

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1109>

Calidad de atención de enfermería en una unidad de salud de la familia de Pilar

Quality of nursing care in a Pilar family health unit

Augusto Rolando Fernández Guanes

fernandezganesrolo@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-3987-0430>

Universidad Nacional de Pilar
Facultad de Ciencias Biomedica
Pilar, Paraguay

Liza Concepción Benítez Martínez

Lizaconcepcionbenitez@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-5317-4326>

Universidad Nacional de Pilar
Facultad de Ciencias Biomedica
Pilar, Paraguay

Artículo recibido: 10 marzo 2025

- Aceptado para publicación: 20 abril 2025

Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

El rol de los profesionales de enfermería en las Unidades de Salud de la Familia (USF) es fundamental para garantizar la atención integral de los pacientes y promover la salud de una comunidad. El propósito de la investigación es conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en una Unidad de Salud de la Familia de Pilar en el año 2023. Se analizaron variables concernientes a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La metodología utilizada es de tipo descriptiva, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo. En general, los resultados reflejan altos niveles de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención de enfermería en la USF, respaldando la importancia de la confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía en la prestación de servicios de salud, como también lo evidencian estudios previos en el contexto paraguayo.

Palabras clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles

ABSTRACT

The role of nursing professionals in Family Health Units (FHU) is fundamental to guarantee comprehensive care for patients and promote the health of a community. The purpose of the research is to know the perception of users about the quality of nursing care in a Family Health Unit of Pilar in the year 2023. Variables concerning reliability, responsiveness, security, empathy and elements were analyzed. tangible. The methodology used is descriptive, non-experimental in design with a quantitative approach. In general, the results reflect high levels of user satisfaction with the quality of nursing care at USF, supporting the importance of reliability, safety, tangible

elements, responsiveness and empathy in the provision of health services, such as This is also evidenced by previous studies in the Paraguayan context.

Keywords: reliability, responsiveness, safety, empathy, tangible elements

INTRODUCCIÓN

En la era de la salud centrada en el paciente, la percepción de los usuarios sobre la atención sanitaria es de suma importancia para comprender las necesidades y expectativas de los pacientes, y es esencial para el mejoramiento continuo de los servicios de salud (Alvarado Silva y Paca Pantigoso, 2022). En este sentido, la atención de enfermería es una pieza clave en cualquier sistema de atención de salud, y su calidad puede influir significativamente en la satisfacción del paciente y los resultados de la atención sanitaria (Larios, 2020).

La calidad de la atención de salud es un concepto multifacético que ha sido definido de diversas maneras en el campo de la medicina y la salud pública. Donabedian (1980), planteó un modelo de calidad basado en tres componentes: estructura, proceso y resultado (como se citó en Beratiye Oner, et al. 2021). Según él, la calidad de la atención médica es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados deseados de salud y son consistentes con el conocimiento médico actual.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006), conceptualiza la calidad de la atención como la medida en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumenta la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con los conocimientos profesionales actuales. Subraya la importancia de seis dimensiones de la calidad de la atención de salud: eficiencia, eficiencia, accesibilidad, aceptabilidad/paciente-centrismo, equidad y seguridad.

En términos de percepción del usuario, según el modelo SERVQUAL, la calidad del servicio se define como la brecha entre lo que el cliente espera recibir y su percepción del servicio que realmente recibe (Matsumoto Nishizawa, 2014). Este modelo es una técnica de gestión de la calidad que ha sido aplicada en una variedad de industrias, incluyendo la atención sanitaria, para medir la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente (Kwan-Chung, et al. 2022). Fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 y está basado en la comparación de las expectativas del cliente con las percepciones de su experiencia de servicio.

En este modelo, la calidad del servicio se define y mide en términos de cinco dimensiones: 1) Tangibilidad: Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación, 2) Fiabilidad: Capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa, 3) Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, 4) Seguridad: Conocimientos y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza y seguridad y 5) Empatía: Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes (Ubilla, et al. 2019).

Un servicio de alta calidad es aquel que cumple o supera las expectativas del cliente en todas las dimensiones mencionadas (Matsumoto Nishizawa, 2014). En el contexto de la atención sanitaria, este modelo puede ser una herramienta útil para identificar áreas de mejora en la

atención de enfermería y en la entrega general de servicios de salud, ya que permite una evaluación detallada de la percepción del paciente respecto a la calidad del servicio recibido (Henao Nieto, et al. 2018).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, s.f), las Unidades de Salud de la Familia (USF) son una estrategia de atención primaria de salud centrada en la comunidad. Las USF son centros de atención de salud básica que brindan una amplia gama de servicios de atención médica, incluida la promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención curativa y rehabilitación.

Las USF se fundamentan con el objetivo de brindar atención integral y continua a individuos y familias en un área geográfica determinada. Su enfoque principal se centra en la atención de la salud de la familia en su conjunto, comprendiendo las necesidades de salud de todas las etapas del ciclo de vida (Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social Paraguay, 2023). Estas unidades generalmente cuentan con un equipo multidisciplinario que incluye médicos, enfermeras, parteras, trabajadores de salud comunitarios y otros profesionales de la salud, trabajan en colaboración con la comunidad para identificar las necesidades de salud locales y diseñar programas y servicios que sean culturalmente apropiados y/o accesibles (OPS, sf). El propósito principal de las USF es proporcionar una atención de calidad, equitativa y centrada en la comunidad, promoviendo la participación activa de las personas y las familias en su propio cuidado de la salud (Gómez, 2021).

La calidad de atención de enfermería en las USF es crucial para brindar una atención integral, promover la salud, garantizar la seguridad y calidad de los cuidados, y proporcionar un apoyo emocional y continuidad en la de los usuarios y sus familias (Estigarribia, 2017).

Estudios en Latinoamérica, demuestran la importancia de seguir abordando el tema de percepción de la calidad de atención de enfermería como herramienta fundamental de gestión, tanto de la salud pública como a nivel organizacional.

Reynaldos-Grandón et al. (2017) analizaron los factores que impactan la satisfacción del usuario en la atención primaria de salud en Latinoamérica (2000-2016). Subrayaron la importancia de nuevos estudios que integren estos factores, no solo como una métrica evaluativa, sino también como una herramienta para mejorar la atención sanitaria, tomando en cuenta las expectativas y necesidades reales de los pacientes.

Por otro lado, Sánchez Díaz (2017) encontró que tanto pacientes como familiares valoran positivamente la calidad de atención de enfermería en el servicio de Gineco-Obstetricia del Centro, calificándola como buena. En contraposición, Muñoz Astudillo (2020) identificó que los usuarios de una institución de salud evidenciaron desconocimiento de la ruta integral de atención y escasez de información sobre riesgos. El estudio también destacó un déficit en educación para el autocuidado y conocimiento sobre temas de salud.

Varias instituciones de salud del Paraguay han realizado estudios para evaluar la percepción sobre la calidad de la atención médica. Uno de esos estudios, realizado en el Hospital de Clínicas de Asunción por Szwako y Vera (2017), reveló que la mayoría de los usuarios expresaron satisfacción con la atención médica que recibieron. Esta satisfacción abarcó varios aspectos, entre ellos el tipo de atención, los tiempos de espera y las consultas. Además, una parte notable de los encuestados indicó su disposición a recomendar el servicio a otras personas.

Además, Real-Delor (2023), realizó un estudio sobre la satisfacción de los usuarios y su calidad de vida en una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022, donde los hallazgos revelaron que el 44,9% de los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida y el 73,8% reportó una buena calidad de vida. Sin embargo, la insatisfacción con la atención estaba asociada a una calidad de vida regular o mala, sugiriendo la necesidad de más estudios para explorar esta relación.

Por otro lado, Real y Real (2019), aplicaron el cuestionario SERVQUAL en un servicio de Clínica Médica en Paraguay, encontrando que el 59% de los encuestados se mostraron insatisfechos con la atención recibida, siendo la dimensión de tangibilidad la que obtuvo la puntuación más baja, y los factores de riesgo para la insatisfacción incluían ser varón, de procedencia rural, soltero y tener comorbilidades.

De manera similar, Vázquez Molas et al. (2018) concluyeron que el 40% de los pacientes se mostraron satisfechos con el Departamento de Gineco-Obstetricia. Las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad fueron valoradas positivamente, pero la dimensión de tangibilidad, incluyendo aspectos físicos del entorno, señalizaciones y comidas servidas, fue identificada como el punto débil. No se detectaron factores de riesgo significativos asociados a la insatisfacción.

A pesar de los numerosos estudios sobre la satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención en la literatura existente, es notable la ausencia de investigaciones enfocadas específicamente en la calidad de la atención de enfermería en las unidades de salud de la familia a nivel nacional.

A nivel local, resalta la carencia de información que aborde la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de enfermería en una Unidad de Salud de la Familia en Pilar.

Algunos estudios aproximados a la temática de estudio son la de Díaz Avalos y Velazco Velazco (2019), donde realizaron un estudio en una unidad de salud de la familia en Pilar, Paraguay, y destacaron el compromiso y la responsabilidad del enfermero en su papel en la atención primaria. Sin embargo, los investigadores también señalan varios desafíos, limitaciones en recursos humanos, problemas de gobernanza, sostenibilidad financiera, inequidad de género y el envejecimiento de la población, factores todos ellos que deben enfrentarse para lograr la salud universal.

Por otro lado, Morales Fretes y Ramirez Davalos (2022), llevaron a cabo un estudio centrado en las experiencias vividas por pacientes en diálisis peritoneal domiciliaria en la ciudad de Pilar, Paraguay, enfatiza el papel fundamental de los profesionales de la salud en este proceso. Los investigadores concluyen que, con una orientación adecuada, se puede asistir a los pacientes ya sus familias en la búsqueda de una calidad de vida óptima, promoviendo un equilibrio entre autocuidado, autonomía y desenvolvimiento social.

Los antecedentes de investigación respaldan la hipótesis de que la calidad de atención es un tema relevante en el ámbito de la atención primaria. Se ha elegido específicamente una unidad de salud familiar en un barrio en particular como punto de partida para investigaciones de mayor envergadura. Estos antecedentes también contribuirán datos necesarios que permitan obtener una perspectiva de la situación en la ciudad de Pilar, extrema en los resultados obtenidos en este estudio.

La elección de una sola unidad de salud de familia se justifica por el hecho de que cada unidad puede presentar características únicas en términos de infraestructura, personal, recursos disponibles y población atendida (Giménez-Caballero, et al. 2022).

Objetivo

Conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería de la Unidad de Salud de la Familia del Barrio Puerto Nuevo en la ciudad de Pilar en el año 2023.

METODOLOGÍA

La investigación es de nivel descriptivo, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo (Hernández Sampieri, et al. 2018).

La población de estudio está conformada por 5000 personas que forman parte de la cobertura de la unidad de salud de la familia del Barrio Puerto Nuevo de la ciudad de Pilar (Díaz Avalos y Velazco Velazco, 2019). La muestra representativa se calculó en base a un nivel de confianza del 99% y un margen de error de 10% dando como resultado una muestra representativa de 160 personas sujetas a estudio. El tipo de muestreo utilizado para captar a esta muestra es el aleatorio simple.

Las variables de estudio fueron: Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Empatía, clasificación adoptada para el Modelo Servqual (citado por Ubilla et al., 2019).

Los criterios de inclusión y exclusión de la muestra se establecieron de la siguiente manera: se obtuvo a los usuarios que se encontraban dentro de la cobertura de la Unidad de Salud de la Familia (USF) seleccionada, específicamente las que se encontraban en el rango de edad comprendidas entre 18 y 60 años y que asistieron a la unidad de salud en el momento de la recolección de datos.

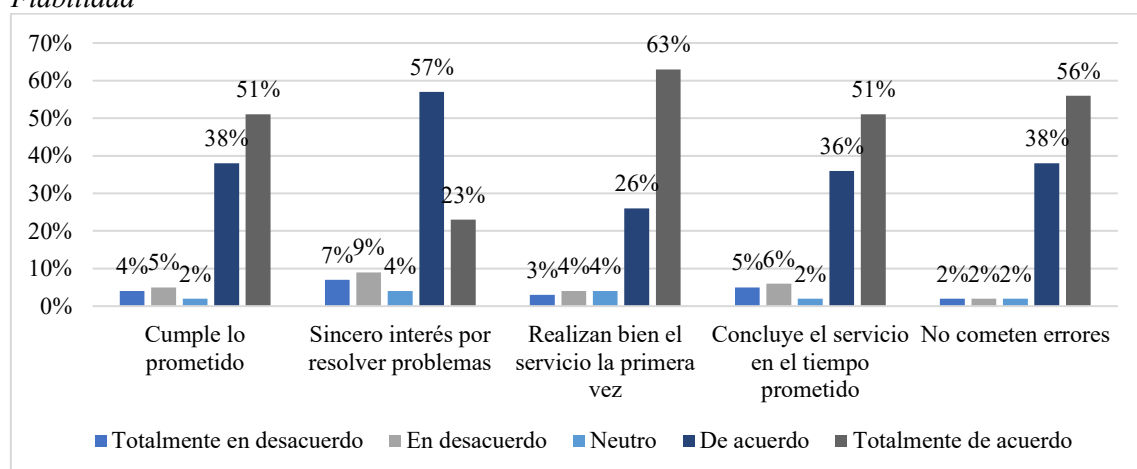
El proceso de recolección de datos implicó la utilización de una encuesta. Se utilizó el instrumento elaborado y validado por Ubilla et al. (2019). Las encuestas consistieron en preguntas cerradas que fueron evaluadas en una escala Likert de 1 a 5. Para agilizar el proceso de recolección de datos se utilizó la plataforma Google Forms y el cuestionario se distribuyó a través de números telefónicos en la plataforma WhatsApp. Estos números telefónicos se obtuvieron de los registros del USF en estudio, lo que facilitó la obtención de respuestas y aseguró un mayor nivel de participación de los encuestados. Los datos recolectados de este instrumento fueron sometido a análisis haciendo uso de la estadística descriptiva y posterior representación en gráficos de barras.

Además, se obtuvo el consentimiento informado previo de los participantes (usuarios) del estudio a la recolección de los datos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección se presentan los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de la USF. La encuesta se centró en evaluar la calidad del servicio utilizando las dimensiones del Modelo Servqual, siendo las variables de estudio la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. A través del análisis de estos resultados, se muestra las percepciones y experiencias de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida.

Figura 1
Fiabilidad



Fuente: Distribución porcentual de respuestas obtenidas de usuarios de la USF, año 2023.

Los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la confiabilidad de los servicios de enfermería de la USF. En cuanto a si el enfermero/a cumple con el servicio prometido, el 89% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo que indica que la unidad tiene una alta capacidad para cumplir con sus compromisos. Sólo un 9% expresó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mientras que apenas el 2% se mantuvo neutral.

Respecto al sincero interés por resolver problemas, el 80% de los usuarios consideran que las enfermas muestran este interés, lo cual es un aspecto muy positivo. No obstante, un 16% no

mostró un interés sincero, y un 4% se mantuvo neutral. Estos datos sugieren que se podría mejorar la forma de demostrar compromiso con la resolución de problemas de los usuarios.

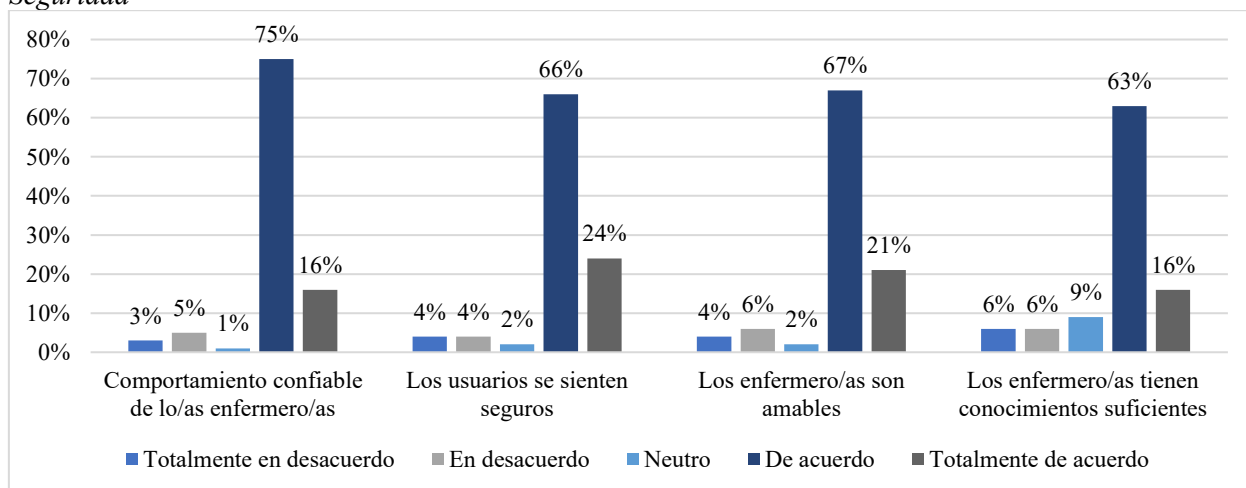
En cuanto a la atención de enfermería desde la primera vez, el 89% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo que refleja una alta calidad en la prestación de los servicios de enfermería. Únicamente el 7% manifestó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mientras que el 4% se mantuvo neutral.

Con respecto a la pregunta, si las enfermeras concluyen el servicio en el tiempo prometido, la mayoría de los encuestados (87%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo, sólo el 11% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 2% se mantiene neutral.

En lo que concierne a cometer errores, la mayoría de los encuestados (94%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que las enfermeras no cometen errores. Sólo el 4% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 2% se mantiene neutral.

Los hallazgos revelan una percepción positiva de confiabilidad en los servicios de enfermería de la USF por parte de los usuarios, evidenciada por altos niveles de satisfacción en todas las áreas evaluadas. Estos resultados están en consonancia con el concepto de fiabilidad, descrito por Parasuraman, Zeithaml y Berry, que se refiere a la capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera confiable y precisa (citado en Ubilla, et al., 2019). En términos empíricos, coincide con el estudio realizado por Real-Delor (2022), donde muestra que una USF en Paraguay tiene una buena percepción de confiabilidad por parte de los usuarios.

Figura 2
Seguridad



Fuente: Distribución porcentual de respuestas obtenidas de usuarios de la USF, año 2023.

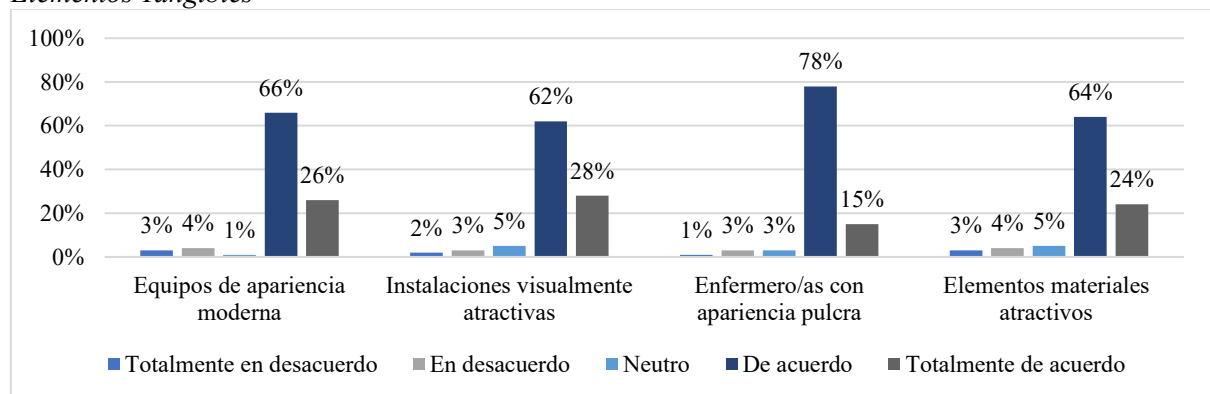
Los resultados de la encuesta sobre la dimensión de seguridad en la USF reflejan una percepción muy favorable por parte de los usuarios. La mayoría (91%) considera que el comportamiento de las enfermeras es confiable, que se sienten seguros en la unidad (90%) y que el personal de enfermería es amable (88%).

En cuanto a la suficiencia de conocimientos de las enfermeras, si bien la mayoría (79%) considera que cuentan con los conocimientos necesarios, este es el aspecto que presenta una

valoración relativamente más baja dentro de la dimensión de seguridad. Un 12% de los usuarios expresa estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con este punto, lo que sugiere que se podría fortalecer aún más los conocimientos y capacidades del personal de enfermería para lograr una percepción aún más positiva por parte de los usuarios. No obstante, en general, los resultados muestran que la USF del Barrio Puerto Nuevo de la ciudad de Pilar, ha logrado consolidar una sólida reputación en torno a la seguridad de sus servicios de enfermería.

En términos empíricos, estos resultados positivos coinciden con el estudio de Vázquez Molas et al. (2018), quienes concluyeron que el 40% de los pacientes se mostraron satisfechos con la calidad de atención recibida, siendo las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad las más valoradas positivamente. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, la dimensión de seguridad se refiere a los conocimientos, la cortesía y la capacidad del personal de la unidad de salud para transmitir confianza y seguridad a los usuarios (citado en Ubilla et al., 2019).

Figura 3
Elementos Tangibles



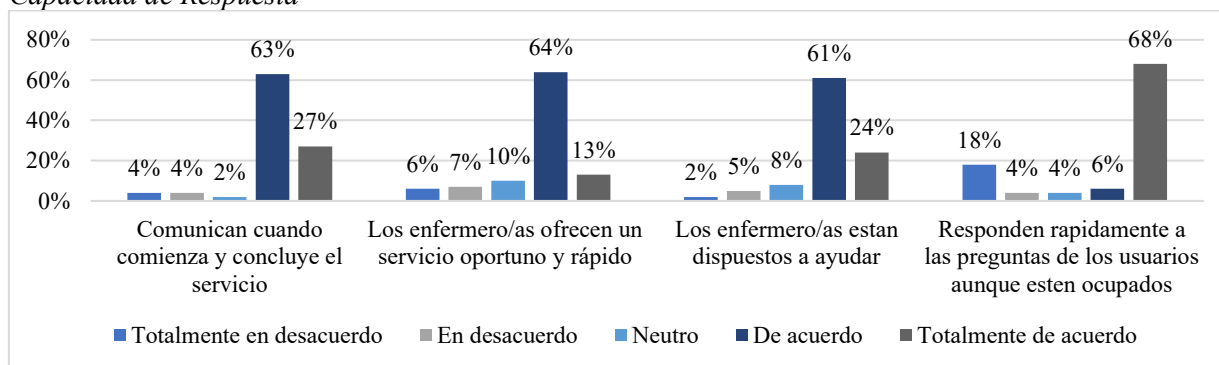
Nota. Distribución porcentual de respuestas obtenidas de usuarios de la USF, año 2023.

Los resultados sobre la dimensión de elementos tangibles en la USF revelan una percepción muy favorable por parte de los usuarios. La mayoría, que oscila entre el 88% y el 93%, considera que los equipos tienen una apariencia moderna (92%), las instalaciones son visualmente atractivas (90%), el personal de enfermería presenta una imagen pulcra y cuidada (93%), y los elementos materiales como folletos y señalética son también atractivos (88%).

Este alto nivel de satisfacción indica que las enfermeras otorgan gran importancia a cuidar la imagen y el aspecto físico de sus recursos, lo cual genera una impresión positiva en quienes acuden a recibir sus servicios, lo cual complementa favorablemente las percepciones positivas de los usuarios en otras dimensiones como la confiabilidad y la seguridad.

Estos resultados coinciden con Ubilla et al., (2019), el cual indica la importancia de que los elementos tangibles se alineen con las expectativas del cliente para garantizar una experiencia satisfactoria con el servicio. Sin embargo, estos hallazgos contrastan con los estudios empíricos previos. Por ejemplo, Real y Real (2019), encontraron que el 59% de los encuestados expresaron insatisfacción con la atención recibida, destacando que la dimensión de tangibilidad fue la que obtuvo la puntuación más baja.

Figura 4
Capacidad de Respuesta



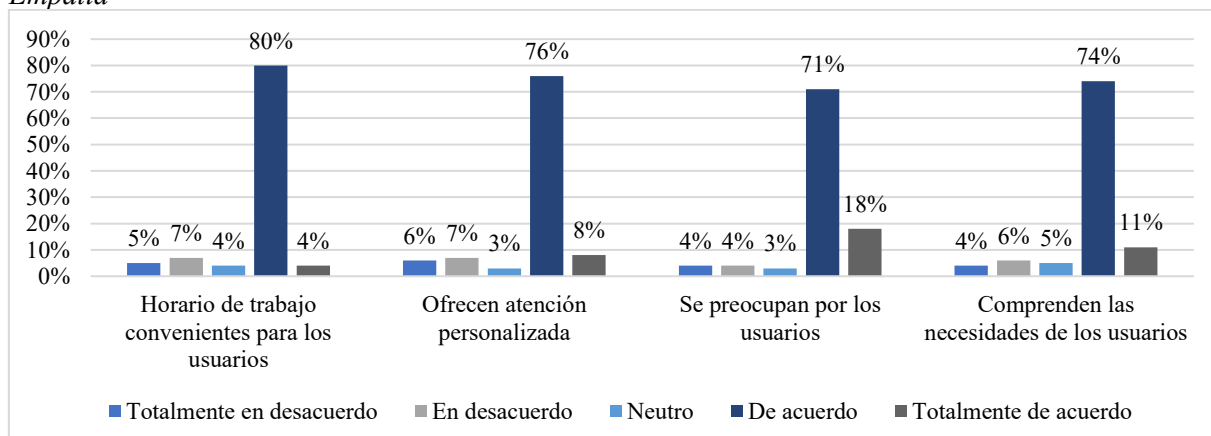
Fuente: Distribución porcentual de respuestas obtenidas de usuarios de la USF, año 2023.

Los resultados sobre la dimensión de capacidad de respuesta de enfermería en la USF indican que, en general, los usuarios perciben un buen desempeño en este aspecto. La mayoría, entre el 74% y el 90%, considera que la enfermera comunica adecuadamente el inicio y finalización de los servicios (90%), que los enfermeros ofrecen un servicio oportuno y rápido (77%), muestran disposición para ayudar (81%), y responden con prontitud a las preguntas de los usuarios, incluso cuando están ocupados (74%).

Este alto nivel de satisfacción refleja que el personal de enfermería de la USF ha logrado transmitir a los usuarios una imagen de eficiencia y capacidad de respuesta. Sin embargo, se identificó un 22% usuarios que no están de acuerdo con esto. Esto sugiere que el personal de enfermería podría enfocarse en mejorar este punto, fortaleciendo las habilidades y protocolos del personal para atender con mayor prontitud las inquietudes de los usuarios, aún en momentos de mayor demanda.

Estos resultados están en línea con la importancia de la capacidad de respuesta, la cual se refiere a la disposición y rapidez del personal de salud para ayudar a los usuarios y brindar un servicio eficiente (Ubilla et al., 2019). Además, estos hallazgos coinciden empíricamente con la investigación de Vázquez Molas et al. (2018), quienes encontraron que los pacientes valoraron positivamente las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad.

Figura 5
Empatía



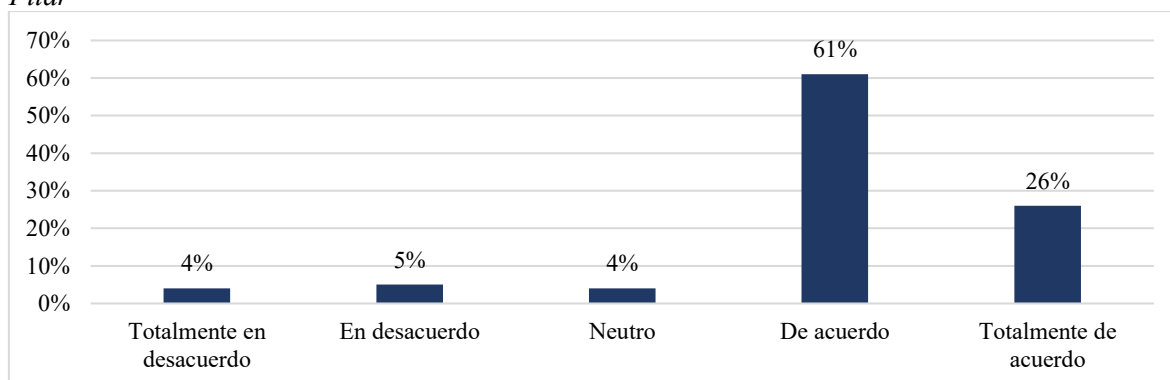
Fuente: Distribución porcentual de respuestas obtenidas de usuarios de la USF, año 2023.

Los resultados sobre la dimensión de empatía mostrado por el personal de enfermería de la USF revelan que los usuarios tienen una percepción positiva de esta área. La mayoría, entre el 84% y el 89%, considera que los horarios de trabajo son convenientes (84%), que se les brinda una atención personalizada (84%), que la enfermera se preocupa por ellos (89%) y que se comprenden adecuadamente sus necesidades (85%). Este alto nivel de satisfacción indica que las enfermeras, ha logrado establecer una relación empática y cercana con sus usuarios, lo cual es fundamental para generar confianza y mejorar la experiencia del paciente (Reynaldos-Grandón, et al. 2017).

Si bien existe un pequeño porcentaje, entre el 8% y el 13%, que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con algunos de estos aspectos, la mayoría de los usuarios percibe que las enfermeras se esfuerzan por entender y atender sus necesidades de manera individualizada y con una actitud de preocupación genuina. Estos resultados reflejan que el personal de enfermería está logrando transmitir una imagen de compromiso y sensibilidad hacia las particularidades de cada usuario, lo cual complementa positivamente las fortalezas de la unidad en otras dimensiones de la calidad de servicio. Esto coincide con lo señalado por Ubilla et al. (2019), respecto a que la atención centrada en el paciente y la comprensión de sus necesidades y deseos son aspectos importantes que se relacionan con la empatía en la atención médica.

Figura 6

Percepción de la Calidad de atención de enfermería en una Unidad de Salud de la Familia de Pilar



Fuente: Distribución porcentual de la sumatoria total de respuestas obtenidas por cada dimensión evaluada.

Los resultados generales sobre la percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en la USF son positivos. El 87% de los usuarios tiene una percepción favorable, con el 61% estando de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios de enfermería. Solamente el 9% expresa estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mientras que el 4% se mantiene neutral. Estos hallazgos indican que las enfermeras de la USF han logrado consolidar una imagen de calidad entre su población usuaria, aunque siempre existirá margen de mejora para atender a ese pequeño porcentaje de usuarios insatisfechos. Estos hallazgos coinciden con los resultados de los estudios de Szwako y Vera (2017), Real-Delor

(2023) y Vázquez Molas et al. (2018), los cuales reflejan altos niveles de satisfacción de los usuarios con la atención médica y de enfermería en diferentes unidades de salud en Paraguay.

Reflexiones finales y/o conclusiones:

El estudio planteó el objetivo de conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en una USF en Pilar. Los resultados indicaron una satisfacción generalizada con la confiabilidad de los servicios, destacando una alta capacidad para cumplir con compromisos, sincero interés por resolver problemas (aunque se identifica margen de mejora en este aspecto), realización correcta del servicio desde la primera vez refleja, junto con una percepción positiva sobre la conclusión oportuna de los mismos, exentos de errores, lo que contribuye a una imagen positiva de confiabilidad.

En cuanto a la seguridad, los usuarios mencionaron que el comportamiento del personal es confiable y se sienten seguros en la unidad, aunque se identifica una necesidad de fortalecer los conocimientos del personal. Así mismo, la dimensión de elementos tangibles, reflejó una percepción positiva, con instalaciones y recursos visualmente atractivos, al igual que, la capacidad de respuesta, que se evaluó como buena, aunque se señala la oportunidad para mejorar la rapidez en la atención. Sumado a esto, la empatía fue valorada positivamente, destacando una atención personalizada y una preocupación genuina por parte de las enfermeras.

En general, estos resultados reflejan altos niveles de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención de enfermería en la USF, respaldando la importancia de la confiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía en la prestación de servicios de salud (Ubilla, et al. 2019), como también lo evidencian estudios previos en el contexto paraguayo (Szwako y Vera, 2017; Real-Delor, 2023; Vázquez Molas et al,2018).

No obstante, para seguir manteniendo esta percepción positiva en los usuarios, se sugiere optimizar la rapidez en la capacidad de respuesta del personal, fortalecer aún más la empatía y la resolución de problemas, así como continuar reforzando los conocimientos y la percepción de seguridad entre los usuarios.

REFERENCIAS

- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Beratiye Oner, B., Zengul, FD, Oner, N., Ivankova, NV, Karadag, A. y Patrician, PA (2021). Indicadores sensibles a la enfermería para la atención de enfermería: una revisión sistemática (1997-2017). *Enfermería abierta* , 8 (3), 1005-1022. <https://doi.org/10.1002/nop2.654>
- Díaz Avalos, G. L., & Velazco Velazco, S. I. (2019). Atención primaria de la salud: Desafíos de enfermería en la Unidad de Salud de la Familia (USF). Estudio de Caso. *Revista Científica Estudios E Investigaciones*, 8, 219–220. <https://doi.org/10.26885/rcei.foro.2019.219>
- Estigarribia, A. (2017). Agentes comunitarios de salud, medicalización y acción pastoral del Estado. *Kera Yvoty: reflexiones sobre la cuestión social*, 2, 83-99. <https://revistascientificas.una.py/index.php/kerayvoty/article/download/451/456/3042>
- Giménez-Caballero, Edgar, Amarilla, María Gloria, González-De Mestral, César, & Araújo-Quevedo, José Modesto. (2022). Evaluación de disponibilidad y preparación de servicios de salud en el primer nivel de atención de cinco regiones sanitarias del Paraguay durante el 2022. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud* , 20 (3), 13-26. Epub 00 de diciembre de 2022. <https://doi.org/10.18004/mem.iics/1812-9528/2022.020.03.13>
- Gómez, C. (2021). ¿Son las Unidades de Salud de la Familia (USF) parte de la respuesta a la pandemia por COVID-19? Estudio de 10 USF para conocer las condiciones en las que se encuentran para afrontar esta y futuras pandemias. Proyecto es cofinanciado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología - CONACYT con apoyo del FEEL. <https://www.decidamos.org.py/wp-content/uploads/2021/02/USF-Conacyt-ESTUDIO-2-2marzo.pdf>
- Henao Nieto, D. E., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista gerencia y políticas de salud*, 17(34), 69-80. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>
- Kwan-Chung, Chap Kau, Urbieto-Almada, María Betania, González-Ayala, Guido Genaro, Gorostiaga-Tippach, Jazmín María, Cáceres-Ocampos, Mathias Ezequiel, & Díaz-Vega, Myrna Ruiz. (2022). Percepción sobre la calidad del servicio brindado por la agencia de viajes Apleno SA - Paraguay mediante el modelo servqual. *Revista Científica de la UCSA* , 9 (2), 103-111. Epub 00 de agosto de 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.103>

- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Matsumoto Nishizawa, R., (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34),181-209.[fecha de Consulta 3 de Julio de 2023]. ISSN: 1994-3733. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social Paraguay (2023). USF: promoviendo la salud y prevención de enfermedades. <https://www.mspbs.gov.py/portal/27320/usf-promoviendo-la-salud-y-prevencion-de-enfermedades.html#:~:text=Las%20Unidades%20de%20Salud%20de,el%20tratamiento%20y%20la%20curaci%C3%B3n>.
- Morales Fretes, F. R., & Ramirez Davalos, Y. G. (2022). Experiencia vivida por pacientes en diálisis peritoneal domiciliaria: Estudios de casos en la ciudad Pilar, Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 5898-5914. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.3057
- Muñoz Astudillo, M. N., Ocampo Rincón, J. J., Restrepo Chica, J., Ospina Mejía, K. D., & Murcia Gómez, N. (2020). Percepción de usuarios sobre calidad de atención y educación durante la captación de sintomáticos respiratorios. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4).
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2006). Calidad de la atención. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Panamericana de la Salud [OPS] (s.f). Atención primaria de salud. <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
- Real Delor, R. E., Azuaga Franco, H. M., Bordón Medina, N. C., Colman Gómez, D. B., Delgado Ortiz, L. M., Fernández Méndez, Y. B., ... & Zárate Leguizamón, O. V. (2021). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Revista del Nacional (Itauguá)*, 13(1), 64-75. <https://doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
- Real, RE, & Real, NE. (2019). Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas (Asunción)* , 52 (3), 37-46. <https://doi.org/10.18004/anales/2019.052.03.37-046>
- Real-Delor, Raúl E.. (2023). Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. *Revista de salud publica del Paraguay* , 13 (1), 27-34. Epub 00 de abril de 2023. <https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>
- Reynaldos-Grandón, K. L., Achondo, O. J., & Azolas-Valenzuela, V. (2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la Atención Primaria en Salud Latinoamericana: Revisión

integradora. Revista de Salud Pública, 21(2), 67-78:
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698>

- Sánchez Díaz, E. U. (2017). Percepción de las pacientes y familiares sobre la calidad de atención de enfermería según características demográficas Servicio de Gineco Obstetricia Centro de Salud Baños del Inca 2015. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/1394>
- Szwako, Andrés y Vera, Federico. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Año 2013. Revista de salud pública del Paraguay , 7 (2), 26-30. <https://doi.org/10.18004/rspp.2017.diciembre.26-30>
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista empresarial, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Vázquez Molas, G. A., Alvarenga Ferreira, N. B., Araujo Fretes, D. A., Cabañas Cristaldo, J. D., Mareco Caballero, N. A., & Orrego Martínez, L. F. (2018). Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Revista del Nacional (Itauguá), 10(2), 39-57. <https://doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.039-057>