

SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE OBSERVACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS EN UN HOSPITAL DE MEDIANA COMPLEJIDAD.

USER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF NURSING CARE IN THE OBSERVATION UNIT OF THE EMERGENCY SERVICE IN A MEDIUM COMPLEXITY HOSPITAL.

Flor Issela Baza Beleño¹, Angélica Julieth Barajas Lizcano², José Luis Echavez Becerra³

Recibido: 15 junio de 2026

Aprobado: 15 julio de 2026

Resumen

En la última década, la satisfacción del usuario ha ido adquiriendo una importancia creciente como medida de calidad en muchos servicios de salud, existen suposiciones implícitas sobre la naturaleza y el significado de las expresiones de satisfacción. Los pacientes pueden tener un conjunto complejo de creencias importantes y relevantes que probablemente no se plasmarán en términos de expresiones comunes. Objetivo: analizar la satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería brindada en la unidad de observación del servicio de urgencias. Materiales y métodos: La presente investigación se desarrolla bajo paradigma cuantitativo, el alcance es analítico, de corte transversal. Se empleó el marco teórico de Virginia Henderson y Avedis Donabedian junto a la recopilación de información basado en la clasificación de resultados de enfermería (NOC). Resultados: De manera general se pudo evidenciar que los usuarios están satisfechos con la calidad de la atención recibida por el personal de enfermería, el 83% de los encuestados mostró un nivel de satisfacción alto mientras que el 17% restante tuvo un grado moderado de satisfacción. Conclusión: La satisfacción del usuario es un atributo de la calidad de la atención, un paciente satisfecho se relaciona con atención de calidad, sin embargo, se debe tener en cuenta que respecto a los cuidados proporcionados por enfermería múltiples factores influyen en la satisfacción del paciente cuando accede al servicio de urgencias como la percepción de tiempos de espera, la disposición del personal de enfermería para atender a los llamados de los pacientes, la interacción enfermera-paciente.

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800



Palabras clave: *Calidad de la atención en salud; servicios médicos de emergencias; satisfacción del paciente; triage; cuidados de enfermería*

Abstract

In the last decade, user satisfaction has become increasingly important as a measure of quality in many health services; there are implicit assumptions about the nature and meaning of expressions of satisfaction. Patients may have a complex set of important and relevant beliefs that are unlikely to be captured in terms of common expressions. Objective: to analyze user satisfaction with the quality of nursing care provided in the observation unit of the emergency service. Materials and methods: This research is developed under a quantitative paradigm, the scope is descriptive, cross-sectional. The theoretical framework of Virginia Henderson and Avedis Donabedian was used along with the collection of information based on the nursing outcomes classification (NOC). Results: In general, it was evident that users are satisfied with the quality of care received by the nursing staff, 83% of those surveyed showed an elevated level of satisfaction while the remaining 17% had a moderate degree of satisfaction. Conclusion: User satisfaction is an attribute of the quality of care, a satisfied patient is related to quality care, however, it must be considered that with respect to the care provided by nursing, multiple factors influence patient satisfaction. When accessing the emergency services such as the perception of waiting times, the willingness of nursing staff to respond to patient calls, and the nurse-patient interaction.

Keywords: *Quality of health care; emergency medical services; patient satisfaction; triage; nursing care.*

Introducción

El aseguramiento de la calidad en los servicios de urgencias ha cobrado relevancia en los últimos años, por lo que se han evaluado dimensiones de calidad de la atención como eficiencia, seguridad, oportunidad y satisfacción del paciente. (Haugland et al., 2019).

La satisfacción del paciente frente a la calidad de los cuidados de enfermería se

ha identificado como un resultado clave y sensible de la enfermería por lo cual ha sido altamente estudiada en los últimos años. Las enfermeras, al ser proveedores de servicios de primera línea, brindan atención directa a sus pacientes y desempeñan un papel fundamental en la promoción de la satisfacción del paciente (Goh et al., 2018). Sin embargo, la experiencia y satisfacción de los pacientes frente a la calidad de la atención de enfermería

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

dentro de los servicios de urgencias puede verse afectada por múltiples causas.

La prestación de una atención de calidad es la esencia del cuidado y apunta a una relación con el paciente que va más allá de su condición física y enfermedad; el intercambio de emociones, el acompañamiento, el apoyo y la buena comunicación son elementos fundamentales para lograr un alto nivel de satisfacción (Miguel et al.).

Dado lo anterior, es importante que las medidas o acciones realizadas por enfermería se evalúen y mejoren constantemente a fin de favorecer la calidad de la atención y consiguientemente la satisfacción del usuario; Objetivo: Analizar la satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería brindada en la unidad de observación del servicio de urgencias.

Materiales y Métodos

El diseño de la investigación es de paradigma cuantitativo de alcance analítico, de corte transversal. La población objeto son los usuarios ingresados a la unidad de observación del servicio de urgencias, la muestra se seleccionó a conveniencia y se incluyeron aquellos que ingresaron del 9 al 31 de octubre de 2023, mayores de 18 años y que dieron su consentimiento para participar en el estudio. Se

excluyeron los usuarios que no dieron su consentimiento y aquellos con alteración de las facultades cognitivas.

El instrumento utilizado es un cuestionario hetero administrado, basado en la clasificación de Resultados de Enfermería - taxonomía NOC doceava edición, propia de la profesión, seleccionando 2 resultados: Satisfacción del paciente/usuario. 3014 y Satisfacción del paciente/usuario: aspectos técnicos del cuidado. 3013; con un total de 10 indicadores; cada indicador cuenta con una puntuación Likert de 1 a 5 puntos que va de “No del todo satisfecho” a “Completamente satisfecho”, donde la puntuación mínima es de 10 puntos y la máxima de 50 puntos.

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento fueron analizados y procesados a través del software IBM SPSS, representándolos estadísticamente por medio de tablas de frecuencia y cruzadas a las cuales se les aplicó la prueba Chi-cuadrado de Pearson o Prueba Exacta de Fisher en caso de que el valor esperado sea < 5

Resultados

Durante el estudio se recuperaron 100 cuestionarios, todos ellos válidos (100%). En cuanto al perfil sociodemográfico y el nivel de satisfacción no se encontraron diferencias significativas en la satisfacción entre hombres y mujeres, se

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

identificó que, a mayor edad, mayor es el nivel de satisfacción, alcanzando el 100% de satisfacción alta en el grupo de vejez, frente a solo un 41,1% en los jóvenes. Por el contrario, existe una relación inversa con la escolaridad: los usuarios con niveles educativos básicos mostraron niveles de satisfacción más

altos (100%) en comparación con aquellos con estudios técnicos o universitarios. La mayoría de los participantes pertenecían a estratos socioeconómicos bajos (1 y 2), presentando niveles de satisfacción similares entre ellos.

Tabla 1. Asociación entre características sociodemográficas y nivel de satisfacción.

Asociación entre características sociodemográficas y nivel de satisfacción

		Nivel de satisfacción		Total
		Satisfacción moderada	Satisfacción alta	
Edad	Juventud	10	7	17
	Adulthood	7	45	52
	Vejez	0	31	31
	Total	17	83	100
Sexo	Femenino	8	39	47
	Masculino	9	44	53
	Total	17	83	100
Nivel de escolaridad	Ninguno	0	1	1
	Básica primaria incompleta	0	14	14
	Básica primaria completa	0	17	17
	Bachiller incompleto	0	13	13
	Bachiller completo	7	23	30
	Técnico-Tecnólogo	6	9	15
	Profesional universitario	4	6	10
	Total	17	83	100
Estrato socioeconómico	1	5	41	46
	2	9	32	41
	3	3	10	13
	Total	17	83	100

Fuente: Instrumento “Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en el servicio de urgencias según taxonomía NOC”. Elaboración propia.

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

En lo concerniente a los factores asociados al grado de percepción positiva de los cuidados proporcionados por enfermería (NOC 3014 – Satisfacción del paciente usuario), para los indicadores que evalúan el acceso al personal de enfermería y coordinación de los cuidados se identificó que la percepción de un tiempo adecuado entre la valoración médica y la atención de enfermería, la respuesta a los llamados y el adecuado flujo de información entre médicos y enfermeras son predictores críticos de satisfacción ($p < 0,001$) (Ver tabla 2).

En cuanto al interés por el paciente/usuario por parte del personal

de enfermería y el conocimiento y experiencia del personal, se identificó que el interés por el paciente como persona (más allá de su enfermedad) y la transmisión de seguridad/confianza mediante explicaciones técnicas fueron altamente valorados, constituyéndose como predictores de satisfacción ($p < 0,001$). (Ver tabla 2).

En contraste, factores como la inclusión de la familia en los cuidados ($p=0,724$) y la percepción general de competencias para realizar procedimientos ($p=0,822$) no mostraron una relación estadística con la satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Factores asociados a la satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería: NOC 3014 – Satisfacción del paciente usuario.

NOC 3014 – Satisfacción del paciente usuario.						
Indicador		Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Completamente satisfecho	p-valor	
Acceso al personal de enfermería	El tiempo transcurrido entre la finalización de la valoración médica y la atención de enfermería fue adecuado	5	31	59	< 0,001	
		5	0	0		
	El personal de enfermería atendió a mis llamados	7	31	59	< 0,001	
		3	0	0		
	Conocimiento y experiencia del personal de enfermería	Los profesionales del centro le han transmitido seguridad y confianza con sus explicaciones	1	30	68	< 0,001
			1	0	0	
El personal de enfermería tiene experticia en la realización de los procedimientos		2	30	68	< 0,001	
		0	0	0		

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800



Competencia del personal de enfermería para realizar los procedimientos	El personal de enfermería tiene las competencias para realizar los procedimientos	2	26	71	0,822
		0	0	1	
	El personal de enfermería realiza evaluación de la evolución del paciente	0	25	69	< 0,001
		2	1	3	
Interés por el paciente/usuario por parte del personal de enfermería	El personal de enfermería está atento para escuchar	5	29	60	< 0,001
		5	0	1	
	El personal de enfermería se interesa en el paciente como persona, no enfocándose solo en la enfermedad	1	29	58	< 0,001
		9	0	3	
	El personal de enfermería incluye a la familia en los cuidados	10	29	60	0,724
		0	0	1	
Coordinación de cuidados a medida que el paciente/usuario pasa de un ámbito asistencial a otro.	Existe organización y secuencia en la atención prestada	11	25	59	< 0,001
		5	0	0	
	Existe un adecuado intercambio de la información entre el personal médico y el personal de enfermería	8	24	59	< 0,001
		8	1	0	

Fuente: Instrumento “Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en el servicio de urgencias según taxonomía NOC”. Elaboración propia.

Ahora bien, en cuanto a los factores asociados a la satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería (NOC 3013 – Satisfacción del paciente usuario: aspectos técnicos del cuidado) para los indicadores que evalúan meticulosidad y amabilidad del personal se identificó que el trato agradable, la escucha de dudas, el apoyo emocional y el respeto a la privacidad mediante el consentimiento informado son factores predictores de satisfacción clave ($p < 0,001$) (Ver tabla 3).

Así mismo, para los indicadores que evaluaban atención a la comodidad durante los tratamiento y respuesta del personal a las urgencias, se identificó que la adecuación de la temperatura, la comodidad de la sala de espera y la percepción de un tiempo de espera adecuado para recibir atención se correlacionan positivamente con la satisfacción de los usuarios ($p < 0,001$) (Ver tabla 3).

Por el contrario, factores como la limpieza general del servicio ($p = 0,851$), la presentación formal del personal

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

($p=0,856$), repetir la información ($p=0,338$) y la disposición del personal de enfermería para prestar sus servicios

de manera inmediata ($p=0,284$) no resultaron predictores de satisfacción de los usuarios (Ver tabla 3).

Tabla 3. Factores asociados a la satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería: NOC 3013 – Satisfacción del paciente usuario: aspectos técnicos del cuidado.

<i>NOC 3013 – Satisfacción del paciente usuario: aspectos técnicos del cuidado.</i>					
Indicador		Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Completamente satisfecho	p-valor
Meticulosidad del cuidado	El personal solicita consentimiento informado antes de realizar el procedimiento	8	21	67	< 0,001
		4	0	0	
	El personal de enfermería genera estrategias para respetar su privacidad durante la realización de los procedimientos	8	21	65	< 0,001
		4	0	2	
Consistencia en la ejecución de los cuidados	Los cuidados proporcionados por la enfermera generaron alivio de los síntomas de la enfermedad	12	25	63	< 0,001
	Se presentaron interrupciones durante la prestación de la atención	2	0	0	< 0,001
		10	28	60	
Atención a la comodidad durante los tratamientos	El servicio de urgencias se encontraba limpio a nivel general	9	35	55	0,851
		0	0	1	
	La temperatura y ventilación son adecuadas	9	32	56	< 0,001
		0	0	3	
	El personal de enfermería se preocupa por la comodidad del paciente	2	35	56	< 0,001
		7	0	0	
Amabilidad del personal	El personal de enfermería se presentó ante usted	11	57	29	0,856
		0	0	3	
	El personal de enfermería brinda un trato agradable	11	21	68	< 0,001
	El personal de enfermería escucha sus necesidades, dudas y opiniones	10	21	67	< 0,001
		1	0	1	
	El personal repite la información cuantas veces sea necesario	10	22	66	0,338
		1	0	1	
	El personal de enfermería proporciona apoyo emocional	0	16	63	< 0,001
		11	5	5	

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

Respuesta del personal a las urgencias	El personal de enfermería se encontraba dispuesto a prestar sus servicios de manera inmediata	16	20	63	< 0,284
		0	1	0	

Fuente: Instrumento “Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en el servicio de urgencias según taxonomía NOC”. Elaboración propia.

Acerca de la relación entre el nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería y la categoría de clasificación de triage, se evidenció que el 100 y el 94% de los

usuarios clasificados como triage I y II mostraron un grado alto de satisfacción, en contraste, solo el 69, 5% de los pacientes clasificados en la categoría triage III tuvieron un grado alto de satisfacción (p-valor 0,04) (Ver tabla 4).

Tabla 4. Relación entre el nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería y la categoría de clasificación triage.

Relación entre el nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería y la categoría de clasificación Triage

	Nivel de satisfacción		Total pacientes	p-valor
	Satisfacción moderada	Satisfacción alta		
Categoría de clasificación del Triage	I	3	3	,004
	II	48	51	
	III	32	46	
Total	17	83	100	

Fuente: Instrumento “Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en el servicio de urgencias según taxonomía NOC”. Elaboración propia.

Discusión

La satisfacción del usuario ha ido cobrando relevancia en los últimos años, actualmente es considerado como un indicador crucial de la calidad de la atención en las instituciones de salud. No

obstante, el grado de satisfacción no se explica únicamente por la experiencia del usuario al interactuar con el sistema de salud. Varios estudios sostienen que la satisfacción del usuario está influenciada por la idiosincrasia individual y se ha sugerido que puede estar determinada por ciertas

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800



características de su entorno social (Matzumura Kasano et al., 2018).

Los hallazgos de este estudio en cuanto a las características sociodemográficas y su relación con el grado de satisfacción evidenciaron que a mayor edad los pacientes están más satisfechos; respecto al nivel educativo se evidenció que a mayor nivel educativo menor es el grado de satisfacción con la calidad de la atención de enfermería, estos resultados contrastan con los obtenidos por Cobo Mejía et al. (Cobo-Mejía et al., 2017) y Molalign Takele et al. (Molalign Takele et al., 2021) quienes de acuerdo a los resultados de sus estudios indican que el nivel de escolaridad influyen en el grado de satisfacción con un servicio, aquellos pacientes con un nivel educativo más bajo (capaces de leer y escribir) tienen menos probabilidades de estar satisfechos que sus homólogos con un título universitario o superior, lo cual se justifica porque los pacientes con mayor nivel educativo podrían tener una mejor comprensión de lo que implica una buena gestión de su atención.

Los usuarios se mostraron satisfechos ante el indicador “Conocimientos y experiencias del personal de enfermería”, como factores asociados a este grado de satisfacción se encontró que la transmisión de seguridad y confianza con las explicaciones y la experticia en la realización de los procedimientos se constituye como factor influyente en la satisfacción del

usuario, estos resultados contrastan con los obtenidos por otros estudios que indican que aunque los pacientes expresaron una satisfacción significativa con las prácticas de atención de enfermería, la mayoría de los encuestados expresaron sentirse inquietos acerca de la cantidad de profesionales de la salud presentes en las unidades. (Al-Awamreh & Suliman, 2019).

Los usuarios mostraron un grado alto de satisfacción respecto al interés mostrado por parte del personal de enfermería, al evaluar los factores predictivos de satisfacción para este indicador se evidenció que estar atento para escuchar a los pacientes e interesarse por el paciente como persona, no solo enfocándose en la enfermedad influyen directamente en el grado de percepción positiva de la calidad de la atención, frente a esto Viotii et al. (Viotti et al., 2020). en su estudio destacan la relevancia que tiene mantener un enfoque humanista en cada interacción con el paciente, incluso ante la complejidad del entorno de emergencia.

De acuerdo con esto, Sonis, Jonathan et al. resaltan la importancia intrínseca que los pacientes atribuyen a una comunicación adecuada y apropiada. (Sonis et al., 2018).

En cuanto al indicador meticulosidad del cuidado se reportó que los pacientes se sentían completamente satisfechos en

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

cuanto a factores como la solicitud del consentimiento informado antes de realizar los procedimientos así como las estrategias generadas para respetar la privacidad del paciente, este resultado es similar a lo encontrado en el estudio realizado en el noroeste de Etiopía donde la satisfacción y la confidencialidad tomada por el personal durante el examen físico también se determinó como un factor asociado a la satisfacción del paciente (Asres et al., 2020).

En cuanto al indicador consistencia en la ejecución de los cuidados, se obtuvo como resultado que la población encuestada se mostró satisfecha, los factores asociados a este resultado están relacionados con el tiempo que se tomó la enfermera para ejecutar los cuidados, que no se presentaron interrupciones durante la atención y el alivio de los síntomas de la enfermedad.

Al lado de esto, el estudio realizado por Matzumura Kasano et al. determinó que los usuarios se encontraron satisfechos con la solución del problema de salud en un porcentaje menor, resultados que no concuerdan con los obtenidos en el presente estudio, sin embargo, este factor, siguió siendo considerado como clave e influyente. Estas disparidades podrían explicarse porque la resolución de la urgencia podría extenderse durante algunos días, como resultado del impacto del tratamiento médico, o porque algunos pacientes son remitidos

a otros hospitales (Matzumura Kasano et al., 2018).

La amabilidad es un indicador en la satisfacción y contribuye a una adecuada interacción enfermera-paciente, respecto a esto se encontraron factores asociados tales como el trato que brinda el personal, en el presente estudio todos los pacientes estaban satisfechos con la amabilidad mostrada por el personal, lo que se contrasta con los resultados obtenidos en un estudio realizado en Ecuador donde el mayor porcentaje de insatisfacción se presentó en el trato que recibió el paciente (Matzumura Kasano et al., 2018).

En cuanto a la respuesta del personal de urgencias, se encontró que la disposición del personal de enfermería para prestar sus servicios no es predictora del grado de satisfacción, este resultado es similar a lo documentado en un estudio realizado en Ecuador, donde más de la mitad de la población encuestada presentaba insatisfacción respecto al factor rapidez (Matzumura Kasano et al., 2018).

Se identificó que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería y la categoría de clasificación de triage, aquellos pacientes clasificados en categorías que requieren atención inmediata y mayor énfasis en los cuidados están más satisfechos, estos resultados se

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

respaldan los resultados obtenidos por Saban M et al. (Saban et al., 2019) quienes indican que la clasificación triage puede afectar la satisfacción de los pacientes directa o indirectamente al reducir el tiempo de espera en el departamento de emergencias.

Conclusiones

El grado de satisfacción no se explica únicamente por la experiencia del usuario al interactuar con el sistema de salud, la idiosincrasia individual y ciertas características de su entorno social pueden influenciar en esto, tal como características sociodemográficas las cuales se asocian al grado de satisfacción mostrado, se determinó que factores como la edad y el nivel educativo influyen significativamente en esta percepción, donde los pacientes de mayor edad y aquellos con menor escolaridad tienden a valorar de forma más positiva los cuidados recibidos.

Respecto a los cuidados proporcionados por enfermería múltiples factores influyen en la satisfacción del paciente cuando accede al servicio de urgencias, entre los predictores críticos de satisfacción destacan la calidad de la relación enfermera-paciente, manifestada a través de la comunicación efectiva, el interés por el paciente como persona, la escucha activa y el apoyo

emocional, sumado a la experticia técnica y la respuesta oportuna a los llamados.

Las enfermeras, como proveedoras de servicios en la primera línea, ofrecen cuidado directo a sus pacientes y juegan un papel esencial en fomentar la satisfacción del paciente, sin embargo, el énfasis de cuidados que realizará una enfermera en el servicio de urgencias dependerá en gran parte de la categoría de clasificación triage asignada al ingresar al servicio de urgencias, lo cual se constituye como un factor externo a la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería.

Referencias bibliográficas

Al-Awamreh, K., & Suliman, M. (2019). Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*, 47, 46–51. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>

Asres, A. W., Hunegnaw, W. A., Ferede, A. G., & Denekeew, H. T. (2020). Assessment of patient satisfaction and associated factors in an outpatient department at Dangila primary hospital, Awi zone, Northwest Ethiopia, 2018. *Global Security: Health, Science and Policy*, 5(1), 57–64. <https://doi.org/10.1080/23779497.2020.1813048>

Cobo-Mejía, E. A., Gómez-Martínez, F. E., & Rodríguez-Leal, M. Y. (2017).

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., *Revista Ciencias Básicas En Salud*, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 4(2), 188–204. <https://doi.org/10.24267/23897325.262>

Goh, M. L., Ang, E. N. K., Chan, Y.-H., He, H.-G., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2018). Patient Satisfaction Is Linked to Nursing Workload in a Singapore Hospital. *Clinical Nursing Research*, 27(6), 692–713. <https://doi.org/10.1177/1054773817708933>

Haugland, H., Uleberg, O., Klepstad, P., Krüger, A., & Rehn, M. (2019). Quality measurement in physician-staffed emergency medical services: a systematic literature review. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 2–10. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy106>

Matzumura Kasano, J. P., Gutierrez Crespo, H. F., & Zamudio Eslava, L. A. (2018). Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Revista de Ciencias de La Salud*, 2(1). <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401/1406>

Miguel, Y., Ortiz, B., & Vega Vega, Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados 1 perceived quality of nursing care for hospitalized patients.

Molalign Takele, G., Abreha Weldesenbet, N., Girmay, N., Degefe, H., & Kinfe, R. (2021). Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLOS ONE*, 16(1), e0243764. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0243764>

Saban, M., Dagan, E., & Drach-Zahavy, A. (2019). The Relationship Between Mindfulness, Triage Accuracy, and Patient Satisfaction in the Emergency Department: A Moderation-Mediation Model. *Journal of Emergency Nursing*, 45(6), 644–660. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2019.08.003>

Sonis, J. D., Aaronson, E. L., Lee, R. Y., Philpotts, L. L., & White, B. A. (2018). Emergency Department Patient Experience. *Journal of Patient Experience*, 5(2), 101–106. <https://doi.org/10.1177/2374373517731359>

Viotti, S., Cortese, C. G., Garlasco, J., Rainero, E., Emelurumonye, I. N., Passi, S., Boraso, F., & Gianino, M. M. (2020). The Buffering Effect of Humanity of Care in the Relationship between Patient Satisfaction and Waiting Time: A Cross-sectional Study in an Emergency Department. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2939. <https://doi.org/10.3390/ijerph17082939>

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., *Revista Ciencias Básicas En Salud*, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

¹ Universidad de Pamplona, <https://orcid.org/0000-0002-8001-7392>,
flor.baza@unipamplona.edu.co

² Universidad de Pamplona, <https://orcid.org/0009-0003-3137-3344>

³ Universidad de Santander, <https://orcid.org/0000-0002-2341-9571>

Cómo citar este artículo: Baza Beleño FI, Barajas Lizcano AJ, Echavez Becerra JL. Satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención de enfermería en la unidad de observación del servicio de urgencias en un hospital de mediana complejidad., Revista Ciencias Básicas En Salud, 4(4): 47-59. Octubre 2026, ISSN 2981-5800

