



ORIGINAL

Perception of the quality of nursing care and user satisfaction in hospitals in Chile

Percepción de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios en hospitales de Chile

Nicole Mora-Opazo¹  , Marioly Venegas-Mardonez¹  , Antonia Wolferson Wevar¹  , Paulina Romero-Soto²  

¹Universidad Adventista de Chile, Camino a Tanilvoro, km 12, Las Mariposas, Chillán-Chile.

²Carrera de Enfermería. Universidad Adventista de Chile, Camino a Tanilvoro, km 12, Las Mariposas, Chillán-Chile.

Citar como: Mora-Opazo N, Venegas-Mardonez M, Wolferson Wevar A, Romero-Soto P. Perception of the quality of nursing care and user satisfaction in hospitals in Chile. Salud, Ciencia y Tecnología. 2024; 4:.587. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024.587>

Enviado: 02-02-2024

Revisado: 16-05-2024

Aceptado: 21-09-2024

Publicado: 22-09-2024

Editor: Dr. William Castillo-González 

Autor para la correspondencia: Nicole Mora-Opazo 

ABSTRACT

Introduction: the quality of health depends on whether the service offers the desired results. This is related to health services since users base their preferences and experiences to express satisfaction. Nursing is a central being in the perception of quality.

Objective: describe the perception of the quality of nursing care and user satisfaction in hospitals in Chile.

Method: a study was carried out with a descriptive-cross-sectional, quantitative design. The sample was made up of 111 users over 18 years of age who had been hospitalized for at least one night in a public hospital in Chile. The instrument used was SERVQHOS-E, which measures the perception of users in relation to the quality of nursing care from corporate aspects and a survey that provides opinion data on perceived quality.

Results: an average of $3,28 \pm 0,81$ could be observed in the users' expectations regarding the quality of nursing care and 75,67 % of the users stated that they were very satisfied or satisfied with the nursing care received.

Conclusions: the research revealed positive perception of users about the quality of nursing care in Chilean hospitals. Areas for improvement were identified such as communication and waiting times. The data obtained can collaborate in decision-making and improvements in user care in health facilities, guiding possible strategies to guarantee quality and satisfaction.

Keywords: Nursing; Quality of Healthcare; Patient Care; Patient Satisfaction; Public Hospitals.

RESUMEN

Introducción: la calidad de la salud depende de si el servicio ofrece los resultados deseados. Esto se relaciona con los servicios de salud ya que los usuarios se basan en sus preferencias y experiencias para manifestar satisfacción. La enfermería se conforma como un ser central en la percepción de la calidad.

Objetivo: describir la percepción de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios en hospitales en Chile.

Método: se realizó un estudio con diseño descriptivo-transversal, cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 111 usuarios mayores de 18 años que hayan estado hospitalizados por al menos una noche en un hospital público en Chile. El instrumento utilizado fue SERVQHOS-E que mide la percepción de los usuarios en relación a la calidad de atención de enfermería desde aspectos corporativos y una encuesta que entrega datos de opinión sobre la calidad percibida.

Resultados: se pudo observar una media de $3,28 \pm 0,81$ en las expectativas de los usuarios respecto de la

calidad de atención de enfermería y el 75,67 % de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos o satisfechos con la atención recibida de enfermería.

Conclusiones: se reveló una percepción positiva de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en hospitales chilenos. Se identificaron áreas de mejora como lo son la comunicación y tiempos de espera. Los datos obtenidos pueden colaborar en la toma de decisiones y mejoras en la atención del usuario en los establecimientos de salud, guiando posibles estrategias para garantizar la calidad y satisfacción.

Palabras clave: Enfermería; Indicadores de Calidad de La Atención De Salud; Atención al Paciente; Satisfacción del Paciente; Hospitales Públicos.

INTRODUCCIÓN

Según la Real Academia Española calidad es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.⁽¹⁾ Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud refiere que muchas veces la calidad depende de la medida en que los servicios de salud prestados a personas y comunidades aumenten las posibilidades de lograr los resultados de salud deseados.⁽²⁾ En este sentido, la atención de enfermería de calidad puede entenderse como la forma en que los profesionales de enfermería realizan intervenciones para satisfacer las necesidades de los usuarios y su entorno.⁽³⁾

En un entorno hospitalario es necesario evaluar algunos aspectos de la calidad: aspectos objetivos; científico y técnico (medido a través de métricas y protocolos), evidenciado en el cumplimiento de protocolos (estandarización de procedimientos) y su evaluación por parte del estamento de enfermería, e instancias subjetivas; funcional o interactivo (basado en la experiencia del usuario y su uso),^(4,5) de esta manera el equipo de salud colabora y asegura las experiencias y expectativas de quienes son consumidores del producto.⁽⁶⁾ La calidad de la atención sanitaria es principalmente intangible, basándose principalmente en experiencias y beneficios más que en objetos, incluyendo en la evaluación del usuario el progreso y experiencia y sus expectativas como indicador clave.^(4,7)

La enfermería desempeña un papel central en la implementación de políticas de salud y el logro de objetivos organizacionales teniendo como profesional sanitario, un contacto más prolongado con el usuario durante todo el proceso asistencial.⁽⁴⁾ Su enfoque está en brindar atención integral, abordando temas de equidad, eficiencia, calidad, trato respetuoso, información veraz y continua, afectando la satisfacción usuaria.^(8,9) Se ha descubierto que en el ámbito hospitalario las acciones de los profesionales de enfermería son percibidas con mayor intensidad por los usuarios, lo que significa que sus acciones se entienden con mayor frecuencia que las de cualquier otro miembro del personal como un indicador de salud y, por lo tanto, es importante evaluar y mejorar continuamente las prácticas de enfermería para garantizar una atención de alta calidad.^(3,9)

Es por esto, que el Ministerio de Salud ha desarrollado, estrategias de participación social que facilitan la interacción y el involucramiento de los usuarios en las decisiones en ámbitos de materias de salud que los afectan directamente y que fomentan su corresponsabilidad inherente,⁽⁶⁾ es por esto, que los establecimientos de salud se han interesado por mejorar de manera continua la calidad en la atención de salud y de los servicios prestados, así mismo el desarrollo continuo de la práctica de enfermería en los centros de salud.⁽¹⁰⁾ La manera en la que se ha realizado ha sido a través de evaluaciones objetivas y subjetivas, considerando estas como algo importante al igual que las opiniones que el usuario expresa.⁽¹¹⁾ Es por esto, que la recopilación de datos en la atención hospitalaria tiene como objetivo describir los factores que causan satisfacción e insatisfacción, proporcionando información para que los administradores de atención de salud planifiquen sus estrategias específicas,⁽¹²⁾ teniendo en cuenta que el proceso de calidad lo define el usuario y no la institución, dándole a este lo que él necesita, desea y demanda, creando así usuarios satisfechos.⁽¹²⁾

La satisfacción en salud puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”,⁽¹³⁾ representando una vivencia subjetiva derivada de cumplir o no las expectativas del usuario sobre algo que desea,⁽¹²⁾ esta puede variar entre personas, y puede verse afectada por cambios de las metas, necesidades y circunstancias, estando estrechamente relacionado con la percepción de la calidad en el cumplimiento de procesos y satisfacción de necesidades del usuario.⁽¹⁴⁾

Dado que la percepción de la calidad de atención de enfermería por parte de los usuarios implica distintos aspectos que influyen en su satisfacción, es que el objetivo general de esta investigación es describir la percepción de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios en hospitales en Chile.

MÉTODO

Tipo y diseño de investigación: estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal

Universo: usuarios de todo Chile que hayan sido atendidos en hospitales públicos.

Muestra: 111 usuarios que han sido atendidos en hospitales a nivel nacional y se obtuvieron mediante el tipo

de muestreo no probabilístico por bola de nieve.

Criterios de inclusión: personas mayores de 18 años, de ambos sexos, que estuvieron hospitalizados en hospitales de Chile desde el año 2023 y todos sus años anteriores

Criterios de exclusión: personas que han cursado hospitalizaciones en clínicas privadas y que no hayan firmado el consentimiento informado ya que la presente investigación respalda y mantiene la confidencialidad de los datos obtenidos, acreditando de esta manera participar de forma voluntaria.

Técnica e instrumento de recolección de datos: para medir la calidad de la atención de enfermería percibida por el usuario, enfocándose en el trato, la confianza, la disposición del personal y la atención individualizada se utilizó el instrumento SERVQHOS-E, el cual presenta un Alpha de Cronbach de 0,96.^(15,16) Además, fue validado en Chile por 7 expertos de la Universidad Adventista de Chile y otros expertos externos a la casa de estudios señalada en el año 2023. El cuestionario tiene dos partes: la introducción, que explica el propósito, la importancia y aspectos éticos como el consentimiento y la confidencialidad, además de recoger datos sociodemográficos; y la segunda parte consistió en una escala de Likert de 16 ítems que miden la calidad de la atención, con respuestas que van de “mucho peor de lo esperado” a “mucho mejor de lo esperado”. El análisis factorial identifica dos factores: aspectos tangibles (calidad objetiva), que incluyen tecnología, presentación personal, señalización y comodidad de las habitaciones (ítems 1, 2, 3 y 5), y aspectos intangibles (calidad subjetiva), que abarcan interés, información, tiempo de espera, resolución de problemas, puntualidad, disposición de ayuda, confianza, amabilidad, preparación y trato (ítems 4, 6-16). Estos factores reflejan tanto la calidad objetiva como la subjetiva.^(14,16)

La interpretación de los datos se basa en la Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver y el Paradigma de Calidad Percibida de Parasuraman y cols. Las respuestas “mucho peor de lo que esperaba” y “peor de lo que esperaba” indican desconfirmación negativa (media entre 1-2,45), reflejando bajos niveles de calidad percibida y falta de satisfacción. La respuesta “como lo esperaba” indica desconfirmación nula (media entre 2,46-3,49), reflejando niveles modestos de calidad percibida y satisfacción. Las respuestas “mejor de lo que esperaba” y “mucho mejor de lo que esperaba” indican desconfirmación positiva (media superior a 3,49), reflejando altos niveles de calidad percibida y mucha satisfacción.^(16,17)

Procedimiento de recolección de datos: la recolección de datos se realizó por medio de una encuesta por Google Forms, la cual a través de distintas plataformas de redes sociales se envió un código QR o un link para el ingreso a la encuesta. Cabe destacar que el presente estudio, se sometió al Comité Ético Científico de la Universidad Adventista de Chile para su evaluación. El número de referencia del dictamen mencionado por el comité para este estudio fue 2023-45.

Técnicas de procesamiento de la información: los datos han sido tabulados en el programa Excel®, y el proceso estadístico de la información fue por medio del programa SPSS Versión 25, los resultados serán expresados por medio de tablas de frecuencia, medias y porcentajes.

RESULTADOS

El total de la muestra del estudio fue de 111 usuarios. La edad mínima de respuesta al cuestionario es de 18 años y la edad máxima de respuesta es de 74 años, siendo la media de 36,06 ±13,19 años.

En cuanto al género, la mayoría de los participantes fueron mujeres (59,45 %). En relación al estado civil, la mayoría eran solteros (58,55 %). En términos de nivel educativo, la mayoría indicó tener estudios universitarios (45,05 %). Respecto a la ocupación, la mayor parte de la muestra trabajaba de forma dependiente (47,74 %). Esto demuestra el perfil del tipo de usuario que se atiende en los hospitales públicos en Chile (tabla 1).

Tabla 1. Variables sociodemográficas		
	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Masculino	42	37,83
Femenino	66	59,45
Otros	3	2,70
Estado civil		
Soltero/a	65	58,55
Casado/a	31	27,92
Viudo/a	2	1,80
Divorciado/a	11	9,90
Conviviente civil	2	1,80
Estudio		
Básico	4	3,60
Medio	26	23,42
Técnico	24	21,62

Universitario	50	45,04
Posgrado	7	6,30
Ocupación		
Estudiando	22	19,81
Independiente	19	17,11
Dependiente	53	47,74
Desempleado	4	3,60
Pensionado	8	7,20
Otros	5	4,50
Total	111	100,00

Los aspectos medidos en este estudio a través del instrumento SERVQHOS-E incluyen la calidad objetiva y subjetiva de la atención de enfermería. La calidad objetiva (tangibles) obtuvo una media de $3,25 \pm 0,77$, destacando las tecnologías con una media de $3,34 \pm 0,88$. La calidad subjetiva (intangibles) tuvo una media de $3,31 \pm 0,87$, destacando la puntualidad de enfermería con una media de $3,18 \pm 0,95$ y la confianza con un 34,23 % respondiendo “mejor de lo que esperaba”. Los ítems de información proporcionada y amabilidad en el trato presentaron un 16,22 % “mucho mejor de lo que esperaba”. Finalmente, la preparación personal tuvo una media de $3,41 \pm 0,94$, mostrando una tendencia mayor a la satisfacción usuaria.

Tabla 2. Percepción de la calidad objetiva y subjetiva en enfermería

	1		2		3		4		5		Muestra n %	Media	DE	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%				
Ítems de calidad objetiva														
Tecnología	3	2,70	10	9,01	56	50,45	30	27,02	12	10,81	111	100,00	3,34	0,88
Presentación personal	2	1,80	8	7,21	46	41,44	34	30,63	21	18,92	111	100,00	3,58	0,94
Indicaciones	3	2,70	29	26,13	49	44,14	17	15,31	13	11,71	111	100,00	3,07	0,99
Apariencia y comodidad habitaciones	7	6,31	27	24,32	46	41,44	22	19,81	9	8,11	111	100,00	2,99	1,01
Media calidad objetiva													3,25	0,77
Ítems de calidad subjetiva														
Interés cumplimiento	4	3,60	16	14,41	43	38,74	33	29,73	15	13,51	111	100,00	3,35	1,01
Información	5	4,50	12	10,81	46	41,44	30	27,03	18	16,22	111	100,00	3,40	1,03
Tiempo espera	11	9,91	23	20,72	36	32,43	31	27,93	10	9,01	111	100,00	3,05	1,12
Interés solución de problemas	3	2,70	16	14,41	47	42,34	32	28,83	13	11,71	111	100,00	3,32	0,95
Puntualidad	5	4,50	16	14,41	55	49,55	24	21,62	11	9,91	111	100,00	3,18	0,95
Rapidez	5	4,50	16	14,41	51	45,95	28	25,23	11	9,91	111	100,00	3,22	0,96
Disposición de ayuda	3	2,70	17	15,32	43	38,74	36	32,43	12	10,81	111	100,00	3,33	0,95
Confianza	6	5,41	11	9,91	42	37,84	38	34,23	14	12,61	111	100,00	3,39	1,01
Amabilidad	7	6,31	15	13,51	37	33,33	34	30,63	18	16,22	111	100,00	3,37	1,10
Preparación personal	4	3,60	9	8,11	51	45,95	32	28,83	15	13,51	111	100,00	3,41	0,94
Trato	5	4,50	12	10,81	46	41,44	32	28,83	16	14,41	111	100,00	3,38	1,01
Capacitación	6	5,41	13	11,71	48	43,24	29	26,13	15	13,51	111	100,00	3,31	1,03
Media calidad subjetiva													3,31	0,87
Media calidad objetiva y subjetiva													3,28	0,81

1: Mucho peor de lo que esperaba; 2: Peor de lo que esperaba; 3: Como lo esperaba; 4: Mejor de lo que me esperaba; 5: Mucho mejor de lo que esperaba.

En la tabla 3, se utilizó la relación de los resultados con la Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver y el Paradigma de Calidad Percibida de Parasuraman y cols. El 44,37 % de los encuestados revelan desconfirmación nula (modestos niveles de calidad percibida) en los ítems de calidad objetiva, mientras que el 41,07 % reflejan desconfirmación positiva (altos niveles de calidad percibida) en los ítems de calidad subjetiva. En los aspectos tangibles, la tecnología presenta un 50,45 % de desconfirmación nula, y la presentación personal de los profesionales de enfermería muestra un 49,55 % de desconfirmación positiva. En los aspectos subjetivos, la amabilidad y la confianza muestran un 46,85 % de desconfirmación positiva, indicando altos niveles de satisfacción. Finalmente, el 49,55 % de los usuarios expresan desconfirmación nula en la puntualidad del personal de enfermería. La combinación de estos aspectos es esencial para una atención integral y de calidad.

Tabla 3. Desconfirmación percepción de la calidad de la atención de Enfermería

	Negativa		Nula		Positiva		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ítems de calidad objetiva								
Tecnología	13	11,71	56	50,45	42	37,84	111	100,00
Presentación personal	10	9,01	46	41,44	55	49,55	111	100,00
Indicaciones	32	28,83	49	44,14	30	27,03	111	100,00
Apariencia y comodidad habitaciones	34	30,63	46	41,44	31	27,93	111	100,00
Media	22,25	20,05	49,25	44,37	39,50	35,59	111	100,00
Ítems de calidad subjetiva								
Interés cumplimiento	20	18,02	43	38,74	48	43,24	111	100,00
Información	17	15,32	46	41,44	48	43,24	111	100,00
Tiempo espera	34	30,63	36	32,43	41	36,94	111	100,00
Interés solución de problemas	19	17,12	47	42,34	45	40,54	111	100,00
Puntualidad	21	18,92	55	49,55	35	31,53	111	100,00
Rapidez	21	18,92	51	45,95	39	35,14	111	100,00
Disposición de ayuda	20	18,02	43	38,74	48	43,24	111	100,00
Confianza	17	15,32	42	37,84	52	46,85	111	100,00
Amabilidad	22	19,82	37	33,33	52	46,85	111	100,00
Preparación personal	13	11,71	51	45,95	47	42,34	111	100,00
Trato	17	15,32	46	41,44	48	43,24	111	100,00
Capacitación	19	17,12	48	43,24	44	39,64	111	100,00
Media	20,00	18,02	45,42	40,92	45,58	41,07	111,00	100,00

Desconfirmación negativa; respuestas 1: mucho peor de lo que esperaba y 2: peor de lo que esperaba, desconfirmación nula; respuesta 3: como lo esperaba, desconfirmación positiva; respuestas 4: mejor de lo que esperaba y 5: mucho mejor de lo que esperaba.

En la tabla 4, los resultados de satisfacción global revelan que el 50,5 % de los encuestados están satisfechos con la atención de enfermería recibida. El 87,4 % informó que no se les practicaron exámenes o procedimientos sin su permiso. El 78,4 % consideró que su hospitalización duró el tiempo necesario. El 61,3 % percibió que recibió suficiente información sobre su estado de salud por parte del personal de enfermería. El 96,3 % de los hospitalizados estuvieron en cirugía, medicina, médico-quirúrgico, UCI y otros servicios, mientras que solo el 3,6 % estuvo en pabellón, oncología, psiquiatría y neurología. Respecto a la vía de ingreso, el 67,6 % ingresó por urgencia y solo el 0,9 % por reanimación. Del total de la muestra (111 personas), la cantidad máxima de hospitalizaciones fue de 7 veces, con una media de $0,91 \pm 1,46$.

Tabla 4. Datos de opinión de calidad percibida

Datos de opinión de calidad percibida % (f)				
Satisfacción global	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
	25,22 (28)	50,45 (56)	19,81 (22)	4,50 (5)
Recomendaría este hospital a otras personas	Sin dudarlo	Tengo dudas	Nunca	
	50,45 (56)	42,34 (47)	7,20 (8)	
A su juicio, ha estado en el hospital...	Menos de lo necesario	El tiempo necesario	Más de lo necesario	
	12,61 (14)	78,37 (87)	9,00 (10)	
¿Le han practicado exámenes o procedimientos sin su permiso?	Si	No	Algunas Veces	
	5,40 (6)	87,38 (97)	7,20 (8)	
¿La/el Enfermera/o que le atendía le da a conocer su nombre?	Si	No		
	63,06 (70)	36,93 (41)		
¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su estado de salud por parte del personal de enfermería?				
	61,26 (68)	38,73 (43)		
El ingreso al hospital se produjo	Programado	Por urgencia	Acceso a la sala de reanimación	
	31,53 (35)	67,56 (75)	0,90 (1)	
Durante su hospitalización estuvo en el servicio de	Cirugía	Medicina	Médico-quirúrgico	UCI
	46,84 (52)	35,13 (39)	2,70 (3)	5,40 (6)
				Otros
				9,90 (11)

DISCUSIÓN

La percepción que tienen los usuarios sobre la calidad y satisfacción de la atención de enfermería en lo que respecta a los cuidados proporcionados en hospitales públicos en Chile muestra una ligera tendencia hacia modestos niveles de calidad percibida. Borré-Órtiz YM et al.⁽⁹⁾ menciona que la satisfacción de los usuarios con los servicios de enfermería son un indicador valioso para evaluar la calidad de la atención de enfermería entregada a los usuarios.⁽¹⁹⁾

Un estudio realizado por Tejinder Singh y Amandeep Kaur incluyó a 50 usuarios de un hospital de las Fuerzas Armadas de la India, donde mayoritariamente se obtuvieron resultados de edades comprendidas entre 36 y 50 años (52%), siendo similar a los resultados obtenidos en el presente estudio, además, en los aspectos sociodemográficos se evidencia que el 82% de los usuarios estaban casados,⁽²⁰⁾ similar situación en un estudio realizado por Donald Collantes y Vanessa Clavo a 80 usuarios de un hospital de la Provincia de Chota en Perú, donde la mayoría de los usuarios que respondieron la encuesta eran casados o convivientes,⁽²¹⁾ difiriendo en el presente estudio por la mayoría de respuestas por usuarios solteros. Estas diferencias pueden influir en sus expectativas y niveles de satisfacción con los cuidados de enfermería.⁽²²⁾

En un estudio realizado en un hospital en Huaraz, Perú, por Atoche y Vargas a 88 usuarios hospitalizados, revelan que el 60,2 % de los usuarios consideró que las interacciones interpersonales con el personal de enfermería fueron buenas,⁽²³⁾ datos similares en el presente estudio con respecto a la amabilidad en el trato y la confianza. Esto guarda relación con que el personal de enfermería en su gestión del cuidado trabaja como un ser integral, enfocando prácticas relacionadas con la calidez humana y la administración y coordinación con otros profesionales.⁽²⁴⁾

Con respecto a la percepción de los usuarios, Tejinder Singh y Amandeep Kaur encontraron que el 24% de los usuarios calificó la “Calidad de la atención y el servicio prestado durante su estancia en el hospital” como excelente, mientras que el 72% la calificó como muy buena. Ilona Plevová et al. en un estudio que incluyó una muestra total de 14,023 usuarios de 14 hospitales diferentes de República Checa, donde evidencia que la satisfacción general de los usuarios con los cuidados de enfermería se inclinan a la satisfacción.⁽²⁵⁾ Así mismo, en un estudio realizado por Hamza et al. en un servicio de urgencias en Jordania, se informó como alta la percepción general de calidad de la atención de enfermería.⁽²⁶⁾ Resultados similares en este estudio, donde los usuarios califican su satisfacción global como satisfechos. Esto indica una visión generalmente positiva entre los pacientes con respecto a la calidad de atención percibida, por lo que de esta forma se cumple con las expectativas y resultados deseados de los usuarios.⁽²⁾

En un estudio realizado a 90 usuarios mayores de 18 años en Sonora, México, menciona que el 86,7 % de la muestra manifiesta satisfacción en relación a la satisfacción global de los cuidados de enfermería,⁽³⁾ lo que concuerda con el presente estudio, donde los porcentajes más elevados se encontraban en muy satisfechos y satisfechos. Respecto de la calidad objetiva y subjetiva, el mismo estudio obtiene una media de 3,57 y 3,89 respectivamente, tendiendo a la desconfirmación positiva (altos niveles de calidad percibida/ mucha satisfacción), por otro lado, en el presente estudio se obtiene una media total de la calidad objetiva y subjetiva que tiende levemente a la desconfirmación nula (modestos niveles de calidad percibida/ satisfacción). Esto refleja el impacto de las importantes acciones de los profesionales de enfermería que influyen a nivel institucional, lo que se revela en la calidad de la atención y afecta de manera directa e indirecta a nuestros usuarios.⁽²⁴⁾

En un estudio realizado en Colombia con el mismo instrumento aplicado en este estudio, se evidencia que la media de calidad objetiva y subjetiva es de 3,614, por lo tanto, presenta una ligera tendencia hacia la desconfirmación positiva, en contra parte, en este estudio la puntuación media obtenida tiende ligeramente hacia la desconfirmación nula, reflejando modestos niveles de calidad percibida, a pesar de que las diferencias de las puntuaciones medias son pequeñas. Estas diferencias se ven a raíz de que el estudio realizado en Colombia tuvo dos mediciones, la primera con resultados que sugerían modestos niveles de calidad percibida (media de 3,38) y tras una intervención que mejoraría la calidad y satisfacción usuaria aumenta a altos niveles de satisfacción (media de 3,87).⁽⁴⁾

Por otro lado, en un estudio realizado por Most. Munni et al. en un hospital de Bangladesh con datos recopilados de 120 participantes los cuales puntúan la percepción de la calidad de atención de enfermería como mala, sugiriendo que varios usuarios se sintieron insatisfechos con la atención brindada durante su estancia hospitalaria.⁽²⁷⁾ Uno de los aspectos destacados es la prolongación de la estancia hospitalaria asociada a peores percepciones de atención de enfermería, situación que discrepa con el presente estudio, dado que los usuarios no presentan insatisfacción por el tiempo de hospitalización, no obstante, una estancia prolongada impactaría directamente al hospital en aspectos económicos y a los usuarios en su productividad laboral.⁽²⁸⁾

En cuanto a la satisfacción global, la mayor parte de los encuestados del presente estudio, señaló que recomendaría el hospital sin dudar, la mayoría indicó además que su estadía en el hospital fue el tiempo necesario, y que le pidieron su consentimiento para efectuar procedimientos, la gran parte además indica que su ingreso fue por urgencia, lo cual hace concordancia con los datos publicados en otros estudios por Barragán⁽⁴⁾

y Martín.⁽²⁹⁾

Las principales limitaciones de la implementación del proyecto que derivan de factores que lo condicionan en su ejecución hacen relación a la cantidad de la muestra encuestada que se vincula directamente con el alcance de la población por falta de tiempo y recursos económicos. Lo anterior mencionado incide directamente en la cobertura de muestra alcanzada, lo que a su vez repercute en el logro de la representatividad estadística, ya que, con un mayor tamaño muestral podría ser más certero el resultado.

Con los resultados de este estudio se desprende claramente que las acciones del personal de enfermería son un factor de mucha importancia para brindar una atención de calidad a los usuarios, ya que el personal de enfermería es quien permanece durante toda la estadía hospitalaria con él, siendo así la cara visible y continua en la atención, evidenciado por modestos niveles de calidad percibida en la atención (satisfacción) en los aspectos subjetivos de atención de enfermería expresados por los usuarios encuestados, siendo el aspecto de calidad subjetiva las características humanas inherentes que el equipo de enfermería exhibe, no siendo un producto tangible en la relación con los usuarios.

CONCLUSIONES

Esta investigación ha arrojado luz sobre la percepción de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios en hospitales de Chile. Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios encuestados tienen una ligera tendencia hacia la percepción positiva de la atención de enfermería en términos de calidad y satisfacción, reflejando los esfuerzos de mejora de las instituciones de salud. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora como la comunicación y tiempo de espera. La información obtenida es fundamental para mejorar la atención en enfermería, destacando la importancia de la opinión del usuario como indicador de calidad. Los resultados orientan a los gestores de salud para desarrollar estrategias que respondan a las expectativas de los usuarios, garantizando una alta calidad. La colaboración entre enfermería, usuarios y directivos será esencial para la evolución de la atención sanitaria. Esta investigación proporciona una base valiosa para futuras mejoras y estudios en la atención de enfermería en Chile.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Real Academia Española. Calidad [sede Web]. Madrid, España: Real Academia Española [actualizada 2006; acceso 10 jul 2023]. Disponible en: <https://www.rae.es/desen/calidad>
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [sede Web]. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud [acceso 25 de jun de 2020]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
3. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*. 2020;(14):1-9. doi: 10.36789/sanus.vi14.174
4. Barragán JA, Moreno CM. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm glob [Internet]*. 2013 [acceso 10 jul 2023]; 12(29):217-30. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011
5. Superintendencia de Salud. Observatorio de calidad en salud [sede Web]. Santiago, Chile: Superintendencia de Salud [acceso 25 jul 2023]. Disponible en: <https://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/w3-channel.html#:~:text=El%20Observatorio%20de%20Calidad%20en,ellos%20centrados%20en%20la%20persona>.
6. Ávalos MI. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte Sanitario [Internet]*. 2010 [acceso 20 sep 2023];9(1):9-19. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845134003.pdf>
7. Monteagudo O, Navarro C, Alonso P, Casas R, Rodríguez L, Gracia J et al. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Rev Calidad Asistencial [Internet]*. 2003 [acceso 06 nov 2023]; 18(5):263-71. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X03776192>
8. Beltrán-Salazar Ó. Dilemas éticos en el cuidado enfermero. *Index Enferm*. 2011;20(1-2):36-40. doi: 10.4321/S1132-12962011000100008
9. Borré-Ortiz YM, Veja-Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados.

Ciencia enferm. 2014;20(3): 81-94. doi: 10.4067/S0717-95532014000300008

10. Superintendencia de Salud. Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria: ranking de prestadores informe global [Internet]. Santiago: Departamento de estudios y desarrollo, SIS. 2013. [acceso 25 jul 2023]. Disponible en: https://www.superdesalud.gob.cl/observatorio/674/articles-9005_recurso_1.pdf

11. Urbina O, Pérez A, Delgado E, Martín X. El modelo de actuación de Enfermería y su valor humanista. *Educ Med Super* [Internet]. 2003 [acceso 06 nov 2023]; 17(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412003000300002&lng=es

12. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción de salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana de Salud Pública* [Internet]. 2008 [acceso 06 nov 2023]; 34(4):1-10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>

13. Chang M, Alemán M, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Rev Cubana Med Gen Integr* [Internet]. 1999 [acceso 06 nov 2023]; 15(5):541-7. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>

14. Suárez GJ, Robles RE, Serrano GL, Serrano HG, Armijo AM, Anchundia RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd* [Internet]. 2019 [acceso 06 nov 2023]; 38(2):153-69. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es

15. Mira J, Aranaz J, Rodríguez J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Calité investigación umh* [Internet]. 1998 [acceso 06 nov 2023];4:12-18. Disponible en: https://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf

16. Borré YM, Lenis CA, González, Ruíz GE. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de Enfermería. *Rev CES Salud Pública* [Internet]. 2014 [acceso 6 nov 2023];5(2):127-36. Disponible en: https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3016

17. Borré, Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla [Tesis maestría]. Bogotá (Colombia): Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar; 2013.

18. Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*. 2019;6:1189-1196. doi: 10.1002/nop2.316

19. Yusefi AR, Sarvestani SR, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi MM, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nurs*. 2022 May 27;21(1):131. doi: 10.1186/s12912-022-00906-1

20. Singh T, Kaur A. Un estudio para evaluar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería. *Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Researc*. 2023; 16(12):156-175. doi:10.22159/ajpcr.2023.v16i12.49932

21. Collantes-Delgado D, Clavo-Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSalud UNEMI* [Internet]. 2020 [citado 30 ago 2024]; 4(7):11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>

22. Mir-Tabar A, Pardo-Herrera L, Goñi-Blanco A, Martínez-Rodríguez MT, Goñi-Viguria R. Patient satisfaction with nursing care in an Intensive Care Unit measured through the Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale (NICSS). *Enfermería Intensiva (English ed.)*. 2024; 35(3):201-12. <https://doi.org/10.1016/j.enfie.2023.10.004>

23. Atoche-Benavides R, Vargas-Atoche M. Perception of the nursing care quality by patients of an Andean hospital. *J. glob. manag. sci*. 2021; 5(1): 20-5. <https://doi.org/10.32829/ghmj.v5i1.130>

24. Castillo-Ayón LM, Delgado-Choez GS, Briones-Mera BM, Santana-Vera ME. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Salud y Vida*. 2023; 7(13):40-9. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>

25. Plevová I, Kachlová M, Jarošová D, Zelenóková R, Mynaříková E. Satisfaction with nursing care of hospitalized patients: A descriptive, cross-sectional, multicenter study. MED PR. 2023; 74(6): 461-8. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.01364>

26. Al-Saidat HM, Malak MZ, Alnawafleh AH. Patients' perception of quality nursing care and services in emergency department in Jordan. Hospital Topics. 2022: 1-10. <https://doi.org/10.1080/00185868.2022.2144577>

27. Khatun M, Begum T, Parveen S, Mondal N, Ara A. Patient's Perception Regarding Quality of Nursing Care at Tertiary Level Hospitals in Bangladesh. IJSR. 2023; 3(9): 1809-16. <https://doi.org/10.47191/ijmscrs/v3-i9-03>

28. Díaz-Koo CJ, Fernández-Mogollón J, Hirakata-Nakayama C. Características de los pacientes con estancia prolongada en el servicio de cirugía general del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Rev. Cuerpo Med. 2020;13(3): 251-6. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.133.732>.

29. Martin RA. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. Rev Mex Urología. 2014;74(5):292-5. doi: 10.1016/j.uromx.2014.09.008

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Nicole Mora, Marioly Venegas, Antonia Wolferson, Paulina Romero.

Curación de datos: Nicole Mora, Marioly Venegas, Antonia Wolferson, Paulina Romero.

Análisis formal: Nicole Mora, Marioly Venegas, Antonia Wolferson, Paulina Romero.

Investigación: Nicole Mora, Marioly Venegas, Antonia Wolferson, Paulina Romero.

Metodología: Paulina Romero.

Administración del proyecto: Paulina Romero.

Software: Paulina Romero.

Supervisión: Paulina Romero.

Validación: Paulina Romero.

Visualización: Paulina Romero.

Redacción - borrador original: Nicole Mora, Marioly Venegas, Antonia Wolferson, Paulina Romero.

Redacción - revisión y edición: Paulina Romero.