

Calidad percibida de la atención de enfermería: evaluación y propuesta de mejora

Perceived Quality of Nursing Care: Evaluation and Proposal for Improvement

Qualidade percebida do atendimento de enfermagem: avaliação e proposta de melhoria

Lilian Rossana Vera de Valdez¹, ORCID 0000-0001-9262-2891

Cynthia Lorenza Paiva², ORCID 0000-0003-1442-5109

Nidia Raquel Gómez Dávalos³, ORCID 0000-0002-5847-2284

Jesús Iván Quiñonez Recalde⁴, ORCID 0009-0000-7756-7732

^{1 2 3 4} Universidad Nacional de Asunción, Paraguay

Resumen: Introducción: La medición y evaluación de la calidad percibida es un objetivo clave en las instituciones de servicios y se recomienda su aplicabilidad, no solo por el proceso en sí mismo, sino por su destacada pertinencia en el mejoramiento continuo. Objetivo: Evaluar la calidad percibida de la atención de enfermería para presentar una propuesta de mejora en un hospital público de Coronel Oviedo, Paraguay. Metodología: El estudio responde a un enfoque mixto, que combinó un análisis cuantitativo, descriptivo y transversal con un análisis cualitativo de contenido, de tipo exploratorio y descriptivo. El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 132 pacientes. Se aplicó una encuesta, utilizando como instrumento el “Cuestionario de percepción del paciente con el cuidado de enfermería”. A fin de complementar el instrumento con información cualitativa, se agregaron preguntas diseñadas para obtener respuestas concisas y enfocadas sobre la atención de enfermería. Los datos cuantitativos fueron analizados utilizando el paquete estadístico IBM® SPSS® Statistics Versión 25. A partir de los datos obtenidos en las preguntas abiertas se realizó un análisis textual (cualitativo). Resultados: Los pacientes mostraron una percepción dividida, con un 56.8 % que considera la atención como “Alta” y un 43.2 % como “Baja”. Conclusión: Este contraste resalta la importancia de alinear las perspectivas, identificando posibles áreas de mejora que refuercen la confianza y la satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: calidad de los servicios de salud; atención de enfermería; satisfacción del paciente.

Abstract: Introduction: Measuring and evaluating perceived quality is a key objective in service institutions, and its application is recommended not only for the process itself but also for its relevance to continuous improvement. Objective: To evaluate the perceived quality of nursing care and present an improvement proposal in a public hospital in Coronel Oviedo, Paraguay. Methods: The study uses a mixed approach, combining quantitative, descriptive, and cross-sectional analysis with exploratory and descriptive qualitative content analysis. Sampling was non-probabilistic, based on convenience. The sample consisted of

132 patients. A survey was administered using the “Patient Perception of Nursing Care Questionnaire” as an instrument. To complement the instrument with qualitative information, additional questions were designed to obtain concise and focused responses about nursing care. Quantitative data were analyzed using the IBM® SPSS® Statistics Version 25 statistical package. A textual (qualitative) analysis was performed based on the data obtained from the open-ended questions. Results: Patients demonstrate divided perceptions: 56.8% rated care as “High” and 43.2% as “Low.” Conclusion: This contrast highlights the need to align perspectives, identifying possible areas for improvement that reinforce trust and satisfaction.

Keywords: quality of health services; nursing care; patient satisfaction.

Resumo: Introdução: A mensuração e a avaliação da qualidade percebida são objetivos-chave nas instituições prestadoras de serviços, e recomenda-se sua aplicabilidade, não apenas pelo processo em si, mas também por sua destacada relevância na melhoria contínua. Objetivo: Avaliar a qualidade percebida do atendimento de enfermagem para apresentar uma proposta de melhoria em um hospital público de Coronel Oviedo, Paraguai. Metodologia: O estudo responde a uma abordagem mista, que combinou uma análise quantitativa, descritiva e transversal com uma análise qualitativa de conteúdo, de tipo exploratório e descritivo. A amostragem foi não probabilística, por conveniência. A amostra foi composta por 132 pacientes. Aplicou-se um questionário, utilizando como instrumento o “Questionário de percepção do paciente com o cuidado de enfermagem”. Para complementar o instrumento com informações qualitativas, agregaram-se perguntas elaboradas para obter respostas concisas e focadas no atendimento de enfermagem. Os dados quantitativos foram analisados utilizando o pacote estatístico IBM ® SPSS ® Statistics Versão 25. A partir dos dados obtidos nas perguntas abertas, realizou-se uma análise textual (qualitativa). Resultados: Os pacientes apresentaram percepções divididas, com 56,8% considerando o atendimento como “Alta” e 43,2% como “Baixa”. Conclusão: Este contraste destaca a importância de alinhar perspectivas, identificando possíveis áreas de melhoria que reforcem a confiança e a satisfação dos pacientes.

Palavras-chave: qualidade dos serviços de saúde; atendimento de enfermagem; satisfação do paciente.

Recibido: 07/05/2025

Aceptado: 10/09/2025

Cómo citar:

Vera de Valdez LR, Paiva CL, Gómez Dávalos NR, Quiñonez Recalde JI. Calidad percibida de la atención de enfermería: evaluación y propuesta de mejora. Enfermería: Cuidados Humanizados. 2025;14(2):e4592. doi: 10.22235/ech.v14i2.4592

Correspondencia: Lilian Rossana Vera de Valdez. E-mail: rossi.vera80@gmail.com

Introducción

La calidad de la atención es una prioridad para el bienestar y la salud de la población. Por ello, la provisión de servicios de calidad debe garantizar el cumplimiento de estándares de atención y dar respuesta a las expectativas y preferencias de las personas usuarias. ⁽¹⁾ Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención es el grado de compromiso que tienen los profesionales de la salud para maximizar los resultados esperados, complementando los requerimientos de los pacientes, los familiares y las comunidades. Menciona también que tiene la ventaja de ser medida y de mejorarse constantemente. ⁽²⁾ En este contexto, existe una gran presión sobre los sistemas de salud, que los compromete en la búsqueda de la mejor atención para la población. ⁽³⁾ El personal de enfermería desempeña un papel importante en la atención centrada en las personas. Son líderes en los equipos de salud multidisciplinarios e interdisciplinarios, proporcionando atención en todos los niveles del sistema de salud. ⁽⁴⁾ La esencia de la enfermería es el cuidado a través del conocimiento, además del soporte emocional, la comunicación efectiva y la promoción del autocuidado. ⁽⁵⁾ Además, son los responsables de brindar la mayor proporción de atención a los pacientes; de esta forma, la calidad del cuidado de enfermería se convierte en un factor clave en la percepción que los usuarios tienen del sistema de salud. ⁽⁶⁾

Para brindar servicios de calidad, el personal de enfermería debe disponer del mayor conocimiento y la práctica adecuada de los protocolos de atención al usuario, sin olvidar su parte humana, principalmente la empatía. Cada uno de los factores con los que se encuentre el usuario será decisivo para la satisfacción o insatisfacción con un servicio brindado. ⁽⁷⁾ Por tanto, la calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que no se puede resumir a meros aspectos técnicos mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y el sufrimiento del otro. Esta empatía es el motor de la práctica de la enfermería, que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos. ⁽⁸⁾

La percepción que tiene el paciente respecto de la calidad de la atención de enfermería no siempre coincide con la percepción que tienen los enfermeros, especialmente en dos aspectos principales: la atención técnica y la atención interprofesional. La primera tiene que ver con cuestiones relacionadas con la tecnología médica en beneficio de la salud y la disminución de los riesgos; la segunda engloba aspectos que van enfocados a los valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. ⁽⁹⁾ Esta percepción está basada en la experiencia que ha tenido como usuario de estos servicios y se asocia de forma consistente tanto con su seguridad como con la efectividad de las actuaciones. ⁽¹⁰⁾

Este estudio se sustenta teóricamente en los aportes de Jean Watson y Hildegard Peplau. Watson plantea que la calidad de la atención se asocia con el cuidado humanizado y holístico, en el que se reconocen todas las dimensiones del ser humano. Por su parte, Peplau resalta la importancia de la relación terapéutica enfermero-paciente como base para una atención efectiva. Estas teorías proporcionan el marco conceptual que permite comprender cómo las prácticas de enfermería influyen en la calidad percibida desde la experiencia del usuario. ⁽¹¹⁾ La medición y la evaluación de la calidad percibida por los pacientes es un objetivo clave de la evaluación en las instituciones de servicios y se recomienda su aplicabilidad no solo por el proceso en sí mismo, sino por su destacada pertinencia en el mejoramiento continuo. ⁽¹²⁾

En Paraguay, aún persisten brechas en el acceso equitativo a los servicios de salud de calidad, especialmente en regiones alejadas de la capital. El Hospital Regional de Coronel

Oviedo, cabecera departamental de Caaguazú, es una institución de referencia que atiende una amplia población del centro del país. A pesar de sus esfuerzos por mejorar la calidad de sus servicios, no se cuenta con estudios recientes que evalúen sistemáticamente la percepción de los pacientes sobre la atención de enfermería en este centro. Por tanto, se justifica la realización de esta investigación, orientada a identificar las fortalezas y las debilidades en la atención y a proponer estrategias viables de mejora. Los resultados permiten conocer la situación actual en relación con la calidad de atención de enfermería que se brinda institucionalmente, pudiendo socializar esta información con los actores principales, el personal de enfermería, para su sensibilización y la posibilidad de plantear alternativas que logren los cambios necesarios. El objetivo general de este estudio es evaluar la calidad percibida de la atención de enfermería junto con una propuesta de mejora para el Hospital Público de Coronel Oviedo, en 2024.

Materiales y métodos

El estudio responde a un enfoque mixto de tipo concurrente, e integra simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión más amplia y enriquecida del fenómeno estudiado. La fase cuantitativa correspondió a un diseño descriptivo, transversal, orientado a medir la calidad percibida de la atención de enfermería; la fase cualitativa, de carácter exploratorio y descriptivo, consistió en un análisis de contenido aplicado a los relatos de los usuarios, con el fin de profundizar en sus experiencias y percepciones. Se llevó a cabo en los servicios de internación (clínica médica, cirugía/traumatología, maternidad) del Hospital Regional Dr. José Ángel Samudio de Coronel Oviedo, en el período de noviembre a diciembre de 2024.

La población objetivo estuvo conformada por pacientes internados en los servicios mencionados, con un promedio mensual de 287 internaciones. El cálculo muestral, realizado con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, determinó un tamaño de 164 participantes. Sin embargo, por limitaciones logísticas y disponibilidad de los pacientes que cumplían con los criterios de inclusión, se incluyeron 132, equivalentes al 80.5 % del tamaño previsto y al 46 % de la población mensual, con un margen de error ajustado de 6.3 %. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, incluyendo a pacientes de ambos sexos, mayores de edad, con al menos 24 horas de internación en los servicios mencionados, que aceptaron participar voluntariamente en el estudio. Se excluyeron aquellos con menos de un día de internación o que no otorgaron su consentimiento informado.

Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de percepción del cuidado de enfermería. Este fue adaptado por el equipo investigador a partir del estudio de Dávila y González.⁽¹³⁾ Originalmente, este cuestionario de opinión del paciente con los cuidados de enfermería fue desarrollado por Eriksen (1988) para medir la calidad de los cuidados de enfermería en la población estadounidense. Está integrado por 34 ítems divididos en seis dimensiones: arte del cuidado: contiene 9 ítems (1-9), que se refieren a la cantidad de cuidado demostrado por el proveedor de salud; calidad técnica del cuidado: contiene 6 ítems (10-15), que mencionan las destrezas técnicas y habilidades de los proveedores, así como la calidad y la modernidad del equipo; ambiente físico: contiene 5 ítems (16-20), es el ambiente en el que se otorga el cuidado; disponibilidad: contiene 3 ítems (21-23), se enfoca tanto en el servicio como en el profesional y se refiere al cuidado que proporciona el profesional de salud y las facilidades que tienen los pacientes; continuidad: contiene 5 ítems (24-28) y está definida en términos de entrega del cuidado por

el mismo proveedor; resultados: contiene 6 ítems (29-34) y se refiere a la percepción del paciente acerca del cuidado que esperaba recibir. La escala cuenta con cuatro opciones de respuesta que van desde 1: nunca, 2: a veces, 3: frecuentemente y 4: siempre. Su puntuación total oscila entre 34-136 puntos. Para establecer los niveles de percepción basado en los puntajes obtenidos mediante el diligenciamiento del instrumento, se califica por niveles “Alto” y “Bajo”, como se puede apreciar en la Tabla 1.

Tabla 1 – Fuentes y estrategias de búsqueda

Dimensiones del cuidado de enfermería	N.º de ítems	Valor máximo	Valor mínimo	Bajo	Alto
Arte del cuidado	9	36	9	9 - 22	23 - 36
Calidad técnica del cuidado	6	24	6	6 - 15	16 - 24
Ambiente físico	5	20	5	5 - 12	13 - 20
Disponibilidad del cuidado	3	12	3	3 - 7	8 - 12
Continuidad del cuidado	5	20	5	5 - 12	13 - 20
Resultados	6	24	6	6 - 15	16 - 24
Cuidado global	34	136	34	68 - 102	103 - 136

Se llevó a cabo una prueba piloto para la validación del instrumento que mostró una covarianza promedio entre ítems de 0.1313, lo que indica una consistencia interna aceptable entre las respuestas. Además, se calculó un coeficiente de confiabilidad de la escala de 0.9148, que refleja una alta fiabilidad. A fin de complementar el instrumento con información cualitativa, se agregaron tres preguntas abiertas diseñadas para obtener respuestas concisas y enfocadas sobre las fortalezas y las debilidades en la atención de enfermería que ayuden a guiar las propuestas de mejora.

Los datos cuantitativos fueron procesados inicialmente en una planilla electrónica utilizando Microsoft® Excel® 2019 para su organización preliminar. Posteriormente, se realizó un análisis estadístico descriptivo mediante el software IBM® SPSS® Statistics Versión 25. Se calcularon frecuencias absolutas y relativas para las variables categóricas, y medidas de tendencia central (media), así como medidas de dispersión (desviación estándar) para las variables numéricas, según correspondiera. No se identificaron ni analizaron diferencias significativas por subgrupos (sexo, edad, días de internación, servicio de internación), por lo que los resultados se presentan de forma global. En cuanto al componente cualitativo, los datos procedentes de las preguntas abiertas fueron sometidos a un análisis de contenido temático, siguiendo una estrategia de codificación inductiva. Inicialmente, se agruparon las respuestas en categorías generales, a partir de las que se establecieron subcategorías específicas que permitieron identificar patrones semánticos, palabras clave recurrentes y significados latentes. El análisis fue acompañado por la selección de citas textuales representativas que ilustran las percepciones de los participantes. Esta integración permitió una triangulación de datos, que favoreció una interpretación comprensiva del fenómeno estudiado.

En cuanto a los aspectos éticos, se tuvieron en cuenta todos los principios expresados en el informe Belmont: el de respeto a la dignidad humana, de beneficencia y de justicia. La propuesta fue evaluada por el CEI de la Fenobuna, de la que obtuvo un dictamen favorable. Se solicitaron los permisos institucionales correspondientes, así como el consentimiento informado a cada participante. Se respetó el derecho a la autodeterminación, la participación

fue totalmente voluntaria y se garantizó el anonimato. Todos los participantes fueron tratados con el máximo respeto y cordialidad, sin incurrir en ningún tipo de discriminación.

Resultados

Fueron encuestados un total de 132 pacientes, con un promedio de edad de 30 años $\pm$ 10 años, siendo la edad mínima 17 y la máxima 60. El 62.1 % corresponde al sexo femenino; el 55.3 % es de procedencia urbana; el 84.8 % con escolaridad terciaria/universitaria. En relación con los datos de internación, el promedio fue de 4,7 días $\pm$ 2,6 días; con una duración mínima de un día y una máxima de 13 días. El 37.1 % se encontraba internado en el servicio de Clínica Médica y el mismo porcentaje en el servicio de Maternidad. Además, el 52.3 % reportó haber tenido internación previa.

En cuanto a la percepción de los pacientes internados en relación con la calidad de la atención de enfermería, se observa en la Tabla 2 que el 88.6 % tiene una percepción alta en la dimensión Arte del cuidado, el 81.8 %, una percepción alta en la dimensión Calidad técnica del cuidado, el 51.5 %, una percepción alta en la dimensión Ambiente físico, el 85.6 %, una percepción alta en la dimensión Disponibilidad del cuidado, el 72.7 %, una percepción alta en la dimensión Continuidad del cuidado, el 76.5 %, una percepción alta en la dimensión Resultados.

Tabla 2 – Distribución de los pacientes encuestados, según percepción de la calidad de la atención brindada

Dimensiones	Percepción en relación con la calidad de la atención brindada			
	Alto		Bajo	
	N	%	N	%
Arte del cuidado	117	88.6	15	11.4
Calidad técnica del cuidado	108	81.8	24	18.2
Ambiente físico	58	51.5	64	48.5
Disponibilidad del cuidado	113	85.6	19	14.4
Continuidad del cuidado	96	72.7	36	27.3
Resultados	101	76.5	31	23.5

En cuanto a la percepción global, esta fue alta en el 56.8 % de los encuestados y baja en el 43.2 %. A fin de complementar la información cuantitativa, se agregaron al instrumento preguntas diseñadas para obtener respuestas enfocadas en las fortalezas y las debilidades en la atención. En la Figura 1 se refleja que los pacientes destacan aspectos positivos clave en la atención de enfermería, entre los que resaltan el trato cálido y profesional, que se evidencia en citas como: “Fueron siempre respetuosos y amables”; “La enfermera que me atendió fue cálida y comprensiva”; “Siempre me saludaban con una sonrisa”.

Además, valoran la eficiencia y el profesionalismo, que garantiza rapidez, el cumplimiento de los procedimientos y la disponibilidad constante: “Cumplen con los procedimientos que tienen que hacer”; “Están siempre disponibles”; “Venían cuando se les llamaba”. También se mencionan la comunicación clara, el apoyo informativo: “Me explicaron detalladamente todos los procedimientos”; “Se aseguraron de que entendiera mis medicamentos”; y, por último, la atención integral, que incluye al núcleo familiar: “Fueron muy atentos con mi familia”; “Trataban bien a mis familiares y a mí”. Estos elementos reflejan una dedicación que impacta positivamente la experiencia de los pacientes.



Figura 1. Aspectos positivos de la atención brindada por los profesionales de enfermería desde la perspectiva de los pacientes.

Por otro lado, al consultar a los pacientes sobre los aspectos a mejorar en la atención brindada por enfermería, en la Figura 2 se refleja que destacan aspectos como la necesidad de una mayor claridad en la comunicación sobre los procedimientos, los tratamientos y los cuidados posteriores, así como de una escucha más activa y tiempo para responder dudas, que se evidencia en citas como: “Que los enfermeros dieran más información”; “Me gustaría que explicaran sobre el tratamiento”; “Me gustaría que tuvieran más tiempo para escuchar mis preocupaciones”. También se enfatiza la importancia de un trato más empático, amable y respetuoso, evitando el ruido y las conversaciones inapropiadas cerca de los pacientes: “Que tengan más empatía y sean más amables”; “Un poco más de amabilidad sería ideal”; “Dejar de hablar y comentar cosas profesionales frente a los pacientes”. Además, se solicita una mayor rapidez y reacción ante urgencias, y una mejor atención a necesidades básicas: “Que puedan ser más rápidas cuando se necesita con urgencia”; “Que puedan dar más materiales para sentirse cómodo”. También una organización más eficiente del tiempo y la coordinación entre turnos: “Que no me hagan esperar tanto”; “Que no me repitan las mismas preguntas”. Por último, se menciona la necesidad de una capacitación continua para actualizar las técnicas y garantizar el cumplimiento adecuado de las indicaciones médicas: “Algunas usan técnicas antiguas”; “Curación día de por medio era y recién me hicieron una vez”.



Figura 2. Aspectos a mejorar de la atención brindada por los profesionales de enfermería desde la perspectiva de los pacientes.

Por último, las sugerencias de mejora desde la perspectiva de los pacientes se centran en la humanización del cuidado, el trato y las condiciones higiénicas y ambientales. En cuanto al trato, los pacientes sugieren más empatía, amabilidad, atención hacia personas mayores, así como una mejor comunicación, como saludar o explicar las cosas de forma respetuosa y clara. Todo esto se recoge en citas como: “Sonreír más”; “Saludar al menos una vez”; “Más atención con la gente mayor”. También se señala la necesidad de mejorar las condiciones de limpieza, eliminando malos olores y suciedad en las habitaciones, así como contar con más recursos, como sábanas y divisores para las camas. Además, se recomienda reducir el ruido y evitar conversaciones inapropiadas entre los profesionales cerca de los pacientes: “Limpiar mejor las piezas, hay manchas de caca y sangre por la pared”; “Más sábanas y divisorias para las camas si es posible”; “Desde la pieza se les escucha chismear”. Estas sugerencias reflejan que los pacientes están interesados en recibir una atención más cálida y un entorno más cuidado (Figura 3).

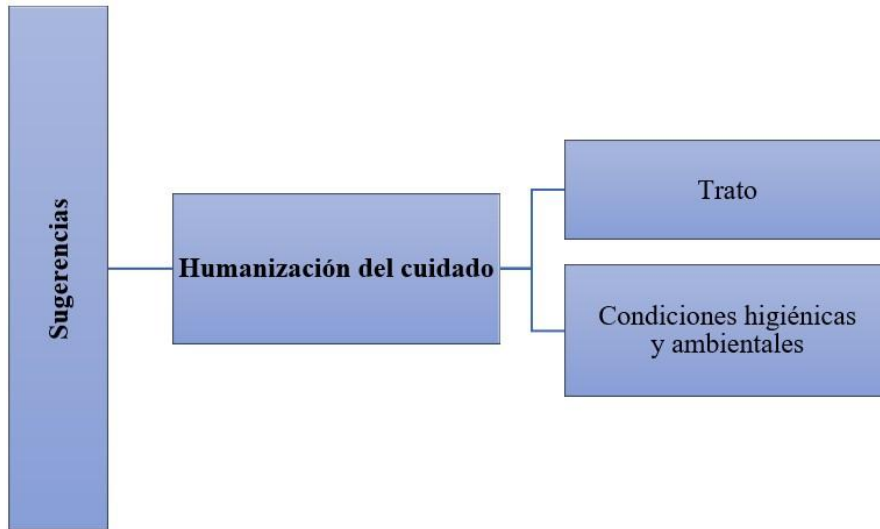


Figura 3. Sugerencias de mejora de la atención brindada por los profesionales de enfermería desde la perspectiva de los pacientes.

En la Figura 4, se presenta el análisis FODA en relación con la atención brindada por enfermería desde la perspectiva de los pacientes, donde se destaca que los/as enfermeros/as son valorados por su buena atención, empatía y amabilidad, así como por la explicación de procedimientos y la disponibilidad constante. Sin embargo, se identifican debilidades como la falta de empatía en algunos casos, el ruido excesivo y las demoras en la respuesta ante urgencias. Las oportunidades para mejorar incluyen la capacitación en habilidades comunicacionales, protocolos para una información clara y estrategias para reforzar el trato emocional. Las amenazas implican la insatisfacción de los pacientes, los riesgos por la falta de comunicación y la carencia de recursos humanos y materiales, lo que afecta la calidad integral del servicio.



Figura 4. Análisis FODA de la atención de enfermería desde la perspectiva de los pacientes.

Discusión

Según Avedis Donabedian, la calidad en la salud es un atributo de la atención brindada por las instituciones, que puede alcanzarse en distintos grados y se define como el logro de los mayores beneficios posibles a partir del cuidado proporcionado. ⁽¹⁴⁾ Por su parte, la calidad de la atención percibida puede entenderse como una ecuación entre las expectativas y las percepciones del usuario, que determinan su nivel de satisfacción ⁽¹⁵⁾ En este estudio, la percepción global de la calidad de atención de enfermería resultó dividida: el 56.8 % de los pacientes la calificó como alta y el 43.2 % como baja”, lo que sugiere una valoración heterogénea y evidencia áreas de oportunidad para fortalecer el cuidado.

Al contrastar estos hallazgos con investigaciones previas, se observan similitudes. Por ejemplo, Rodríguez y Arévalo ⁽¹¹⁾ hallaron que el 53.3 % de los pacientes reportó un nivel alto de calidad de atención, mientras que el 46.7 % percibió un nivel medio. Asimismo, Guevara ⁽¹⁶⁾ encontró que el 61.8 % de los encuestados consideró la calidad del cuidado de enfermería como buena frente al 29.1 % que la calificó como regular y 9.1 % como mala. Por su parte, Cuadros y Ruiz ⁽¹⁴⁾ evidenciaron que en general los pacientes calificaron la atención recibida como buena y muy buena, siendo muy minoritario quienes la evaluaron como mala o regular. Sin embargo, algunos estudios refieren resultados menos alentadores: Gutiérrez Berríos et al. ⁽¹⁷⁾ concluyeron que la calidad de atención osciló entre regular y

mala, y Amed-Salazar et al. ⁽¹⁸⁾ reportaron una percepción global regular en el 62 % de los casos.

Cuando se analizan las dimensiones específicas, los resultados coinciden con lo reportado por Dávila y Gonzales, ⁽¹³⁾ quienes también hallaron percepciones altas en dimensiones como Arte del cuidado, Calidad técnica, Disponibilidad, Continuidad y Resultados, siendo la dimensión Ambiente físico la de menor puntuación. La integración de los datos cualitativos refuerza estos datos. Los pacientes resaltan positivamente la calidez humana, la eficiencia profesional y la comunicación clara. Esto concuerda con investigaciones que subrayan la importancia de las habilidades interpersonales como el eje fundamental de la calidad del cuidado en contextos hospitalarios, donde la comunicación y la relación interpersonal son los elementos más esenciales para un cuidado humanizado. ⁽¹⁵⁾ Sin embargo, también señalan aspectos a mejorar como la empatía, la higiene ambiental y la organización entre turnos, lo que coincide con estudios que muestran que los entornos de cuidado desorganizados o deficientes en aspectos básicos impactan negativamente en la experiencia del paciente. La relación interpersonal con los usuarios es fundamental, la que incluye no solo la comunicación verbal, sino también la comodidad, la privacidad y el ambiente que se les proporciona. ⁽¹⁴⁾ Esta ambivalencia sugiere que, aunque el servicio tiene fortalezas valiosas, la percepción de la calidad no es uniforme, por lo que existen retos que al ser abordados podrían optimizar la experiencia del cuidado.

Desde una perspectiva formativa y de gestión, los resultados revelan la necesidad de reforzar competencias blandas en la formación del personal de enfermería, así como fortalecer estrategias organizacionales que garanticen la continuidad y la calidad en los distintos turnos. La capacitación en comunicación efectiva, el trabajo colaborativo y la humanización del cuidado podrían contribuir a mejorar la experiencia del paciente.

Es importante destacar la relevancia de alinear los hallazgos con propuestas concretas para la práctica institucional

En cuanto a las limitaciones del estudio, el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia limita la generalización de los hallazgos. Además, la participación voluntaria podría haber introducido un sesgo de autoselección. Para estudios futuros, se recomienda emplear métodos de muestreo aleatorio, ampliar el número de centros participantes y explorar enfoques mixtos longitudinales que permitan observar cambios a lo largo del tiempo.

Conclusiones

La percepción de los pacientes internados sobre la calidad de la atención de enfermería mostró resultados mayoritariamente positivos, especialmente en las dimensiones Arte del cuidado y Disponibilidad del cuidado, lo que evidencia un servicio caracterizado por el trato humano, la accesibilidad y la atención profesional. No obstante, dimensiones como Ambiente físico y Continuidad del cuidado presentaron puntuaciones menos favorables, señalando oportunidades concretas de mejora. Esta percepción global refleja una experiencia de atención desigual, en la que coexisten fortalezas importantes con debilidades estructurales que afectan la satisfacción del usuario. Desde el enfoque cualitativo, los pacientes destacaron aspectos positivos como la empatía, el profesionalismo y la eficiencia del personal de enfermería. Sin embargo, también señalaron deficiencias relacionadas con la rapidez de respuesta, la comunicación interpersonal, la higiene ambiental y la organización entre turnos. Los hallazgos cuantitativos y cualitativos coinciden en identificar fortalezas

relacionadas con el trato cálido y la disponibilidad del personal, y debilidades vinculadas con aspectos estructurales y organizativos. Esta convergencia permite formular recomendaciones prácticas dirigidas a fortalecer el desempeño del equipo de enfermería en el hospital.

Como resultado de este estudio, se propone una estrategia de mejora integral para el Hospital Público de Coronel Oviedo, con acciones priorizadas según el plazo de implementación.

Sugerencias de mejora a corto plazo (1-6 meses)

Humanización del cuidado:

- Implementar talleres en habilidades de comunicación, empatía y amabilidad. Organizar talleres breves para el personal, que se enfoquen en mejorar el saludo, la empatía y la claridad al explicar procedimientos.
- Establecer protocolos de interacción básica como saludar, presentarse y explicar procedimientos con claridad.

Optimización de las condiciones higiénicas y ambientales:

- Implementar protocolos inmediatos para reforzar la limpieza a fin de mejorar el aspecto de las salas y eliminar malos olores.
- Mejorar la disponibilidad de sábanas, divisores y otros materiales esenciales. Realizar las gestiones necesarias para la provisión de estos.
- Supervisar semanalmente la higiene en las habitaciones y abastecer de los materiales necesarios.
- Reducir el ruido y las conversaciones inapropiadas. Colocar letreros en áreas sensibles. Por ejemplo, utilizar carteles con la frase “Zona de silencio” en las salas de los pacientes.
- Capacitar y concienciar al personal sobre la importancia de mantener un ambiente silencioso.

Optimización organizacional y recursos:

- Reorganizar los procesos de cambio de turnos para garantizar la continuidad del cuidado. Incorporar una breve reunión al inicio de cada turno para actualizar información clave de los pacientes, entre equipos salientes y entrantes, asegurando con esto la continuidad de los cuidados.

Sugerencias de mejora a mediano plazo (6-18 meses)

Mejoras en las condiciones laborales:

- Evaluar la carga laboral y gerenciar la contratación de personal adicional.
- Fortalecimiento de la capacitación:
- Establecer programas de formación continua en áreas específicas como manejo de conflictos y trabajo en equipo.
- Desarrollar un calendario de capacitaciones, en modalidad online o presencial.

Apoyo emocional al personal:

- Establecer grupos de apoyo o sesiones de terapia dirigidas al equipo de enfermería.
- Reactivar los consultorios de bienestar del personal.

Monitoreo y evaluación:

- Realizar encuestas regulares de satisfacción.

Sugerencias de mejora a largo plazo (18 meses o más)

Infraestructura y tecnología:

- Realizar las gestiones necesarias para modernizar equipos médicos y lograr inversiones en infraestructura hospitalaria.
- Renovar espacios y garantizar un diseño más confortable para los pacientes. Remodelaciones de las habitaciones a fin de mejorar ventilación y reducir malos olores.
- Gerenciar la contratación de personal adicional de limpieza para garantizar estándares óptimos.

Programas de bienestar:

- Crear programas institucionales de salud mental y apoyo emocional para el personal de enfermería.
- Revisar políticas laborales para equilibrar la carga laboral, reducir rotaciones frecuentes y garantizar descansos adecuados.
- Establecer iniciativas permanentes como espacios recreativos para el personal, por ejemplo, crear un área verde para actividades al aire libre, convenios con gimnasios.

Implementación de herramientas tecnológicas:

- Introducir sistemas digitales que faciliten la continuidad del cuidado y la organización interna. Implementar el Sistema HIS en los servicios de internación.

Proyectos de investigación y mejora continua:

- Crear comités que revisen periódicamente la calidad de la atención e identifiquen nuevas áreas de mejora.
- Publicar un informe anual con resultados de intervenciones y satisfacción de pacientes.

Referencias bibliográficas

1. Flores Hernández S, Pérez Cuevas R, Dreser Mansilla A, Doubova SV, Díaz Portillo SP, Reyes Morales H. Calidad de la atención de los servicios de salud. Salud Publica Mex [Internet]. 2024;66(4):570-579. doi: 10.21149/15825
2. Chamba M, Romero I, Condoy R, Conde A. Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. DomCien [Internet]. 2022;8(3):808-824. doi: 10.23857/dc.v8i3.2840

3. Zambrano EY, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando* [Internet]. 2020;7(25):64-72. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>
4. Ascama PM. Calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, 2022 [Tesis de Posgrado]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1828>
5. Lizárraga Quispe E. Relación de la calidad percibida del cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario externo, Servicio de Emergencia, Clínica Arequipa – 2018 [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Católica de Santa María; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/81cf241a-6634-436c-add9-ffe7fe0772cf/content>
6. Matta Zamudio LS. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. *Revista Cuidado y Salud Pública* [Internet]. 2022;2(1):30-35. doi: 10.53684/csp.v2i1.39
7. Pezo CF, Montalvan JA, Guerrero, Yanca CA. Satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* [Internet]. 2020;7(40). Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/2261/2315>
8. León Román CA. Validación de instrumento para medir calidad percibida de los servicios de enfermería en el contexto hospitalario. *Rev Cubana Enfermer* [Internet]. 2023;(39). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192023000100040&script=sci_arttext&tlng=pt
9. Luz AY, Rivera AL. Percepción del paciente sobre la calidad de los cuidados de enfermería recibidos en el área de hospitalización [Tesis de grado]. México: Universidad Autónoma Metropolitana; 2023. Disponible en: <https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/retrieve/9f23dc5e-1419-4abe-af0c-a6fac46dd3bb/250671.pdf>
10. López Picazo JJ, Vidal Abarca I, Beteta Fernández D, López Ibáñez M. Influencia del período de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad percibida de la atención en urgencias hospitalarias. *Journal of Healthcare Quality Research* [Internet]. 2021;36(1):19-26. doi: 10.1016/j.jhqr.2020.10.004
11. Rodríguez RM, Arévalo RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023;7(1):5045-5059. doi: 10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

12. Ramos ME, Méndez JA, Castro KI, Flores YK. Satisfacción con la calidad de atención en pacientes en hemodiálisis de un hospital de Sonora. *Rev Enferm Inst Mex Seguro [Internet]*. 2022;30(3):54-59. Disponible en: https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/1237
13. Dávila S, Gonzales TG. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente: variables asociadas [Tesis de grado]. Perú: Universidad Científica del Perú; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/186>
14. Cuadros Carlesi K, Ruiz Araya PA. Percepción de la calidad de la atención otorgada a los pacientes en el servicio de Urgencia. *Horizonte de Enfermería [Internet]*. 2023 [citado 2025 jul 28];34(3):539-560. doi: 10.7764/Horiz_Enferm.34.3.539-560
15. Diaz Rodríguez M, Alcántara Rubio L, Aguilar Garcia D, Puertas Cristobal E, Cano Valero M. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Enf Global [Internet]*. 2020 [citado 2025 jul 28];19(2):640-672. doi: 10.6018/eglobal.392321
16. Guevara H. Calidad del cuidado de enfermería percibido por pacientes postquirúrgicos hospitalizados. Departamento de Cirugía Hospital de Policía, Lima 2019 [Tesis de Grado]. Perú: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38014>
17. Gutiérrez Berríos ZD, Lorenzo Gómez ML, Berríos Rivas AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Conecta Libertad [Internet]*. 2019;3(1):1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
18. Amed Salazar EJ, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. 2019;16(2):108-19. doi: 10.22463/17949831.1615

Financiamiento: Estudio financiado con Fondos Concursables año 2024, de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional de Asunción.

Disponibilidad de datos: El conjunto de datos que apoya los resultados de este estudio no se encuentra disponible.

Contribución de los autores (Taxonomía CRediT): 1. Conceptualización; 2. Curación de datos; 3. Análisis formal; 4. Adquisición de fondos; 5. Investigación; 6. Metodología; 7. Administración de proyecto; 8. Recursos; 9. Software; 10. Supervisión; 11. Validación; 12. Visualización; 13. Redacción: borrador original; 14. Redacción: revisión y edición.

L. R. V. V. ha contribuido en 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 12, 13; C. L. P. en 3, 4, 5, 6, 11, 12, 14; N. R. G. D. en 4, 5, 11, 12, 14; J. I. Q. R. en 4, 5, 11, 12, 14.

Editora científica responsable: Dra. Natalie Figueredo.