

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i1.1954>

Calidad de atención percibida por los usuarios de los servicios públicos de salud del Hospital Regional de Pilar

Perceived Quality of Care by Users of Public Health Services at the Pilar Regional Hospital

Wenceslao Rodas Silguero

<https://orcid.org/0009-0001-0928-0235>

wencyrodas78@gmail.com

Hospital Regional de Pilar
Paraguay- Pilar

Artículo recibido: 10 diciembre 2025 -Aceptado para publicación: 18 enero 2026
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

La calidad de atención que perciben los usuarios es un indicador clave para evaluar los servicios de salud pública. Este estudio se propuso analizar cómo los usuarios ven la calidad de atención en el Hospital Regional de Pilar. Se utilizó un enfoque mixto, con un diseño no experimental y descriptivo. La muestra incluyó a 100 usuarios que respondieron encuestas sobre aspectos como la accesibilidad, el trato del personal, el tiempo de espera, la infraestructura, la información y comunicación, así como su satisfacción general. Además, se llevaron a cabo entrevistas con cinco profesionales de enfermería para enriquecer la información cualitativa. Los resultados indican que los usuarios valoran positivamente el trato del personal y la atención que reciben, aunque el tiempo de espera, la infraestructura y la accesibilidad no son tan bien valorados. La comunicación efectiva y la información proporcionada se identificaron como factores fundamentales para mejorar la satisfacción. Las entrevistas con el personal de enfermería confirmaron que enfrentan desafíos relacionados con la sobrecarga de trabajo y la gestión de recursos. Estos hallazgos se analizan a través del modelo de Donabedian y el enfoque de atención centrada en la persona, subrayando cómo la estructura y los procesos impactan en la experiencia de los usuarios. Se sugiere a la dirección del Hospital y al área de enfermería que implementen estrategias de gestión, capacitación y mejora continua que prioricen la humanización, la comunicación y la eficiencia en los servicios.

Palabras clave: calidad de atención, percepción del usuario, hospital regional, salud pública, enfermería

ABSTRACT

The quality of care perceived by users is a key indicator for evaluating public health services. This study aimed to analyze how users perceive the quality of care at the Pilar Regional Hospital.

A mixed-methods approach was used, with a non-experimental, descriptive design. The sample included 100 users who completed surveys on accessibility, staff treatment, waiting times, infrastructure, information and communication, as well as overall satisfaction. In addition, interviews were conducted with five nursing professionals to enrich the qualitative information. The results indicate that users positively value staff treatment and the care they receive, although waiting times, infrastructure, and accessibility were rated less favorably. Effective communication and the information provided were identified as key factors for improving satisfaction. Interviews with nursing staff confirmed challenges related to workload and resource management. These findings are analyzed through Donabedian's model and the person-centered care approach, highlighting how structure and processes impact the user experience. The hospital management and nursing department are advised to implement strategies for management, training, and continuous improvement that prioritize humanization, communication, and service efficiency.

Keywords: quality of care, user perception, regional hospital, public health, nursing

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios de salud es un pilar fundamental de los sistemas sanitarios, especialmente en el ámbito de la salud pública. Aquí, el acceso equitativo y la satisfacción de los usuarios son indicadores clave del rendimiento institucional. En las últimas décadas, la evaluación de la calidad ha evolucionado; ya no se enfoca únicamente en aspectos técnicos y estructurales, sino que ha comenzado a integrar la percepción de los usuarios como un elemento esencial para medir la efectividad, la humanización y la eficiencia de los servicios ofrecidos ⁽¹⁾

Desde esta óptica, la calidad de atención que perciben los usuarios está íntimamente ligada a su experiencia durante la interacción con el sistema de salud. Esto incluye factores como el trato recibido por el personal, la accesibilidad, el tiempo de espera, la infraestructura, la información proporcionada y la capacidad de respuesta a sus necesidades. Varios estudios han demostrado que la percepción del usuario no solo refleja su nivel de satisfacción, sino que también impacta en la adherencia a los tratamientos, la continuidad del cuidado y la confianza en las instituciones de salud ⁽²⁾

A nivel internacional, la medición de la calidad percibida ha sido ampliamente estudiada a través de modelos teóricos consolidados, siendo el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, uno de los más destacados. Este modelo evalúa la calidad del servicio comparando las expectativas y percepciones del usuario ⁽³⁾

Investigaciones en países de América Latina, Europa y Asia han revelado brechas significativas en la calidad de atención de los servicios públicos de salud, especialmente en lo que respecta a la oportunidad de atención, la comunicación con el paciente y la disponibilidad de recursos humanos y materiales ^(4,5)

En Paraguay, aunque se han realizado algunos estudios sobre la satisfacción y percepción de los usuarios en los centros de salud pública, estos son todavía bastante limitados. Muchos de ellos se enfocan en áreas específicas o en hospitales de alta complejidad que se encuentran en la capital. Investigaciones recientes han mostrado que siguen existiendo retos en cuanto a la calidad de atención, especialmente en los hospitales regionales. Factores como la sobrecarga de trabajo, la infraestructura y la gestión de los servicios afectan directamente la experiencia de los pacientes ^(6,7)

Por lo tanto, es fundamental generar evidencia científica que esté contextualizada y que ayude a identificar tanto las fortalezas como las debilidades desde la perspectiva de quienes utilizan estos servicios.

El Hospital Regional de Pilar, es un referente para la atención de la población del departamento de Ñeembucú, como institución de salud juega un papel clave dentro de la red de servicios de salud pública. La variedad de servicios que ofrece y la alta demanda hacen que sea

esencial evaluar la calidad de la atención desde el punto de vista de los usuarios. Esto es fundamental para proporcionar información valiosa que ayude en la toma de decisiones, en el diseño de estrategias de mejora continua y en el fortalecimiento de la gestión institucional. Este estudio se basa teóricamente en el enfoque de calidad en salud de Donabedian, quien sugiere que la evaluación de la calidad debe considerar tres dimensiones interrelacionadas: estructura, proceso y resultados. La satisfacción y percepción del usuario son resultados clave del proceso de atención ⁽⁸⁾. Además, se apoya en los principios de atención centrada en la persona promovidos por la Organización Mundial de la Salud, que subrayan la importancia de tener en cuenta las expectativas, valores y experiencias de los usuarios como el eje central del cuidado sanitario ⁽⁹⁾.

Por todo lo expuesto, surgieron las siguientes interrogantes; en lo que respecta a la pregunta general, se planteó: ¿cómo es la calidad de atención percibida por los usuarios de los servicios públicos de salud del Hospital Regional de Pilar? A partir de esta pregunta general, se derivan preguntas específicas orientadas a analizar las distintas dimensiones que conforman dicha percepción, tales como la accesibilidad, el trato del personal, el tiempo de espera, la infraestructura, la información y comunicación, así como la satisfacción del usuario.

El objetivo general de la presente investigación es analizar la calidad de atención percibida por los usuarios de los servicios públicos de salud del Hospital Regional de Pilar. De este objetivo se desprenden los siguientes objetivos específicos: evaluar la percepción de los usuarios respecto al tiempo de espera y la accesibilidad a los servicios; identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el trato del personal de salud; y describir la valoración que realizan sobre la infraestructura y la información recibida durante el proceso de atención.

La importancia de este estudio radica en su contribución al conocimiento científico en el ámbito de la salud pública, así como en su aplicabilidad práctica para la gestión hospitalaria, ya que proporciona evidencia empírica que puede orientar acciones de mejora enfocadas en la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. Dado que el enfoque del estudio es descriptivo, no se formulan hipótesis, sino que se prioriza la caracterización y el análisis de la percepción de los usuarios en el contexto específico de la investigación.

Calidad de atención en los servicios de salud

La calidad de atención en los servicios de salud es un tema clave cuando se trata de evaluar cómo funcionan los sistemas de salud. Este concepto ha sido analizado desde diferentes enfoques teóricos y prácticos. La Organización Mundial de la Salud describe la calidad de atención como el nivel en que los servicios de salud ofrecidos a las personas y comunidades aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud positivos y se alinean con el conocimiento profesional actual ⁽¹⁰⁾. Esta visión abarca aspectos técnicos, humanos y organizativos del proceso de atención.

Uno de los modelos más reconocidos en el estudio de la calidad en salud es el de Avedis Donabedian, quien sugiere que la calidad se puede examinar a través de tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultados ⁽¹¹⁾. La estructura incluye los recursos físicos,

humanos y organizativos; el proceso se refiere a las actividades que se llevan a cabo durante la atención; y los resultados abarcan los efectos de la atención en la salud del paciente, así como su nivel de satisfacción y percepción de la calidad recibida.

Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario

En cuanto a la calidad de atención percibida y la satisfacción del usuario, esta última se define como la evaluación subjetiva que hacen los usuarios sobre los servicios que han recibido, basada en sus experiencias, expectativas y necesidades. Este enfoque reconoce al usuario como un participante activo en la evaluación de los servicios de salud y como una fuente valiosa de información para identificar las fortalezas y debilidades del sistema sanitario ⁽¹²⁾.

La satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con la calidad percibida y es un indicador importante de los resultados del proceso de atención. Investigaciones anteriores han demostrado que una percepción positiva de la calidad se asocia con una mayor adherencia a los tratamientos, un uso continuo de los servicios y una mayor confianza en las instituciones de salud ⁽¹³⁾. En los servicios públicos de salud, la medición de la percepción del usuario adquiere especial relevancia debido a las limitaciones estructurales y a la elevada demanda asistencial.

Modelos de evaluación de la calidad percibida en salud

Entre los modelos teóricos que se utilizan para evaluar la calidad percibida de los servicios, el modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, ha sido ampliamente aplicado y adaptado al sector salud ⁽¹⁴⁾. Este modelo se centra en comparar las expectativas y percepciones del usuario, evaluando la calidad del servicio a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Varios estudios han demostrado que aplicar el modelo SERVQUAL en los servicios de salud ayuda a identificar brechas en aspectos como el trato del personal, la comunicación con el paciente, el tiempo de espera y las condiciones de la infraestructura, todos factores que influyen de manera significativa en cómo los usuarios perciben la calidad ⁽¹⁵⁾.

Calidad de atención en los servicios públicos de salud

Los servicios públicos de salud enfrentan desafíos únicos para asegurar una atención de calidad, entre los que se destacan la limitación de recursos, la sobrecarga del personal sanitario y las dificultades en la gestión de los servicios. Investigaciones realizadas en países de América Latina muestran que estos factores impactan directamente en la percepción de los usuarios, generando niveles variables de satisfacción y calidad percibida ⁽¹⁶⁾.

En Paraguay, estudios previos indican que la percepción de la calidad de atención en los servicios públicos de salud está influenciada principalmente por el trato del personal, el acceso oportuno a la atención, la disponibilidad de medicamentos y las condiciones de la infraestructura hospitalaria ⁽¹⁷⁾. Sin embargo, sigue existiendo la necesidad de profundizar el análisis en hospitales regionales, teniendo en cuenta las particularidades sociales y geográficas de cada contexto.

Enfoque de atención centrada en el usuario

El enfoque de atención centrada en el usuario es un pilar esencial para mejorar la calidad de los servicios de salud. Este enfoque fomenta el respeto por los valores, preferencias y necesidades de las personas, además de promover una comunicación efectiva y una relación empática entre el personal de salud y los usuarios ⁽¹⁸⁾.

La Organización Mundial de la Salud subraya que integrar de manera sistemática la perspectiva del usuario en la evaluación de los servicios ayuda a fortalecer sistemas de salud que sean más equitativos, eficientes y enfocados en la calidad ⁽¹⁹⁾. Desde esta perspectiva, analizar la calidad de atención que perciben los usuarios del Hospital Regional de Pilar nos permite generar evidencia científica valiosa para la mejora continua de los servicios públicos de salud.

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque, tipo y diseño del estudio

La investigación se llevó a cabo con un enfoque mixto, que combina técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, con el fin de ofrecer una visión completa sobre la calidad de atención que perciben los usuarios de los servicios de salud del Hospital Regional de Pilar ⁽²⁰⁾.

La parte cuantitativa permitió medir la percepción y satisfacción de los usuarios a través de encuestas estructuradas, mientras que la parte cualitativa se centró en profundizar en las experiencias y opiniones del personal de enfermería mediante entrevistas semiestructuradas ^(21,22).

El diseño de la investigación fue no experimental y descriptivo, ya que no se manipularon variables ni se realizaron intervenciones, y se buscó describir la situación actual en relación con la calidad de atención que perciben los usuarios ⁽²³⁾.

Población, muestra y tipo de muestreo

La población considerada para este estudio estuvo compuesta por 100 usuarios que visitaron los diferentes servicios del Hospital Regional de Pilar durante el periodo en que se recolectaron los datos, además de 5 profesionales de enfermería que participaron en las entrevistas semiestructuradas. Se optó por trabajar con toda la población disponible para aumentar la representatividad y la relevancia de los resultados ⁽²⁴⁾.

El tipo de muestreo utilizado para los usuarios fue probabilístico, lo que significa que todos tenían la misma oportunidad de ser seleccionados para la encuesta. En el caso de los profesionales de enfermería, se aplicó un muestreo intencional, basado en su disponibilidad y su participación voluntaria en el estudio.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que fueron utilizados para el relevamiento de datos fueron encuesta y entrevista.

Para el enfoque cuantitativo, se utilizó un cuestionario estructurado dirigido a los usuarios, con el objetivo de evaluar cómo perciben la calidad de atención en varias dimensiones: el trato

del personal, el tiempo de espera, la infraestructura, la información que reciben y su satisfacción general ⁽²⁵⁾.

En cuanto al enfoque cualitativo, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con profesionales de enfermería, con la intención de profundizar en sus percepciones sobre la atención que brindan, los factores que afectan la calidad y las posibles áreas de mejora ⁽²⁶⁾. Los instrumentos fueron validados por expertos en metodología de investigación y se realizaron pruebas piloto antes de su implementación final.

Procedimiento

La recolección de datos se realizó en el Hospital Regional de Pilar, siguiendo los protocolos establecidos y teniendo en cuenta la disponibilidad de las personas que formaron parte del estudio. Se explicó a todos los usuarios y profesionales de enfermería el propósito del estudio, asegurando que su participación fuera voluntaria y que la información se mantuviera confidencial ⁽²⁷⁾.

Análisis de datos

Los datos cuantitativos que se obtuvieron de las encuestas fueron procesados utilizando técnicas de estadística descriptiva, que incluyeron el cálculo de frecuencias y porcentajes, todo ello a través de la hoja de cálculo de Microsoft Excel. Por otro lado, los datos cualitativos que surgieron de las entrevistas fueron analizados mediante un enfoque descriptivo ^(28,29).

Consideraciones éticas

El estudio se llevó a cabo siguiendo los principios éticos de la investigación en salud, garantizando la confidencialidad, el anonimato y el consentimiento informado de todos los participantes, tal como lo establece la Declaración de Helsinki y las normativas del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de Paraguay ^(30,31).

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados correspondientes a la percepción de la calidad de atención

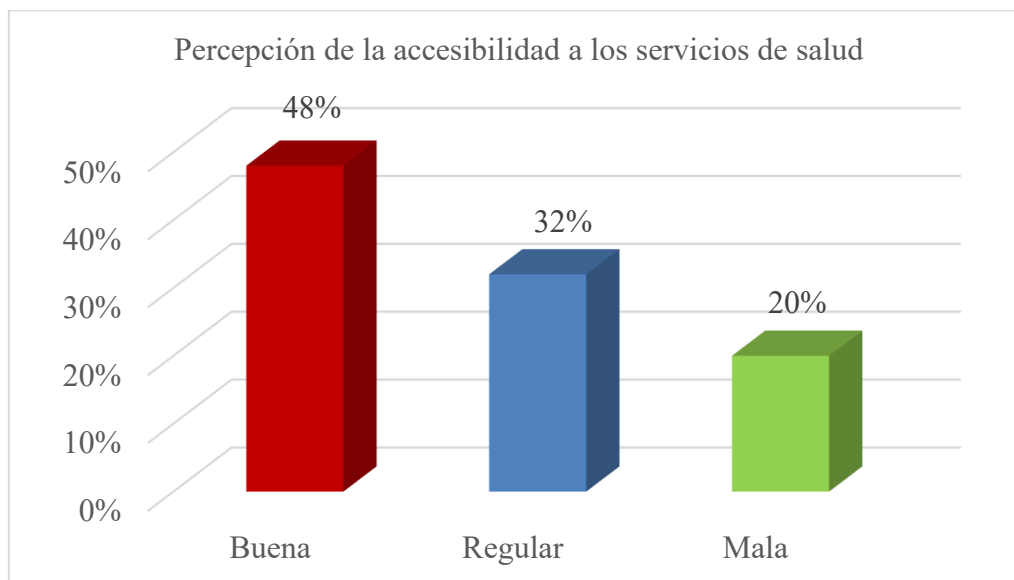
Tabla 1

Percepción de la accesibilidad a los servicios de salud

Percepción de accesibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Buena	48	48%
Regular	32	32%
Mala	20	20%
Total	100	100%

Figura 1

Percepción de la accesibilidad a los servicios de salud



Fuente: usuarios.

En los resultados se puede visualizar que, el 48 % de los usuarios manifestó percibir una buena accesibilidad a los servicios del Hospital Regional de Pilar, mientras que el 32 % la calificó como regular y el 20 % como mala. Si bien casi la mitad de los usuarios percibe positivamente la accesibilidad, una proporción significativa señala dificultades, lo que evidencia la necesidad de mejorar aspectos relacionados con el acceso oportuno y la organización de los servicios.

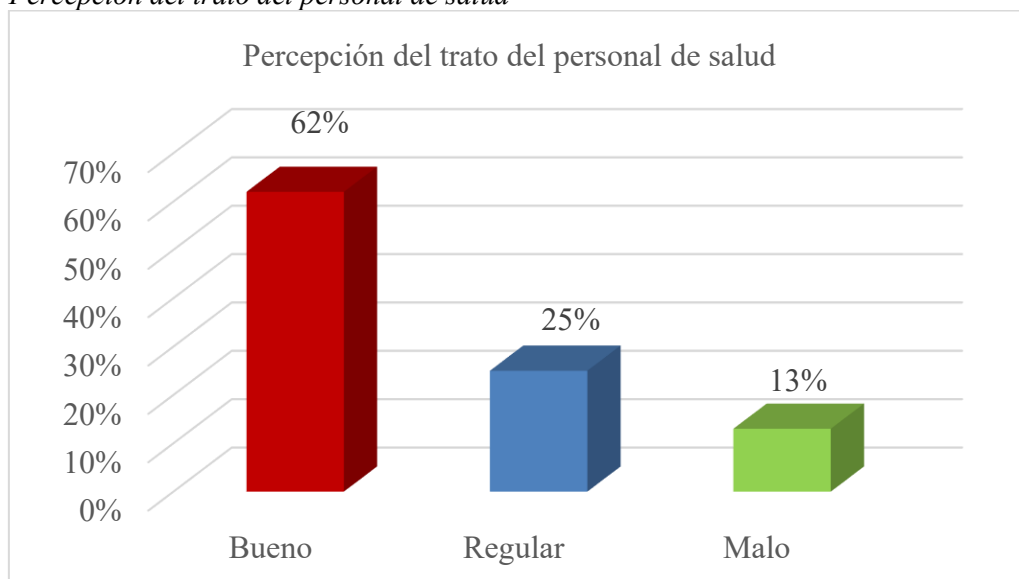
Tabla 2

Percepción del trato del personal de salud

Trato del personal	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	62	62%
Regular	25	25%
Malo	13	13%
Total	100	100%

Figura 2

Percepción del trato del personal de salud



Fuente: usuarios.

En los resultados se observa que, el 62% de los usuarios calificó como bueno el trato recibido por el personal de salud, mientras que el 25% lo consideró regular y el 13% lo percibió como malo. El trato del personal constituye una de las dimensiones mejor valoradas, lo cual refleja un desempeño positivo en la relación interpersonal con los usuarios, aunque persiste un margen de mejora en términos de empatía y comunicación.

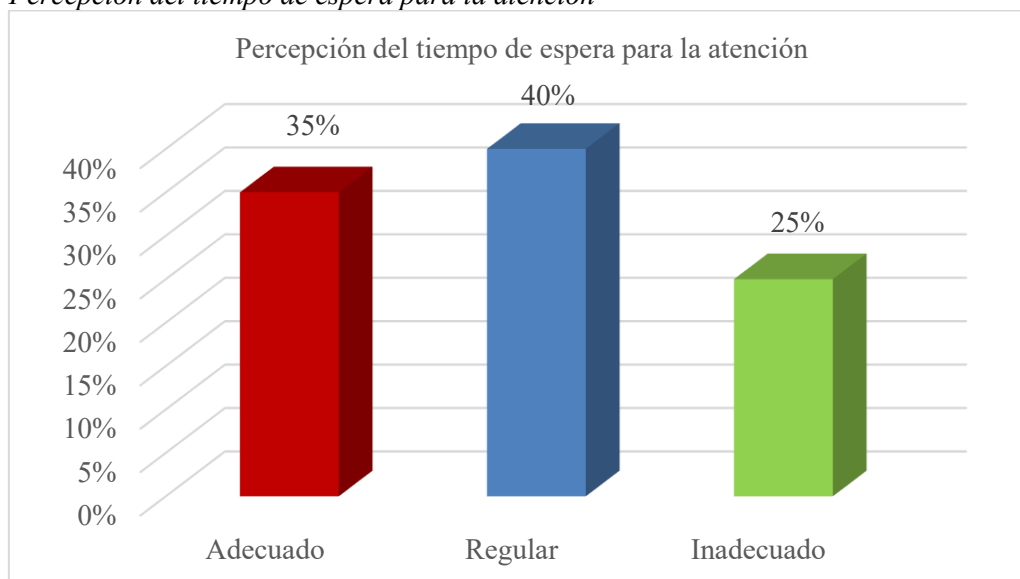
Tabla 3

Percepción del tiempo de espera para la atención

Tiempo de espera	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	35	35%
Regular	40	40%
Inadecuado	25	25%
Total	100	100%

Figura 3

Percepción del tiempo de espera para la atención



Fuente: usuarios.

En los resultados se puede visualizar que, el 35% de los usuarios consideró adecuado el tiempo de espera, mientras que el 40% lo calificó como regular y el 25% como inadecuado. El tiempo de espera se presenta como una de las principales debilidades del servicio, dado que un porcentaje considerable de usuarios manifiesta insatisfacción, lo cual puede influir negativamente en la percepción global de la calidad de atención.

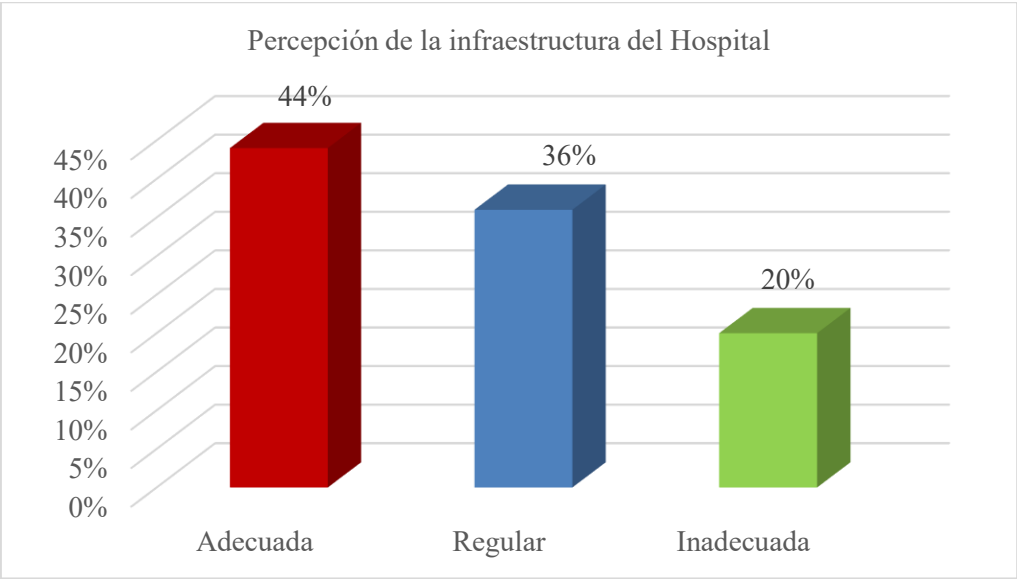
Tabla 4

Percepción de la infraestructura del Hospital

Infraestructura	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	44	44%
Regular	36	36%
Inadecuada	20	20%
Total	100	100%

Figura 4

Percepción de la infraestructura del Hospital



Fuente: usuarios.

En los resultados se puede visualizar que, el 44% de los usuarios percibió la infraestructura como adecuada, mientras que el 36% la calificó como regular y el 20% como inadecuada. Los resultados evidencian que, si bien una parte importante de los usuarios valora positivamente la infraestructura, persisten limitaciones que afectan la comodidad y la experiencia durante la atención.

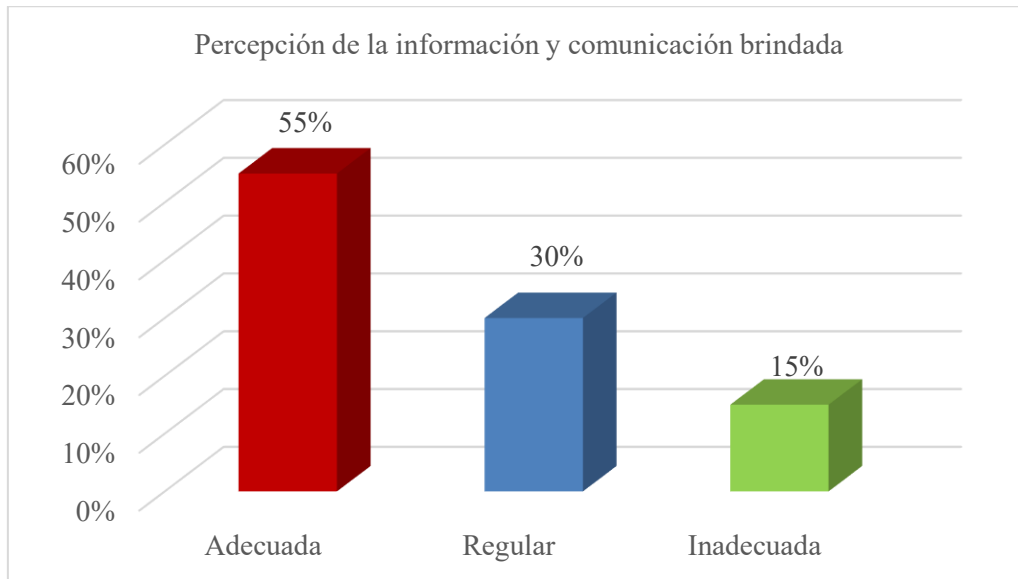
Tabla 5

Percepción de la información y comunicación brindada

Información y comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	55	55%
Regular	30	30%
Inadecuada	15	15%
Total	100	100%

Figura 5

Percepción de la información y comunicación brindada



Fuente: usuarios.

En los resultados se pudo evidenciar que, el 55% de los usuarios consideró adecuada la información recibida durante la atención, mientras que el 30% la calificó como regular y el 15% como inadecuada. La comunicación aparece como un aspecto relativamente favorable; sin embargo, aún existe un grupo de usuarios que percibe deficiencias en la claridad y oportunidad de la información brindada.

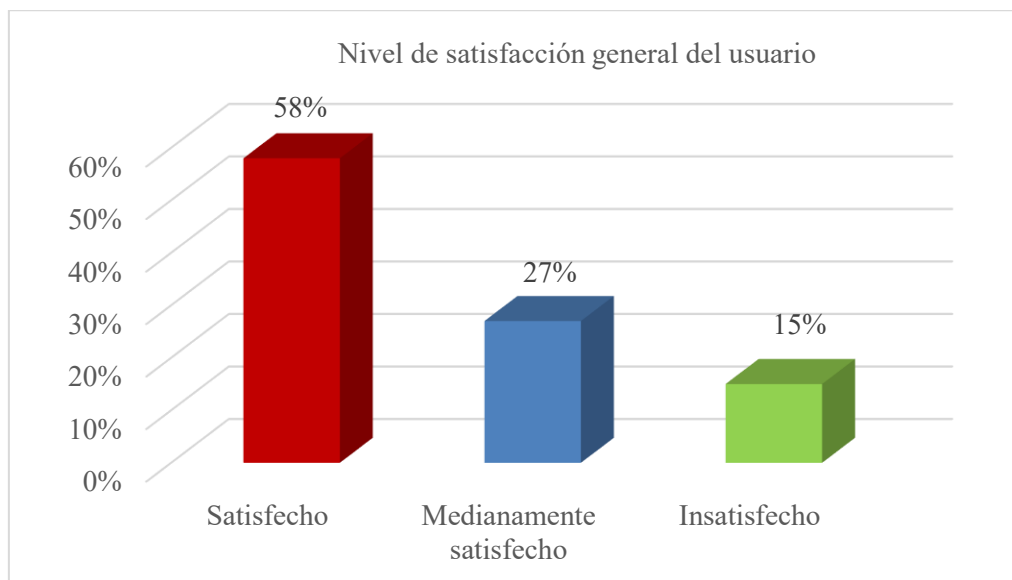
Tabla 6

Nivel de satisfacción general del usuario

Satisfacción general	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	58	58%
Medianamente satisfecho	27	27%
Insatisfecho	15	15%
Total	100	100%

Figura 6

Nivel de satisfacción general del usuario



Fuente: usuarios.

En los resultados se observa que, el 58 % de los usuarios manifestó estar satisfecho con la atención recibida, mientras que el 27 % se declaró medianamente satisfecho y el 15% insatisfecho. Los resultados indican un nivel de satisfacción general mayoritariamente positivo, aunque la presencia de usuarios insatisfechos revela áreas críticas que requieren intervención para mejorar la calidad global del servicio.

DISCUSIÓN

Los resultados del estudio muestran que la calidad de atención que perciben los usuarios del Hospital Regional Pilar es, en general, bastante positiva, aunque hay diferencias notables entre las distintas áreas evaluadas. El trato del personal y la comunicación son los aspectos mejor valorados, lo que coincide con otros estudios que destacan la importancia de la relación interpersonal en la percepción de la calidad de los servicios de salud ^(14,32).

Por otro lado, el tiempo de espera y la accesibilidad se presentan como las principales debilidades del servicio, hallazgos que se alinean con investigaciones en hospitales públicos de América Latina, donde estos problemas están relacionados con la sobrecarga de trabajo y las limitaciones en la gestión de recursos ⁽¹⁶⁾.

Desde la perspectiva de Donabedian, estas dificultades pueden estar conectadas tanto a la estructura como a los procesos de atención, lo que impacta directamente en cómo los usuarios perciben los resultados ⁽¹¹⁾.

Aunque la satisfacción general del usuario es mayoritariamente positiva, también refleja la necesidad de implementar estrategias para la mejora continua, especialmente en hospitales regionales, donde las condiciones contextuales juegan un papel importante en la experiencia del usuario. En este sentido, incluir la perspectiva del usuario en la evaluación de los servicios es

fundamental para avanzar hacia un modelo de atención centrado en la persona, tal como lo promueve la Organización Mundial de la Salud ^(1,9).

Desde un enfoque práctico, los hallazgos de este estudio ofrecen evidencia científica valiosa para la gestión del Hospital Regional Pilar, ayudando a identificar áreas prioritarias para la intervención y fortaleciendo la investigación relacionada con la calidad de atención en los servicios públicos de salud.

Resultados de la entrevista aplicado a profesionales de enfermería de los diferentes servicios del Hospital Regional Pilar

Percepción de los profesionales de enfermería sobre la calidad de la atención

Dimensión: Accesibilidad

Según los resultados de la entrevista a los profesionales de enfermería, los mismos manifestaron de manera coincidente que el acceso a los servicios de salud del Hospital Regional Pilar es amplio y constituye una fortaleza del sistema público, especialmente para la población de escasos recursos. No obstante, señalaron que la alta demanda asistencial genera dificultades en determinados horarios, lo que limita la atención oportuna. Asimismo, alegaron que factores como la escasez de personal y la saturación de los servicios influyen negativamente en la percepción de accesibilidad por parte de los usuarios.

Dimensión: Trato del personal

Los profesionales de enfermería afirmaron en la entrevista en relación con el trato brindado a los usuarios, que procuran ofrecer una atención respetuosa, empática y humanizada a los usuarios. Los mismos destacaron que el buen trato es un elemento esencial para generar confianza y mejorar la percepción de la calidad de atención. Sin embargo, reconocieron que, en situaciones de sobrecarga laboral y estrés asistencial, el trato puede verse afectado, lo que repercute en la experiencia del usuario.

Dimensión: Tiempo de espera

En la entrevista los profesionales de enfermería coincidieron en que el tiempo de espera representa uno de los principales motivos de insatisfacción de los usuarios. Atribuyeron esta situación principalmente a la insuficiencia de recursos humanos, el elevado número de pacientes y la limitada capacidad operativa del hospital. Indicaron que, si bien se realizan esfuerzos para agilizar la atención, las condiciones estructurales y organizativas dificultan la reducción de los tiempos de espera.

Dimensión: Infraestructura

Respecto a la infraestructura, los profesionales de enfermería entrevistados señalaron que el Hospital Regional Pilar cuenta con espacios funcionales para la atención, pero que estos resultan insuficientes para la demanda actual. Mencionaron deficiencias relacionadas con el estado de algunas áreas, la falta de equipamientos y la necesidad de ampliación de ciertos

servicios. Consideraron que la mejora de la infraestructura contribuiría significativamente a elevar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Dimensión: Información y comunicación

En cuanto a la información y comunicación, los profesionales manifestaron que el personal de enfermería brinda explicaciones claras y comprensibles sobre los procedimientos y cuidados, dentro de las posibilidades del tiempo disponible. No obstante, reconocieron que en momentos de alta demanda asistencial la comunicación puede volverse limitada, lo que afecta la comprensión del usuario y su percepción sobre la calidad de la atención recibida.

Dimensión: Satisfacción del usuario

Desde el punto de vista de los profesionales de enfermería, en la entrevista mencionaron que, la satisfacción de los usuarios es variable, los mismos indicaron que muchos usuarios expresan conformidad con la atención recibida, especialmente en lo relacionado con el trato humano y la dedicación del personal. Sin embargo, identificaron que las principales causas de insatisfacción están vinculadas al tiempo de espera, la disponibilidad de recursos y las condiciones de la infraestructura.

Sugerencias de mejora

Por último, los profesionales de enfermería entrevistados propusieron como principales estrategias de mejora el fortalecimiento del recurso humano, la optimización de la organización de los servicios, la inversión en infraestructura y equipamientos, y la implementación de capacitaciones continuas orientadas a la atención centrada en el usuario.

Según los resultados evidenciados en este estudio es, que; la calidad de atención percibida por los usuarios del Hospital Regional Pilar se caracteriza por una valoración diferenciada entre sus distintas dimensiones. En referencia al trato del personal de salud y la satisfacción global fueron percibidos de manera favorable, lo que coincide con investigaciones que destacan la atención humanizada como un componente clave de la calidad percibida en los servicios públicos de salud ^(2,33).

En contraste, dimensiones como el tiempo de espera, la infraestructura y, en menor medida, la accesibilidad, presentaron valoraciones menos favorables. Estos hallazgos son consistentes con estudios realizados en contextos similares, donde se señala que la sobrecarga asistencial, la insuficiencia de recursos humanos y las limitaciones estructurales inciden negativamente en la percepción de la calidad de atención ^(1,34,35). La percepción del personal de enfermería refuerza estos resultados, al identificar los mismos factores como obstáculos para brindar una atención oportuna y de calidad.

Asimismo, la variabilidad observada en la percepción sobre la información y comunicación durante la atención se relaciona con lo expresado por los profesionales entrevistados, quienes reconocieron dificultades para mantener una comunicación efectiva en situaciones de alta

demanda. La evidencia científica señala que una comunicación clara y adecuada fortalece la relación usuario-personal de salud y mejora la satisfacción con la atención recibida ^(9,36).

Desde el enfoque teórico, los resultados se interpretan adecuadamente a la luz del modelo de Donabedian, evidenciando que las debilidades en la estructura y en los procesos de atención repercuten directamente en los resultados, particularmente en la percepción y satisfacción de los usuarios ^(4,11). Del mismo modo, el enfoque de atención centrada en la persona, promovido por la Organización Mundial de la Salud, resulta pertinente para orientar acciones de mejora que respondan a las expectativas y necesidades de los usuarios que acuden en un servicio de salud público ^(1,10).

CONCLUSIONES

Esta investigación permitió analizar cómo los usuarios perciben la calidad de atención en los servicios públicos de salud del Hospital Regional Pilar. Se evidenció que esta percepción está influenciada tanto por factores humanos como por aspectos estructurales del proceso de atención. Los usuarios valoraron de manera positiva el trato del personal de salud y la atención que recibieron, subrayando la importancia del componente humano en su experiencia. Sin embargo, también se identificaron algunas debilidades, como los tiempos de espera, la infraestructura y la accesibilidad, que afectan negativamente la percepción general de la calidad de atención. Estas limitaciones fueron confirmadas por los profesionales de enfermería, quienes mencionaron la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos como los principales factores que inciden en esta situación.

La combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos permitió obtener una visión más completa y contextualizada del fenómeno estudiado, aportando evidencia científica valiosa para la salud pública. En este sentido, el estudio resalta la necesidad de mejorar la gestión, la infraestructura y el personal, así como de fomentar una atención centrada en el usuario como una estrategia clave para elevar la calidad de los servicios públicos de salud.

Recomendaciones

Para la Dirección del Hospital Regional Pilar

- Optimizar la planificación y distribución del personal de enfermería.
- Implementar un sistema de monitoreo y retroalimentación continua de la percepción de los usuarios.
- Gestionar recursos e infraestructura adecuados para el desempeño óptimo del personal de enfermería.
- Fomentar la capacitación institucional en gestión de recursos humanos, liderazgo y atención centrada en el usuario.

Para el Área de Enfermería

- Promover la atención humanizada y centrada en el usuario.
- Optimizar la organización interna de turnos y tareas para evitar sobrecarga laboral, garantizando la continuidad y calidad de la atención.
- Participar activamente en los programas de evaluación de calidad y satisfacción del usuario.
- Incentivar la formación continua del personal de enfermería.

REFERENCIAS

1. World Health Organization. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. Geneva: WHO; 2006.
2. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med*. 1997;45(12):1829–1843.
3. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743–1748.
4. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988;64(1):12–40.
5. Andaleeb SS. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Soc Sci Med*. 2001;52(9):1359–1370.
6. Araya-Castillo L, Etchebarne S. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en hospitales públicos. *Rev Med Chile*. 2014;142(6):742–749.
7. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad del modelo SERVQUAL en servicios de salud. *Rev Med Hered*. 2012;23(2):88–95.
8. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Política Nacional de Calidad en los Servicios de Salud. Asunción: MSPBS; 2017.
9. Organización Mundial de la Salud. People-centred and integrated health services: an overview of the evidence. Geneva: WHO; 2015.
10. Organización Mundial de la Salud. Delivering quality health services: a global imperative. Geneva: WHO, World Bank, OECD; 2018.
11. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Mem Fund Q*. 1966;44(3):166–206.
12. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess*. 2002;6(32):1–244.
13. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2017;137(2):89–101.
14. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Marketing*. 1985;49(4):41–50.
15. Fatima I, Humayun A, Iqbal U, Shafiq M. Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *Int J Qual Health Care*. 2019;31(1):11–29.
16. Paredes O, Paredes R. Percepción de la calidad de atención en hospitales públicos de América Latina. *Rev Panam Salud Publica*. 2018;42: e34.
17. Benítez G, López M. Satisfacción del usuario en servicios públicos de salud del Paraguay. *Rev Salud Publica Parag*. 2020;10(1):25–32.

18. Epstein RM, Street RL. The values and value of patient-centered care. *Ann Fam Med*. 2011;9(2):100–103.
19. World Health Organization. Framework on integrated, people-centred health services. Geneva: WHO; 2016.
20. Creswell JW, Creswell JD. Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 5th ed. Los Angeles: SAGE Publications; 2018.
1. Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, Baptista P. Metodología de la investigación. 7th ed. México: McGraw-Hill; 2014.
21. Polit DF, Beck CT. Nursing research: generating and assessing evidence for nursing practice. 11th ed. Philadelphia: Wolters Kluwer; 2021.
22. LoBiondo-Wood G, Haber J. Nursing research: methods and critical appraisal for evidence-based practice. 9th ed. St. Louis: Elsevier; 2018.
23. Tavakol M, Sandars J. Quantitative and qualitative methods in medical education research: AMEE Guide No 90. *Med Teach*. 2014;36(10):923–942.
24. Etikan I, Musa SA, Alkassim RS. Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *Am J Theor Appl Stat*. 2016;5(1):1–4.
25. Bryman A. Social research methods. 5th ed. Oxford: Oxford University Press; 2016.
26. Burns N, Grove SK. The practice of nursing research: appraisal, synthesis, and generation of evidence. 8th ed. St. Louis: Elsevier; 2017.
27. Guest G, MacQueen KM, Namey EE. Applied thematic analysis. Los Angeles: SAGE Publications; 2012.
28. World Medical Association. Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*. 2013;310(20):2191–2194.
29. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de Paraguay. Normas éticas para la investigación en salud. Asunción: MSPBS; 2019.
30. IBM Corp. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 25.0. Armonk, NY: IBM Corp; 2017.
31. Bustamante MA, Ramírez M, González J. Calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud públicos. *Rev Salud Publica*. 2016;18(2):215–224.
32. Luxford K, Safran DG, Delbanco T. Promoting patient-centered care: a qualitative study of facilitators and barriers. *BMC Health Serv Res*. 2011; 11:94.
33. Souza AC, Guimarães EAA, Costa MFBNA, et al. Avaliação da qualidade da atenção em serviços públicos de saúde: percepção dos usuários. *Rev Saúde Pública*. 2019; 53:90.
34. Pérez-Cuevas R, Doubova SV, Wirtz VJ, et al. Effects of the shortage of health professionals on quality of care in public health services. *Health Policy Plan*. 2017;32(3):366–375.

35. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. Oman Med J. 2014;29(1):3–7.