

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.943>

Percepción de los Usuarios Sobre la Calidad de Atención por parte de los Profesionales de Enfermería en el Hospital Distrital de Horqueta, 2024

Users' Perception of the Quality of Care Provided by Nursing Professionals at the District Hospital of Horqueta, 2024

Andrea Soledad Agüero Arguello

solandyarguello@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-4493-6537>

Universidad Tecnológica Intercontinental
Paraguay – Horqueta

Rutilio Daniel Valiente

rudanyi@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3438-0593>

Universidad Tecnológica Intercontinental
Paraguay – Horqueta

Artículo recibido: 10 marzo 2025

- Aceptado para publicación: 20 abril 2025

Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

Se analizó la percepción de los usuarios sobre la satisfacción y la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería en el Hospital Distrital de Horqueta, durante el año 2024. El estudio fue de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. La población estuvo conformada por 95 usuarios que asistieron al hospital. Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva sobre la calidad de atención: el 59 % de los usuarios se siente satisfecho y el 88 % considera que la preparación del personal de enfermería es muy buena o excelente. No obstante, se identificaron aspectos a mejorar, especialmente en lo relacionado con el trato afectivo, señalado por el 44 % de los encuestados como un punto crítico.

Palabras clave: percepción, usuarios, satisfacción, calidad, atención

ABSTRACT

The perception of users regarding satisfaction and quality of care by nursing professionals at the Horqueta District Hospital, 2024, was analyzed through a descriptive research study, quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design. For data collection, a survey was applied as a technique and a questionnaire as an instrument; the population consisted of 95 users who attended the Horqueta District Hospital. The results indicate a mostly positive perception of the

quality of care. 59% of users feel satisfied, while 88% consider that the training of nursing staff is very good or excellent. However, areas for improvement are also identified, especially in affective treatment, which 44% of respondents pointed out as a critical aspect to improve.

Keywords: perception, users, satisfaction, quality, care

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

La salud es un campo laboral donde la ayuda y los conocimientos permitirán proporcionar bienestar y cuidados al ser humano, con el objetivo de satisfacer la necesidad del paciente; la participación del profesional es la expresión de ayuda donde el paciente debe ser considerado como un ser individual, con problemas y necesidades. Por tal motivo los profesionales de enfermería deben mantener relaciones humanas basadas en bienestar, comunicación y aceptación hacia los pacientes (D.A, 2005)

Con la globalización que se vive en el mundo actual y los constantes cambios que ha originado, los profesionales de salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional de enfermería una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el paciente tiene derecho a recibir la mejor calidad de atención. Es así que el Ministerio de Salud y los entes acreditados de profesionales en enfermería buscan una mejorar la percepción de la atención de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidos, donde se impulsan y promueven ideas y acciones (D.A, 2005)

Los estudios que evalúan percepción de los pacientes en cuanto a la calidad de la atención de la enfermera buscan no sólo mejorar lo bueno, sino busca la excelencia con el objetivo de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir éstos factores hasta eliminarlos definitivamente aboral de la enfermera. (DU.GAS, 2008)

El trabajo está organizado en capítulos.

En el capítulo I se presenta, la descripción para el problema, las preguntas de investigación incluyendo la pregunta genérica y las preguntas específicas, luego están los objetivos donde se explayan el objetivo general y los objetivos específicos y por último la justificación.

El capítulo II, corresponde al marco teórico, donde se definen los conceptos fundamentales de dicho trabajo; posee un marco legal para respaldo, se enmarca también el antecedente sobre trabajos similares; y también se encuentran temas relevantes a la investigación.

En el capítulo III, definimos la metodología de la investigación, las variables, la conceptualización de las variables, la operacionalización de las variables, el lugar de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el procedimiento adoptado y el tratamiento de los resultados.

En el capítulo IV, se realiza la presentación y análisis de los resultados.

Y por último las consideraciones finales, como las conclusiones y recomendaciones referidas a la investigación, culminando con las referencias bibliográficas.

Luego se presentan anexos, incluyendo en él, el cuestionario para realizar la recolección de datos de dicha investigación.

MATERIALES Y MÉTODOS

En esta investigación se tuvo en cuenta el paradigma cuantitativo considerando que para la recolección de datos se utilizó la medición numérica y como instrumento un cuestionario de carácter cuantitativo.

La investigación con enfoque cuantitativo “consiste en la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”, por tanto, lo anteriormente descrito coincide con esta temática.

El diseño seleccionado es el no experimental transversal, pues se trabajó con informaciones veraces que no se han de modificar. “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Baptista, 2010)

Durante la formulación del problema se delimitó, entre otras cosas, el ámbito de la investigación, o, lo que es lo mismo, el universo que ha de ser el objeto de estudio. A este universo en estadística se le denomina población, entendiendo por tal que es el conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar algunos de sus características. Ander-Egg, (2016)

Al respecto, se entiende que “población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Hernández Sampieri R. o., (2010). Los mismos autores rescatan la idea de lo que sería una muestra diciendo que “es en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es subconjunto de elementos que pertenece a ese conjunto definido en sus características, al que llamamos población.

Para Gómez, (2014) la población o universo se define como el conjunto de los objetos de estudio, (eventos, organizaciones, comunidades, personas, etc.) que comparten ciertas características comunes funcionales de la investigación.

La población estuvo conformada por 95 usuarios del Hospital Distrital de Horqueta, personas que acuden frecuentemente al Hospital para realizar consultas u otro tipo de gestiones.

“Para la recolección de los datos, se optó por la técnica de la encuesta, que consiste en obtener información de los sujetos de estudios, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. En este estudio se aplica como formato un cuestionario, valiéndose del formulario de aplicaciones Google”. (Alvarado, 2008). La encuesta se fundamenta en la aplicación práctica del instrumento llamado cuestionario.

El Instrumento de recolección de datos como el cuestionario, actualmente considerado como la forma más frecuente y más rápida es administrar a un grupo de individuos de manera colectiva”

La relación entre la investigación y la ética está plenamente aceptada y debe ser visualizada plenamente desde 2 ámbitos: el planteamiento ético de la investigación y la ética del investigador, solo son licitas cuando se respeta y sirva el resultado para un desarrollo integral de la persona. En ese aspecto esta investigación cumple con los requisitos para ser ético y tiene en cuenta lo siguiente, según lo indica (Alvarado, 2008)

Todo ser humano es autónomo. En eso se incluye dignidad de la persona, sus creencias, su pudor, su intimidad, su integridad física, su libertad para decidir sobre cualquier situación sin temor a repercusiones, la libertad de participar o no en la investigación. En este estudio a cada persona será tratado como un ser con derecho sin discriminación y con derecho a la autodeterminación.

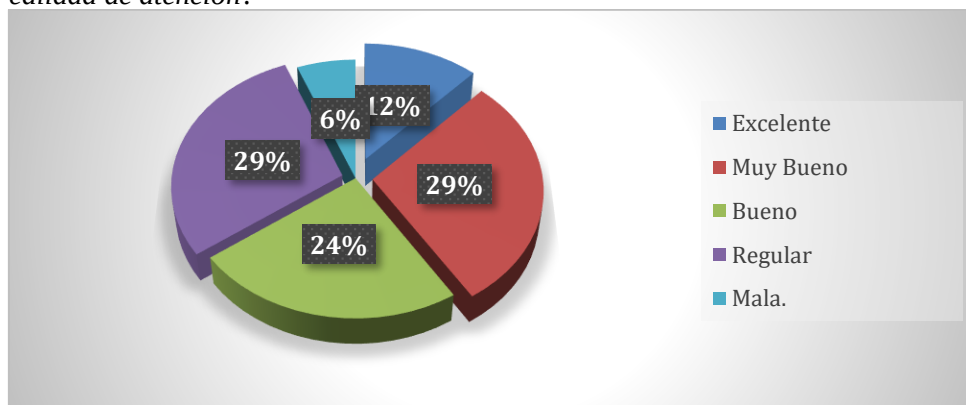
En donde se busca maximizar los beneficios y minimizar los riesgos o daños, así también se asegura la integridad física, mental y social del individuo sujeto de estudio.

Se aplica iguales derechos para todas las personas que participan de la investigación, la selección se realiza de manera equitativa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1

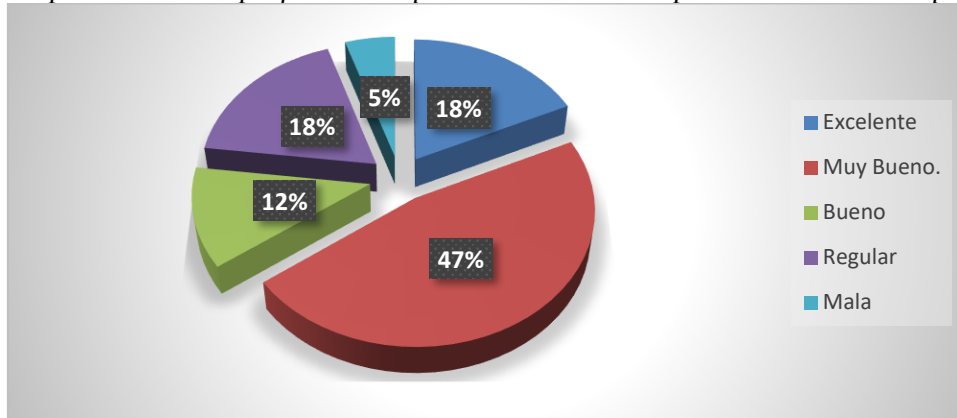
¿Qué expectativas tienes sobre el personal de enfermería en cuanto al cumplimiento en la calidad de atención?



Según la gráfica observamos que el 29% de los usuarios respondieron que en cuanto al cumplimiento de la calidad de atención es muy buena, mientras que el otro 29% tienen la expectativa de que es regular la calidad de atención, un 24% de los usuarios opinan que es buena, el 12% excelente y el 6% restante respondieron que es mala el cumplimiento de la calidad de atención. Deducimos que grandes porcentajes tienen una buena expectativa del cumplimiento de la calidad de atención sobre el personal de enfermería y que algunos faltarían mejorar.

Figura 2

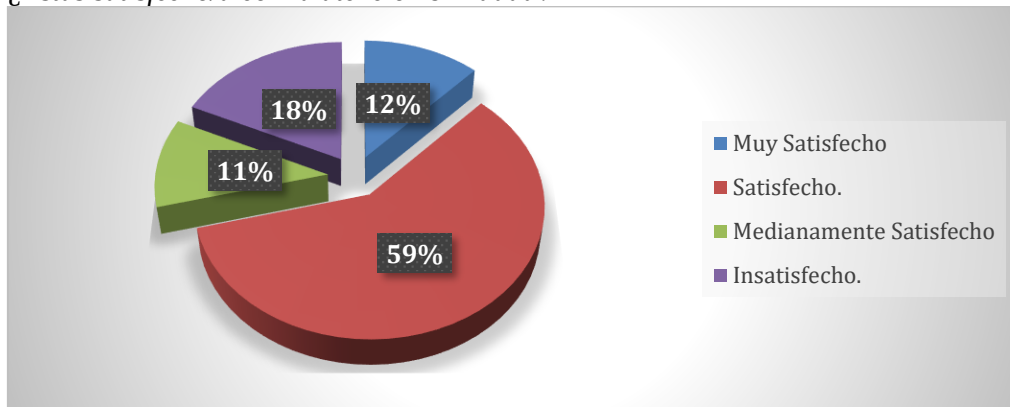
Preparación de los profesionales que atienden en el Hospital Distrital de Horqueta



El 47% de los encuestados respondieron que la Preparación de los profesionales que atienden en el Hospital Distrital de Horqueta es muy buena, mientras que el 18% afirman que excelente, el otro 18% respondieron que es regular, el 12% que la preparación de los profesionales es buena y el 5% afirman que es mala. Observamos que son grandes cantidades de porcentaje que afirman que la preparación del profesional que atienden en el Hospital Distrital de Horqueta es muy buena, mientras que algunos faltarían mejorar.

Figura 3

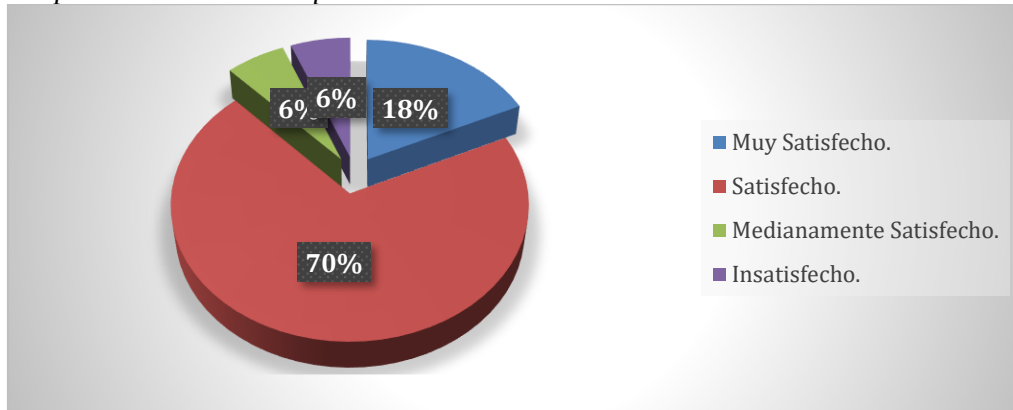
¿Estas satisfecho/a con la atención brindada?



En los resultados se demuestra que el 59% de los usuarios respondieron que están satisfechos con la atención brindada en el Hospital Distrital de Horqueta, mientras que el 18% de los mismos afirman que están insatisfechos, el 12% respondieron que están muy satisfechos y el 11% restantes medianamente satisfechos. Observamos que gran porcentaje de los encuestados están satisfechos con la atención brindada en el Hospital Distrital de Horqueta, mientras son pocos los que no están satisfechos.

Figura 4

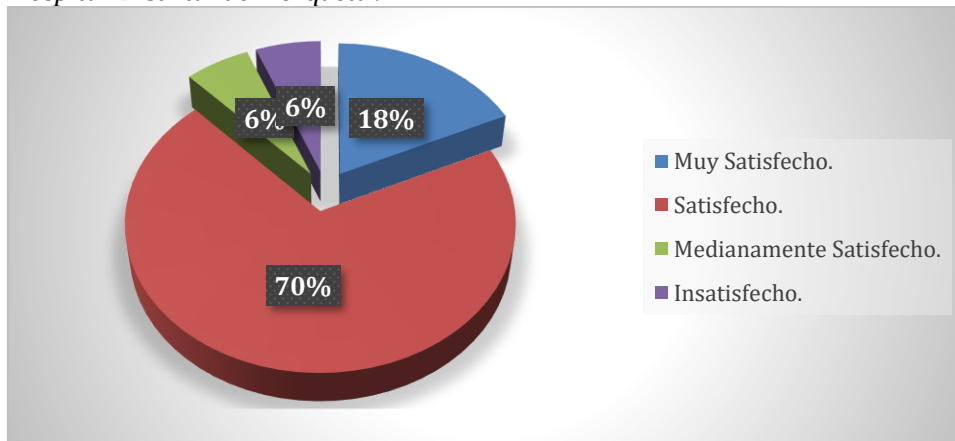
¿Cómo te sientes con el trato recibido cuando le dieron información al momento del ingreso al Hospital Distrital de Horqueta?



Según la gráfica el 70% de los encuestados respondieron que están satisfechos con el trato recibido cuando le dieron información al momento del ingreso al Hospital Distrital de Horqueta, mientras que el 18% de los usuarios indicaron estar muy satisfechos, el 6% medianamente satisfecho y el 6% restante indicaron estar insatisfechos. Deducimos que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el trato recibido cuando le dieron información al momento del ingreso al Hospital Distrital de Horqueta.

Figura 5

¿Cómo te sientes con el trato recibido cuando le dieron información al momento del ingreso al Hospital Distrital de Horqueta?



Según la gráfica el 70% de los encuestados respondieron que están satisfechos con el trato recibido cuando le dieron información al momento del ingreso al Hospital Distrital de Horqueta, mientras que el 18% de los usuarios indicaron estar muy satisfechos, el 6% medianamente satisfecho y el 6% restante indicaron estar insatisfechos. Deducimos que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el trato recibido cuando le dieron información al momento del ingreso al Hospital Distrital de Horqueta.

CONCLUSIONES

Los resultados indican una percepción mayormente positiva de la calidad de atención. Un 59% de los usuarios se sienten satisfechos, mientras que el 88% considera que la preparación del personal de enfermería es muy buena o excelente. Sin embargo, también se identifican áreas de mejora, especialmente en el trato afectivo, que un 44% de los encuestados señaló como un aspecto crítico a mejorar.

Aunque la satisfacción general es alta, el 29% de los encuestados percibe la calidad de atención como regular y un 6% la califica de mala, lo que indica que aún existen oportunidades para optimizar la atención al paciente.

La investigación sugiere que la implementación de capacitaciones enfocadas en el trato humano y afectivo podría incrementar aún más la satisfacción del usuario, contribuyendo a una experiencia de atención más integral y efectiva.

En resumen, los hallazgos subrayan la importancia de un enfoque equilibrado entre la competencia técnica y el trato humano en el ámbito de la salud, destacando que la satisfacción del paciente es fundamental para la mejora continua en la atención sanitaria.

REFERENCIAS

- Ander-Egg, E. (2016). Introducción a las técnicas de Investigación Social. Buenos Aires Argentina: 1a ed. Humanitas.
- Alvarado, J. (2008). *Ética en las organizaciones*. Ediciones Técnicas Paraguayas.
- D., A. (2005). Cambio en la Búsqueda de la Calidad en: “Calidad de Atención a la Salud”, Instituto Nacional de Salud Pública. En *Cambio en la Búsqueda de la Calidad en: “Calidad de Atención a la Salud”*, Instituto Nacional de Salud Pública (pág. Vol.2). México.
- DU GAS, B. W. (2008). Tratado de Enfermería Práctica. México. Editorial Interamericana: 4ta Edición.
- Fernández, M. G. (2021). Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en el ámbito hospitalario. Revista de Enfermería.
- Gómez, M. (2014). Metodología de la Investigación. Buenos Aires.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGraw-Hill. KOZIER, B. (2002). Fundamentos de Enfermería. España Madrid: 3da Edición; Mc Graw Hill; Interamericana vol I.