos, de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios” (3).

Para la enfermería, la calidad viene a constituirse en el resultado importante y de valor incuestionable del cuidado. Está relacionada con el bienestar del paciente porque promueve una óptima participación de este en el cuidado de su salud, mientras que la satisfacción es un juicio de valor de la persona que recibe el cuidado.

El servicio de urgencias es la principal puerta de entrada del paciente, es decir, es su primer contacto con el servicio sanitario (4). Esta área se caracteriza por recibir casos de vital importancia, ya que los pacientes que frecuentan esta unidad lo hacen porque necesitan suplir una necesidad que pone en riesgo su integridad.

Quienes acuden a un centro hospitalario lo hacen con la esperanza de que su necesidad sea atendida y resuelta. Por este motivo, la calidad es un concepto inherente a la salud, pues identi-

fica aspectos de interés para evaluar los servicios, como, por ejemplo, lograr minimizar el riesgo en el paciente, profesionales de alto nivel, uso eficiente y eficaz de los recursos y conservar la satisfacción del paciente (5).

La insatisfacción del paciente se presenta cuando ingresa al servicio de urgencias y no le prestan la atención adecuada, lo cual repercute en sentimientos de abandono, tristeza e inconformismo que provocan el retiro sin ser atendido (6).

Özhanlı y Akyolcu afirman que la satisfacción del paciente se ve afectada cuando el tiempo de espera en urgencias es largo (7). Este factor es perjudicial, puesto que, si no hay atención oportuna, puede generarse un mayor daño orgánico que pone en riesgo la vida.

Otros factores que llevan a la insatisfacción del paciente con la atención son las consultas inapropiadas y la congestión en el área, lo que repercute en la calidad del servicio (1). También están la falta de personal de salud, la poca comunicación entre enfermero y paciente, el trato deshumanizado e, incluso, la infraestructura.

En el 2016, en Brasil se realizó un estudio sobre la satisfacción del paciente con el triaje de urgencias, y entre los aspectos negativos que refirieron los pacientes se destacó la falta de confort del ambiente. Se conoce que el confort es un estado de bienestar que conduce a un mejoramiento del estado de salud y trae consigo la satisfacción de las necesidades del paciente (1).

El confort es la experiencia inmediata y holística cuando se abordan las necesidades para tres tipos de confort (alivio, tranquilidad y trascendencia) en cuatro contextos (físico, psicoespiritual, social y ambiental) (8).

En su teoría, Kolcaba postula que el énfasis deliberado y el apoyo al control del confort por parte de una institución o comunidad aumentarán la satisfacción del paciente y su familia, ya que las personas se curan, ganan fuerza y están motivadas para estar más sanas. Por otra parte, afirma que las conductas de búsqueda de la salud implican una asistencia de mayor calidad, la cual beneficia a la institución y su capacidad de reunir pruebas para las mejores prácticas y políticas (9).

En Colombia se evidencian estudios que evalúan la satisfacción de los pacientes con la atención en salud en general, razón por la cual, con esta investigación, se buscó enfocar la satisfacción que tienen los usuarios que asisten al servicio de urgencias con el cuidado brindado por el personal de enfermería, indagando en estrategias que permitan optimizar el cuidado de enfermería y de esta forma contribuir al bienestar de los pacientes y al enriquecimiento de la profesión.

La atención de enfermería, la accesibilidad y la disponibilidad de los servicios son algunos de los aspectos de gran relevancia que pueden evaluarse para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios (10). El trabajo del personal de enfermería es el mejor indicador que las instituciones de salud pueden en-

contrar por ser el canal de comunicación entre paciente y equipo de salud.

Por esto surge la necesidad y el motivo de la investigación de hacer una evaluación mediante un instrumento medido desde el paciente, que pueda determinar la satisfacción que tienen los usuarios con la atención prestada en el servicio de urgencias por el personal de enfermería de una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander.

## **Materiales y métodos**

La investigación realizada es de tipo cuantitativa descriptiva de corte transversal.

Cuantitativa porque se centró en los aspectos observables susceptibles a cuantificación, utilizando métodos estadísticos o matemáticos. Para este caso, se aplicó una escala de Likert, teniendo en cuenta la taxonomía NOC que “incorpora terminología y criterios estandarizados para describir y obtener resultados como consecuencia de la realización de intervenciones enfermeras con el fin de evaluar la satisfacción frente a la atención que está recibiendo el usuario” (11).

Descriptiva porque partimos de una pregunta problema, la cual buscamos resolver mediante la aplicación de un instrumento estandarizado, teniendo en cuenta algunos criterios de inclusión y exclusión para, seguidamente, analizar los datos obtenidos a través de la clasificación y cuantificación de los resultados, lo que, finalmente, nos permite llegar a una interpretación y



así lograr dar respuesta a la pregunta planteada por medio de la descripción de la realidad (12).

Transversal porque se realizó en un tiempo determinado, el cual se estableció para el mes de mayo de 2022 (13).

Se obtuvo un muestreo probabilístico aleatorizado debido a que fue seleccionado un grupo de usuarios que ingresó al servicio de urgencias en el mes de mayo de 2022, durante la jornada de la mañana, de una institución de primer nivel de atención para la elección de la población objeto.

Este estudio se realizó por medio de la aplicación de la escala de Likert, en la que se busca medir la satisfacción del usuario frente a los cuidados de enfermería, teniendo en cuenta algunos criterios de la taxonomía NOC. Se evaluó la satisfacción del paciente/usuario según el acceso a los materiales, aspectos técnicos del cuidado, comunicación, cuidado psicológico y cuidado, clasificando las respuestas entre no del todo satisfecho, algo satisfecho, moderadamente satisfecho, muy satisfecho y completamente satisfecho.

Se tiene un universo de 150 usuarios que asistieron al servicio de urgencias de la institución en el mes de mayo. Se realizó un muestreo probabilístico, donde el tamaño de la muestra fue de 58. Este dato fue ajustado un 10 % con 56 que fueron seleccionados aleatoriamente sin reemplazo, por lo que se presentó una probabilidad de éxito de 0,5, un margen de error de 0,05, un coefi-

ciente de confianza del 95 % y una población de 56 personas.

Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: que los usuarios se encontraran mínimo 2 horas en urgencias, estuvieran en edades entre los 18 y 60 años o menores de edad en compañía de su representante mayor de edad y se encontraran de acuerdo con participar en la investigación. Del mismo modo, se tuvieron en cuenta algunos criterios de exclusión, como usuarios con alteraciones neurológicas y usuarios con barreras de comunicación.

La información del estudio es de fuente primaria, ya que se abordó a los usuarios que se encontraban consultando en urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, donde se les explicó la actividad a realizar y por medio del consentimiento informado se obtuvo la aceptación de ello. Seguidamente, se dio inicio al diligenciamiento del cuestionario.

Se utilizó el programa Microsoft Excel versión 10 para la recolección de los datos obtenidos. La descripción de las variables cualitativas se realizó mediante frecuencias absolutas y relativas. Las variables cuantitativas se describieron mediante estadísticos de tendencia central y de dispersión, utilizando promedios y desviación estándar en el caso que la variable tuviera distribución normal o mediana y rangos intercuartílicos.

Los resultados fueron clasificados, organizados, registrados, codificados y tabulados. Esto permitió sintetizar los

datos de forma tal que proporcionarían las respuestas a los interrogantes de la investigación para realizar una estadística descriptiva. Las variables se procesaron con medidas de tendencia central media, desviación estándar y frecuencia absoluta y relativa. La información obtenida se presentó por medio de gráficas de barras y tablas. Es por ello por lo que se logró, mediante la caracterización del proyecto y la determinación de los objetivos, el análisis estadístico.

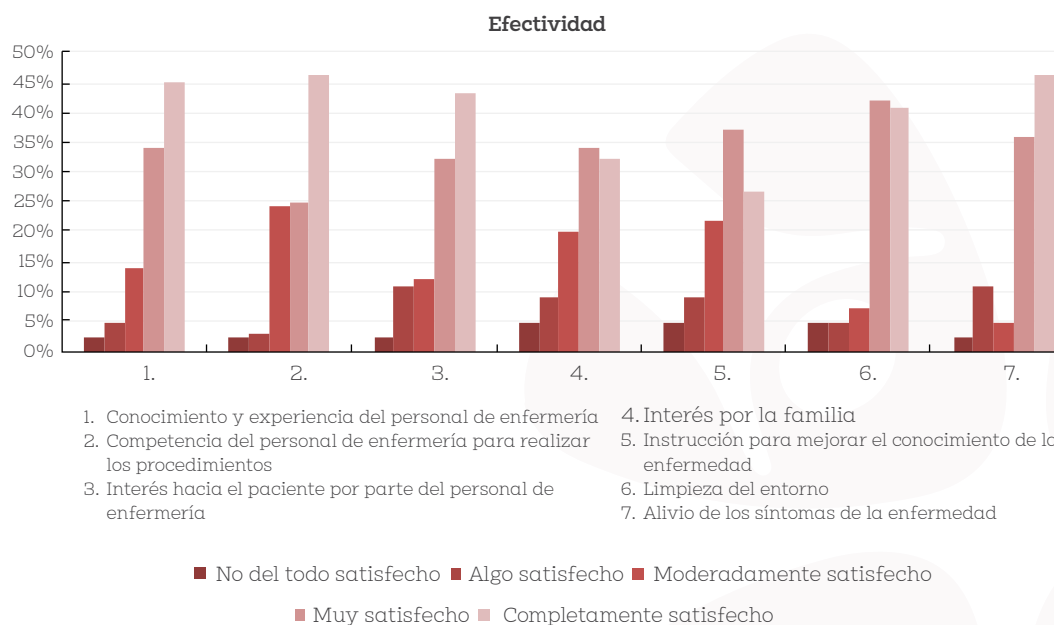
## Resultados

Con los resultados obtenidos del instrumento que busca determinar la satisfacción del paciente con la atención de

enfermería en el servicio de urgencias, evaluadas mediante la indagación de la efectividad, pertinencia, oportunidad, continuidad y eficacia.

Para la variable de efectividad, que hace referencia a la capacidad de conseguir el efecto deseado con las intervenciones que se realizan (12), se tuvieron en cuenta los ítems planteados en el NOC: satisfacción del paciente, donde se evaluó el conocimiento, las competencias, el interés del personal de enfermería por los usuarios y la familia y su experiencia para la realización de los cuidados. Se obtuvo que el 45 % de los usuarios entrevistados se encuentran completamente satisfechos con respecto a estos ítems (Figura 1).

**Figura 1.** Variable de efectividad teniendo en cuenta NOC: satisfacción del paciente.



**Fuente:** elaboración propia.

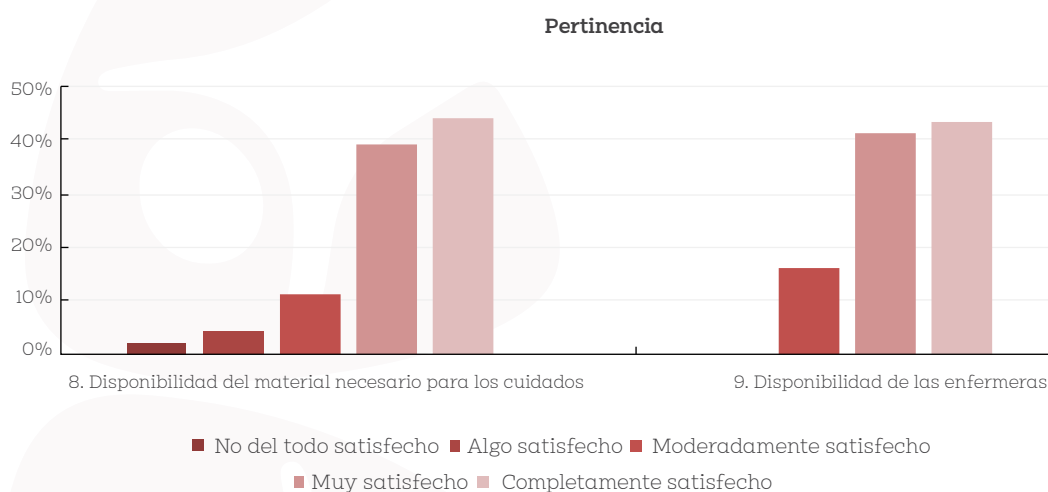
Para la variable de pertinencia, que se basa en garantizar que los usuarios reciban los servicios que requieren (13), se tomó como referencia el NOC: material necesario, donde se obtuvo que el 80 % de los usuarios están entre completamente satisfechos y muy satisfechos con la atención prestada en cuanto a los ítems evaluados, lo que indica que el servicio de urgencias cuenta con los materiales necesarios que permiten garantizar que se suplan las necesidades de los usuarios (Figura 2).

En lo que respecta a la variable de oportunidad y continuidad, estos dos factores se relacionan, ya que ambos buscan ofrecer un servicio sin retrasos, ininterrumpido y constante que evite poner en riesgo la salud (13). Esta variable se evaluó teniendo en cuenta el NOC: aspectos técnicos de cuidado, donde los ítems atención a la comodidad

durante el tratamiento, amabilidad del personal y respuesta del personal a las urgencias tuvieron un 41 % de satisfacción completa por parte de los usuarios, ya que ellos refieren que el personal es amable y cordial y siempre está pendiente cuando se le necesita (Figura 3).

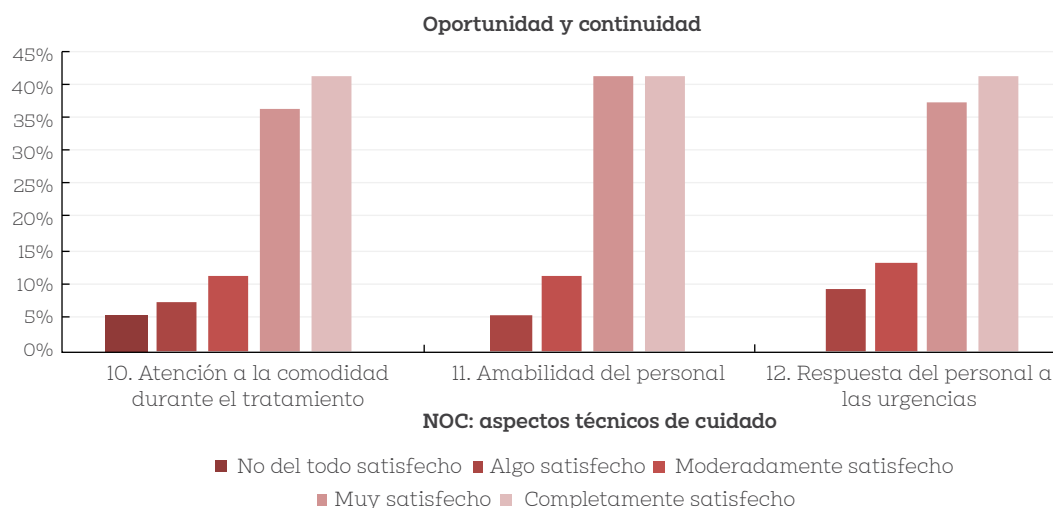
En cuanto a la variable de eficacia, la cual se refiere a qué tan bien funcionan los servicios y cómo estos afectan la salud (14), esta se evaluó teniendo en cuenta los NOC: comunicación, cuidado psicológico y cuidado. Los ítems de mayor predominio fueron la claridad de las respuestas del personal de enfermería (el 48 % de los pacientes se encuentran completamente satisfechos), la relación enfermero-paciente (el 46 % se halla muy satisfecho) y la información brindada por el personal de enfermería de manera clara (el 41 % se encuentra muy satisfecho). Por otra

**Figura 2.** Variable de pertinencia, teniendo en cuenta NOC: material necesario.



**Fuente:** elaboración propia.



**Figura 3.** Variable de oportunidad/continuidad, teniendo en cuenta NOC: aspectos técnicos del cuidado.

**Fuente:** elaboración propia.

parte, con relación al apoyo emocional que le brinda el personal de enfermería, se encontró entre moderadamente satisfecho, con un 32 %, y muy satisfecho, con un 34 %, lo cual presenta una disminución con respecto a los demás ítems de la variable (Figura 4).

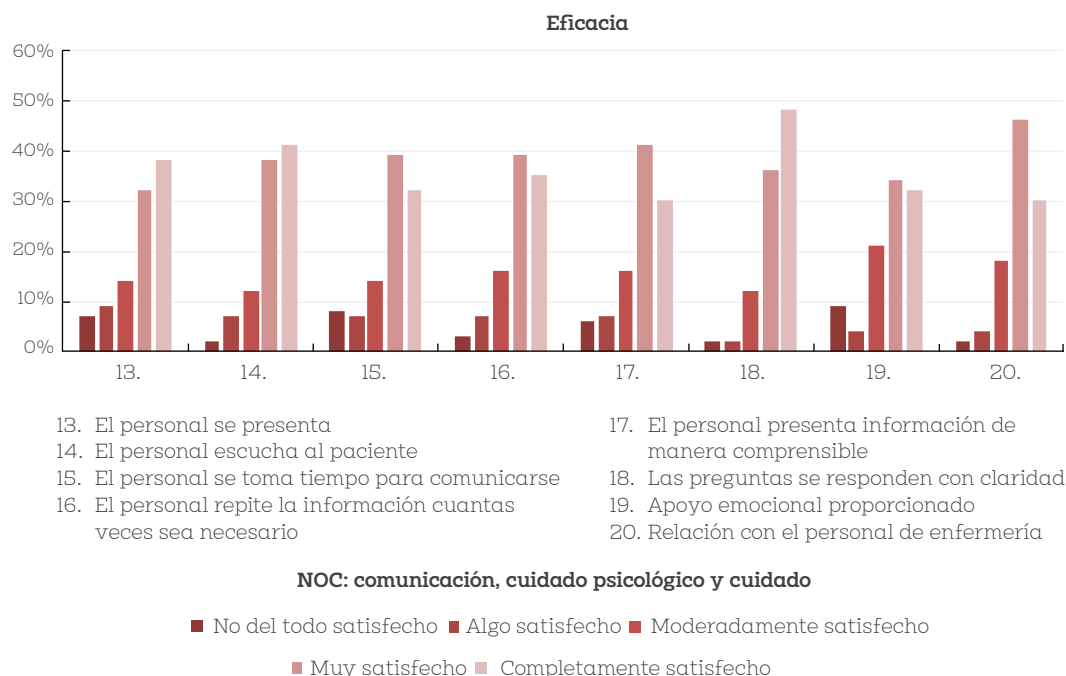
Por otro lado, al relacionar los cuidados de enfermería brindados en el servicio de urgencias en la institución con la satisfacción que perciben los usuarios al recibir dicha atención, se encuentra que la variable que predomina o que más satisface la necesidad del paciente es la pertinencia, ya que se cuenta con los materiales y el personal necesario para satisfacer la necesidad del paciente y con ello alcanzar un estado de salud óptimo. Esto se ve reflejado en el cuestionario aplicado en el servicio en estudio, en el cual se obtuvo que el 83 % de los entrevistados están entre completa-

mente satisfechos y muy satisfechos en la evaluación de dicha variable.

También se le preguntó a la población si recomendaría el servicio de enfermería a otras personas. Se encontró que el 96 % de los usuarios recomendarían el servicio de enfermería según la atención que recibieron.

## Discusión

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el sistema de salud como la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos, cuyo objetivo es contribuir para la mejoría de la salud de la población, y para lograrlo requiere de personal capacitado, financiamiento, información, comunicaciones, orden y dirección. Un buen sistema de salud mejora la calidad de vida de las personas; por esta razón, tiene que ser evaluado por los usuarios (15).

**Figura 4. Variable de eficacia, teniendo en cuenta el NOC: comunicación, cuidado psicológico y cuidado.**

**Fuente:** elaboración propia.

La información encontrada en estudios previos, realizados en distintas partes del mundo, ha arrojado datos similares a los del estudio realizado en una institución de salud de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, puesto que los ítems que aportaron mayor relevancia al total del cuestionario son aquellos que se relacionan con la calidad humana y la calidad de la atención, por lo cual, al evaluar la satisfacción, es este aspecto en el que se debe hacer mayor énfasis y se debe diferenciar de las escalas para evaluar la calidad del servicio prestado.

En cuanto a la variable de efectividad, en una investigación realizada en el año 2016 en el Hospital Santa Rosa de Tenjo, en el municipio de Tenjo, Cundinamarca,

Colombia, se encontró que esta variable es evaluada bajo criterios de conocimiento y competencias del enfermero, además de la comodidad del paciente y la limpieza del entorno, lo que arrojó que, teniendo en cuenta estos ítems, los paciente se encuentran satisfechos en un 64 %, lo cual ha llevado a que, junto a la satisfacción con las variables de accesibilidad y oportunidad, la institución de salud se encuentre dentro de los estándares de calidad establecidos en el Decreto 1011 del 2016 del sistema obligatorio de garantía de calidad en salud (SOGCS) (16).

Por lo anterior, es de suma importancia recalcar que en la investigación realizada en el servicio de urgencias de una

institución de salud de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, y en los resultados obtenidos al aplicar el instrumento, el hecho de que con respecto a la variable de efectividad los usuarios se encuentren completamente satisfechos en un 45 % contribuye no solo a la evaluación del servicio por parte de ellos y a la identificación de aspectos a mejorar en el servicio, sino también a alcanzar estándares de calidad de la institución prestadora de servicios de salud.

Ahora bien, con base en la variable de pertinencia, se encuentra que esta es muy cambiante, principalmente porque está fundamentada en los recursos económicos, materiales y del personal con el que cuenta la entidad prestadora de servicios de salud. En un estudio realizado en la IPS Servicios Integrales de Salud VAQNAR, ubicada en Tunja, Boyacá, Colombia, en el año 2015, se encontró que el 86 % y el 14 % afirmaron que siempre o casi siempre en la prestación del servicio la IPS desarrolla sus procesos oportunamente sin que el usuario tenga que recurrir a trámites necesarios, por lo que se obtuvo que los usuarios tienen un alto grado de satisfacción frente a esta variable (17).

Lo anterior sustenta que no en todas las instituciones se ve la variable de pertinencia satisfecha, como se evidenció en el estudio realizado en Tunja y en la presente investigación llevada a cabo en el municipio de San José de Cúcuta, donde se obtuvo un buen porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios, ya que se cuenta con los materiales y el personal requerido, lo que garantiza que los usuarios reciban la atención que requieren.

En lo que respecta a la variable de oportunidad, en un estudio realizado en un hospital de Antioquia en el año 2020, se encontró que, de acuerdo con el indicador de oportunidad, la satisfacción del usuario fue del 84 %, aunque el 16 % de los encuestados refirieron que existen falencias en la oportunidad de la atención, ya que el tiempo de espera fue mayor de 40 minutos (6).

En nuestro estudio se obtuvo como resultado un 41 % de satisfacción completa en cuanto a la amabilidad del personal. Con relación a ello, en el servicio de emergencias del Hospital General IESS, en Ecuador, se determinó que el trato por parte del personal se destacó por ser amable, con respeto y paciencia, obteniendo un 88,2 % de satisfacción total (18).

Es importante brindar un trato amable al paciente, pues este fortalece la relación enfermero-paciente e influye en la satisfacción de este. Por otro lado, en la institución de primer nivel se evidencia que la satisfacción es completa, ya que la atención en el servicio de urgencias es rápida y oportuna, evitando retrasos que puedan poner en riesgo la vida del paciente.

Sobre la variable de continuidad, se encontró un estudio realizado en Lima, Perú, donde determinaban la percepción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias. Allí se obtuvo en la dimensión monitorea y hace seguimiento un puntaje de 58,3 % de percepción en nivel medio, seguido de un 22,2 % de nivel bajo y un 19,4 % de nivel alto. Esto contrasta con

nuestro estudio, en el que se evidenció que los usuarios están completamente satisfechos 48% con la respuesta del personal a las urgencias y la atención a la comodidad durante el tratamiento, seguido de un 46% que se encuentra muy satisfecho (19).

Por lo tanto, se demuestra que en la institución de primer nivel se da un cuidado continuo, ya que así lo indica el puntaje obtenido en la encuesta. Cabe resaltar que la atención que enfermería brinda debe garantizar que los pacientes reciban los cuidados pertinentes cuando los necesitan y realizar un seguimiento constante para, de esta manera, evitar riesgos en su salud.

En cuanto a la variable de eficacia, se encontró un estudio en Cuba, que buscaba medir el impacto de la calidad de la atención y la satisfacción en el servicio de urgencias. Se evidenció que las mejoras en la comunicación del paciente con el personal, la amabilidad e información recibida y la competencia profesional lograron mejorar la satisfacción en los pacientes con el mayor grado de insatisfacción en los tiempos de espera (20).

Un estudio en la Universidad Miguel Hernández en España halló que la insatisfacción se asocia con carencias de la información, insumos insuficientes, demoras en la atención y pobres condiciones de confort, mientras que la capacidad para comprender las necesidades del paciente, la amabilidad en el trato, el interés que el paciente percibe que tiene por él el personal de enfermería y unos tiempos de espera reducidos

se asociaron significativamente con la satisfacción (21).

El promedio general de satisfacción con la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, por parte de los usuarios del servicio de urgencias en el mes de mayo del año 2022 en la institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, fue similar al presentado por Pérez Ronaldo, que mostró en su estudio un 48,9 % de satisfacción con el servicio de urgencias (22).

En función de los resultados obtenidos, se destaca que es factible utilizar el estudio de la satisfacción del paciente como un indicador de la calidad de la atención de un centro de salud para mejorar la atención brindada.

### ***Satisfacción de los cuidados de enfermería y teoría del confort de Katharine Kolcaba***

El cuidado es la esencia de la enfermería, por lo cual, la teoría idónea para abordar la temática que se está tratando en la presente investigación es la teoría del confort de Katharine Kolcaba, analizando su estructura taxonómica con respecto a la satisfacción de los cuidados de enfermería.

En el contexto físico de los cuidados de enfermería encontramos el alivio de los síntomas de la enfermedad, la atención a la comodidad durante el tratamiento, la respuesta del personal a las urgencias y la competencia del personal de enfermería para realizar el procedimiento. Estos aspectos predominan en las variables de efectividad y pertinen-

cia, con las cuales la mayoría de los pacientes se encuentran completamente satisfechos.

Según el contexto ambiental, los cuidados de enfermería son la limpieza del entorno, la disponibilidad de las enfermeras y el material necesario para los cuidados. En estos aspectos predomina la variable de pertinencia, con la cual la mayoría de los pacientes se encuentran entre completamente satisfechos y muy satisfechos.

Por último, en el contexto social, los cuidados de enfermería son el interés por la familia, la amabilidad del personal, el personal se presenta, el personal escucha al paciente, el personal se toma tiempo de comunicarse con el paciente, el personal presenta información de manera comprensible, las preguntas se responden con claridad, apoyo emocional proporcionado y relación con el personal de enfermería. En estos aspectos predominan las variables de eficacia y efectividad. La variable de eficacia demostró que, con respecto a los cuidados, la mayoría se encuentra muy satisfecha, pero frente al cuidado emocional se presenta mayor satisfacción moderada.

Correlacionando los ítems del presente estudio con la taxonomía de la teoría del confort de Kolcaba, el contexto de confort que predomina es el social, en el cual se evidencia que, con respecto a la mayoría de los cuidados, los usuarios se encuentran muy satisfechos. Dado que el contexto social pertenece a las relaciones interpersonales, familiares y sociales, esto permite elaborar un plan de cuidados más personalizado, huma-

nizado y ético, con el propósito de mejorar el estado de salud del paciente, haciendo su estancia más agradable en el servicio de urgencias (23)

## Conclusiones

Se logró identificar y evaluar cada una de las variables, obteniendo que, con respecto a la efectividad en el servicio, el 74 % de los usuarios están satisfechos con los conocimientos del personal y el alivio de los síntomas. Del mismo modo, en la variable de pertinencia se encontró una satisfacción del 83 %, puesto que se cuenta con el personal y los insumos necesarios para prestar una atención de calidad a los usuarios. Seguidamente, en la variable de oportunidad y continuidad, los ítems evaluados tuvieron una calificación de completamente satisfecho, lo cual es un buen indicador para la institución de primer nivel, ya que muestra que la atención es rápida y busca la mejoría adecuada del usuario. En la variable de eficacia, el ítem de mayor predominio de satisfacción fue la claridad de las respuestas del personal de enfermería y el de menor satisfacción fue el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería.

Al realizar la investigación y tomando en cuenta los resultados obtenidos, podemos concluir que para lograr una percepción de satisfacción completa en los usuarios que se asisten al servicio de urgencias de la institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, el personal de enfermería no solo debe centrarse en el confort físico o el alivio de los síntomas, sino que también deberá tomarse el tiempo de brindar apoyo

emocional, presentarse a los pacientes, tener más disposición para resolver dudas de manera clara y comprensible, además de tomarse el tiempo para escuchar al paciente, para que con ello la atención sea más eficaz y se brinde mayor calidad en los servicios.

El confort se entrelaza con la satisfacción, puesto que los dos buscan la sensación de bienestar del paciente al suplir sus necesidades. Al proporcionar un estado de confort al usuario desde el contexto físico, ambiental y social, se busca el aumento de la sensación de satisfacción de este. Por ende, es importante desde enfermería hacer uso de las teorías y modelos que fundamentan la profesión, para que de esta manera se ofrezca un cuidado holístico y se aumente la calidad de los servicios brindados.

## Agradecimientos

En primer lugar, expresamos agradecimiento a Dios por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de formación y obtener uno de los anhelos más deseados.

Agradecemos a nuestra tutora Martha Liliana Maldonado Gutiérrez, enfermera profesional. Sin usted y sus virtudes, constancia y paciencia este trabajo no se hubiera logrado, sus consejos fueron útiles a la hora de buscar claridad en nuestras ideas. Usted es una parte importante de esta historia por sus aportes profesionales que la caracterizan. Muchas gracias por las palabras de aliento y sobre todo por sus orientaciones.

A nuestros padres, que siempre han sido el motor de nuestros sueños y esperanzas, les dedicamos este logro que solo hace parte de la gran lista de metas que vamos a cumplir gracias a ustedes.

A cada uno de los compañeros de investigación. Solo ustedes saben el esfuerzo, empeño y dedicación que le brindamos a esta investigación a pesar de las dificultades y las discusiones que se presentaron. El trabajo en equipo y la unión con un propósito establecido se ven reflejados en este trabajo.

## Referencias

1. Silva PL, Paiva L, Faria VB, Ohl RIB, Chavaglia SRR. Triage in an adult emergency service: patient satisfaction. *Rev Esc Enferm USP*. 2016;50(3):427-432. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-623420160000400008>
2. Cano C, Acevedo M, Valencia J, Gallego K, Bermúdez J. Factores que inciden en la calidad del servicio de urgencias en la Clínica Sagrado Corazón de Medellín. *Revista CIES*. 2018; 9(2).
3. Ortiz RM, Muñoz S, Martín D, Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Revista Panamericana de Salud Pública*. *Rev Panam Salud Publica*. 2003;13(4):229-238.
4. Arteta-Poveda L, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev. Salud Pública*. 2018;20(5):629-636.
5. Castelo Rivas W, Castelo Rivas A, Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Rev Cubana Enfermer*. 2016;32(3):335-42.



6. Trujillo Rojas A, Cardona Barón J, Morales Luján M. Percepción de calidad en la atención de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del Hospital San Vicente de Paúl De Remedios Antioquia durante el segundo trimestre del año 2020 [Tesis de especialización]. 2020. Colombia: Corporación Universitaria Iberoamericana; 2020. Recuperado a partir de: <https://bit.ly/3Tnnlea>
7. Özhanlı Y, Akyolcu N. Satisfaction of Patients with Triage and Nursing Practice in Emergency Departments. *Florence Nightingale J Nurs.* 2020;28(1):49-60. doi: 10.5152/FNJN.2020.18041.
8. Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. Séptima ed. Barcelona: Elsevier; 2011.
9. Gómez Ramírez OJ, Carrillo González GM, Arias EM. Teorías de enfermería para la investigación y práctica en cuidado paliativo. *Rev. Latinoam. Bioet.* 2017;17(1):60-79. <https://doi.org/10.18359/r/bi.1764>.
10. Cortés D, Serrezuela Á. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería, en una institución de IV nivel de atención en salud, en Bogotá. Septiembre-octubre de 2008 [Internet]. 2008. [citado: 2022, octubre] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10554/9783>
11. Moorhead S, Swanson E, Johnson M, Maas M. Nursing outcomes classification (NOC). 6th ed. Barcelona: Elsevier; 2016.
12. Guevara Alban GP, Verdesoto Arguello AE, Castro Molina NE. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO.* 2020;4(3):163-7.
13. Cvetkovic-Vega A, Maguiña J, Soto A, Lama-Valdivia J, Correa-López, L. Estudios transversales. *Rev. Fac. Med. Hum.* Enero 2021; 21(1):164-170. DOI 10.25176/RFMH.v21i1.3069
14. Real Academia de la Lengua Española (RAE). Diccionario de la Lengua Española [Internet]. RAE; 2022 (acceso 26 de abril de 2022). Disponible en: <https://dle.rae.es/efectividad>
15. Ministerio de Salud y Protección Social. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud [Internet]. Minsalud; 2022 (acceso 26 de abril de 2022). Disponible en: <https://bit.ly/3yTfT2x>
16. Lam RM, Hernández P. Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter.* 2008;24(2):1-6.
17. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería [Internet]. OPS; 2022. Acceso 26 de Abril de 2022 (acceso 26 de abril de 2022). Disponible en: <https://bit.ly/3D7m5Gx>
18. Ríos Cáceres A, Barreto Galeano A, Martínez Duque A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016: Parte 1 Municipio de Chía; Hospital San Antonio de Chía. Trabajo de Grado [Tesis de pregrado]. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2016. Recuperado a partir de: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>
19. Acevedo Garzón J. Evaluación de la satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS Servicios Integrales De Salud VAQNAR ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá [Tesis de pre-

- grado]. Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica De Colombia (UPTC); 2015. Recuperado a partir de: <https://bit.ly/3D83ni4>
20. Suárez Lima GJ, Mutre Carriel KB, González Calero M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador: The external user satisfaction in waiting time in the hospital general IESS emergency service Milagro - Ecuador. *Más Vita. Rev. Cienc. Salud.* 2022;2(2):31-4.
21. Saavedra S. Percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Lima. 2019 [Tesis de especialización]. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado a partir de: <https://bit.ly/3D9Rs3B>
22. Ríos Suarez KJ, Ordoñez Ruiz YT, Ramos Castañeda JA. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes de urgencias en una institución de primer nivel. *RCR.* 2019;3(1):52-9.
23. Cobo-Mejía EA, Gómez-Martínez FE, Rodríguez-Leal MY. Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá.* 2017;4(2):188-204.