

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN ORIGINAL

Enfermería

Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería en el Hospital Distrital de Minga Guazú

Rossy Gabriela Bordón Cubilla¹, Liz Diana Lezcano González¹, Asunción Vega Ovelar¹

¹Carrera de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad del Norte, sede Ciudad del Este, Ciudad del Este, Paraguay.

Enviado: 22 de septiembre de 2025

Aceptado: 17 de noviembre de 2025

Publicado: 27 de noviembre de 2025

DOI: [10.5281/zenodo.22759224](https://doi.org/10.5281/zenodo.22759224)



Licencia Creative Commons Atribución 4.0
Internacional (CC-BY)

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del paciente hospitalizado es un indicador de calidad de la atención; el personal de enfermería es central por su contacto continuo con el paciente. El objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los pacientes internados en clínica médica del Hospital Distrital de Minga Guazú respecto a los cuidados de enfermería (septiembre–noviembre de 2024). **Materiales y métodos:** Estudio observacional, descriptivo, transversal y cuantitativo. Cuestionario Likert de elaboración propia, validado por juicio de expertos. Muestreo no probabilístico por conveniencia; n = 40. **Resultados:** Femenino 55 %; edad media 42 años (18–85); con hijos 80 %. Valoración positiva («muy de acuerdo»/«de acuerdo»): trato 95 %, comunicación 95 %, disponibilidad 93 %, ambiente 95 %, seguridad 98 %, interés en el bienestar 88 %. Respuesta ≤10 min en el 90 %. Recomendaría el hospital 96 %; satisfacción con los cuidados 98 %. Baremo global: alto 92,5 %, moderado 7,5 %, bajo 0 %. **Conclusiones:** Predominó un nivel alto de satisfacción, asociado sobre todo a comunicación, empatía, disponibilidad y seguridad percibida.

Palabras clave: satisfacción del paciente, atención de enfermería, calidad de la atención de salud, hospitalización

Autor correspondiente: Asunción Vega Ovelar. Carrera de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad del Norte, sede Ciudad del Este, Ciudad del Este, Paraguay

Financiación: Esta investigación no recibió financiación específica de organismos públicos, comerciales ni de entidades sin ánimo de lucro.

Conflictos de interés: Los autores declaran no tener conflictos de interés financieros, personales, profesionales, institucionales ni de otra índole relacionados con este trabajo.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente hospitalizado constituye un indicador fundamental para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud. El modelo de Donabedian, referente clásico en la evaluación de la calidad asistencial, establece que los resultados percibidos por el paciente —entre ellos, su satisfacción— derivan de la interacción entre la estructura y los procesos del cuidado, consolidándose como un componente esencial de la gestión sanitaria (1). Un análisis bibliométrico reciente sobre la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería confirma la magnitud y la vigencia de esta línea de investigación a nivel internacional (2).

El personal de enfermería desempeña un papel central en la experiencia del paciente hospitalizado, debido a su contacto directo, continuo y prolongado. La comunicación clara y comprensible del personal de enfermería ha sido documentada como un determinante directo de la percepción de calidad asistencial durante la hospitalización (3), mientras que el trato humanizado —entendido como una atención comprensiva, solidaria y centrada en la persona— ha mostrado una asociación consistente con la satisfacción percibida por pacientes quirúrgicos en contextos hospitalarios latinoamericanos (4,5).

En países de ingresos medios y bajos, la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería presenta correlatos sociodemográficos específicos —como la edad, el sexo y el nivel educativo— que difieren en parte de los patrones descritos en países de ingresos altos (6), y las revisiones sistemáticas que comparan ambos contextos destacan brechas persistentes en la satisfacción reportada entre servicios médicos y quirúrgicos de países en desarrollo (7). En Paraguay, y particularmente en instituciones del interior del país como el Hospital Distrital de Minga Guazú, existe escasa evidencia reciente sobre la satisfacción de los pacientes hospitalizados en servicios de clínica médica, lo que limita la capacidad de estos servicios para orientar estrategias de mejora continua basadas en la perspectiva del propio paciente.

El propósito de este estudio fue analizar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el área de clínica médica del Hospital Distrital de Minga Guazú respecto a los cuidados brindados por el personal de enfermería durante el período de septiembre a noviembre de 2024, con el fin de generar información que oriente

acciones de fortalecimiento de la calidad asistencial y la humanización del cuidado.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal, con enfoque cuantitativo, llevado a cabo en el Servicio de Internación de Clínica Médica del Hospital Distrital de Minga Guazú, institución dependiente de la X Región Sanitaria - Alto Paraná, Paraguay, durante el período de septiembre a noviembre de 2024.

La población estuvo constituida por todos los pacientes internados en el área de clínica médica del hospital durante dicho período. Se incluyó a pacientes mayores de 18 años, con estado de conciencia adecuado para responder, presentes durante el horario de recolección de datos (7:00 a 9:00 horas) y que aceptaron participar voluntariamente. Se excluyó a los pacientes en estado crítico o con limitaciones cognitivas que impidieran responder, a quienes rechazaron participar y a quienes fueron dados de alta antes de completar el cuestionario. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, incluyendo a la totalidad de los pacientes disponibles y elegibles durante el trabajo de campo, lo que constituyó una muestra de 40 pacientes.

Los datos se recolectaron mediante un cuestionario de elaboración propia con escala de Likert, estructurado en tres secciones: datos sociodemográficos, factores relacionados con la satisfacción (seis ítems) y nivel de satisfacción (cuatro ítems); un ítem adicional sobre el tiempo de respuesta del personal de enfermería se analizó de forma independiente. El instrumento fue sometido a validación por juicio de expertos (tres profesionales de enfermería) y verificado por un plantel de docentes del área, considerando su claridad, pertinencia, coherencia y relevancia. Los pacientes completaron el cuestionario de forma autónoma, previa explicación del estudio y obtención de consentimiento verbal.

Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva (frecuencias absolutas y relativas, medidas de tendencia central) utilizando Microsoft Excel. Para la interpretación del nivel global de satisfacción se utilizó un baremo de tres niveles (baja, moderada y alta satisfacción) construido a partir de la puntuación total de los ítems de satisfacción. El estudio se ajustó a los principios éticos básicos de respeto por las personas, beneficencia y justicia, garantizando el anonimato, la confidencialidad y la

participación voluntaria de los pacientes durante la aplicación del cuestionario.

RESULTADOS

Se analizaron los datos de 40 pacientes internados en el área de clínica médica del Hospital Distrital de Minga Guazú, institución que recibe pacientes de diversos puntos del departamento de Alto Paraná.

La mayoría de los participantes fue de sexo femenino (55 %; $n = 22$) frente al 45 % de sexo masculino ($n = 18$); la edad promedio fue de 42 años, en un rango de 18 a 85 años, con predominio de los grupos de 20 a 30 años y de más de 50 años (30 % cada uno). El 80 % de los pacientes ($n = 32$) refirió tener hijos, de los cuales la mayoría (35 %) tenía entre 1 y 2 hijos. Respecto de con quién residían, el 40 % vivía con su pareja e hijos, el 20 % solo con sus hijos, el 13 % con padres y hermanos, el 10 % solo con sus padres y una minoría (3 % cada uno) vivía sola, con su pareja, con hermanos o con tíos. En cuanto al estado civil, predominó la unión libre (35 %), seguida del estado de soltería (33 %), casados (18 %) y divorciados o viudos (7 % cada uno). Respecto del nivel de escolaridad, el 35 % de los pacientes había culminado solo la educación primaria, el 33 % el bachillerato, el 23 % la educación secundaria y el 9 % contaba con estudios universitarios.

En cuanto a los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con los cuidados recibidos, respecto de la percepción del trato recibido, el 50 % estuvo muy de acuerdo y el 45 % de acuerdo en que este fue adecuado, mientras que una minoría (3 % cada uno) se mantuvo neutral o en desacuerdo. Sobre la claridad de la comunicación del personal de enfermería, el 35 % estuvo muy de acuerdo, el 60 % de acuerdo y el 5 % se mantuvo neutral. En cuanto a si la explicación de los procedimientos fue adecuada, el 58 % estuvo muy de acuerdo, el 33 % de acuerdo y el 10 % se mantuvo neutral. Respecto de la disponibilidad del personal frente a sus necesidades, el 48 % estuvo muy de acuerdo, el 45 % de acuerdo, el 5 % neutral y el 3 % en desacuerdo. Sobre la percepción del ambiente donde recibieron los cuidados, el 45 % estuvo muy de acuerdo y el 50 % de acuerdo en que este fue cómodo y limpio, y el 5 % se mantuvo neutral. En cuanto a la sensación de seguridad bajo los cuidados del personal de enfermería, el 45 % estuvo muy de acuerdo, el 53 % de acuerdo y el 3 % neutral. Respecto del interés demostrado por el personal de enfer-

mería en su bienestar, el 63 % estuvo muy de acuerdo, el 25 % de acuerdo, el 10 % neutral y el 3 % en desacuerdo.

En cuanto al nivel de satisfacción, sobre si se sintieron escuchados por el personal de enfermería al expresar sus inquietudes, el 63 % estuvo muy de acuerdo, el 25 % de acuerdo, el 10 % neutral y el 3 % en desacuerdo. Respecto del tiempo de respuesta del personal de enfermería frente a sus necesidades, el 70 % de los pacientes percibió un tiempo menor a 5 minutos, el 20 % entre 5 y 10 minutos, el 5 % entre 10 y 15 minutos y el 5 % restante más de 15 minutos. En cuanto a la recomendación del hospital basándose en la atención de enfermería recibida, el 78 % estuvo muy de acuerdo, el 18 % de acuerdo y el 5 % se mantuvo neutral. Respecto de la satisfacción general con los cuidados recibidos, el 70 % estuvo muy de acuerdo, el 28 % de acuerdo y el 3 % se mantuvo neutral. Según el baremo global construido a partir de la puntuación total de los ítems de satisfacción, el 92,5 % de los pacientes ($n = 37$) presentó un nivel de satisfacción alto, el 7,5 % ($n = 3$) un nivel moderado, y ningún paciente presentó un nivel bajo de satisfacción.

DISCUSIÓN

En este estudio, los pacientes internados en el área de clínica médica del Hospital Distrital de Minga Guazú presentaron un nivel de satisfacción predominantemente alto con los cuidados de enfermería recibidos, hallazgo consistente con el modelo de Donabedian, según el cual la satisfacción del paciente constituye un resultado derivado de la interacción entre la estructura y los procesos del cuidado, y no un elemento aislado del desempeño institucional (1). La magnitud de esta línea de investigación a nivel internacional, documentada en análisis bibliométricos recientes, respalda la relevancia de continuar generando evidencia local sobre este indicador (2).

La elevada valoración positiva de la claridad de la comunicación del personal de enfermería (95 %) observada en este estudio es coherente con la evidencia sobre la comunicación como determinante directo de la percepción de calidad asistencial durante la hospitalización (3), y con estudios que han documentado mejoras en la satisfacción tras la introducción de estrategias de comunicación centradas en la persona, como la entrega de turno estructurada frente al paciente (8). Asimismo, la confianza en el personal de enfermería y la ausencia de cuidados omitidos han sido identificadas como mediadoras relevantes entre la dependencia del cuidado y la satisfacción reportada por el paciente (9), lo que podría

explicar en parte la elevada sensación de seguridad bajo los cuidados de enfermería hallada en la presente muestra (98 %).

El elevado interés percibido en el bienestar del paciente (88 %) y la percepción de haber sido escuchados al expresar sus inquietudes (88 %) son consistentes con el concepto de trato humanizado documentado en pacientes quirúrgicos de hospitales públicos latinoamericanos, en donde una atención comprensiva, solidaria y centrada en la persona se asocia de forma consistente con una mayor satisfacción percibida (4,5). Instrumentos validados recientemente para medir la compasión clínica percibida por el paciente respaldan, además, la posibilidad de operacionalizar y comparar este constructo entre distintos contextos hospitalarios (10).

La disponibilidad del personal de enfermería frente a las necesidades del paciente (93 % de valoración positiva) y la rapidez percibida en el tiempo de respuesta (90 % de los pacientes percibió 10 minutos o menos) son hallazgos coherentes con estudios que han asociado la dotación y disponibilidad del personal de enfermería con la satisfacción reportada por pacientes hospitalizados, particularmente en poblaciones que requieren atención frecuente (11), así como con investigaciones sobre el nivel de apoyo de enfermería percibido y su relación con la satisfacción durante la hospitalización (12).

Respecto del ambiente físico de internación, la elevada proporción de pacientes que percibió el entorno como cómodo y limpio (95 %) es consistente con la relevancia que la literatura atribuye al confort físico como dimensión de la satisfacción hospitalaria, documentada tanto en el desarrollo de cuestionarios específicos de confort en pacientes quirúrgicos (13) como en estudios sobre el diseño de habitaciones de internación desde la perspectiva de pacientes y personal de salud (14). La elevada sensación de seguridad reportada en esta muestra también es coherente con la evidencia sobre la cultura de seguridad del paciente en hospitales latinoamericanos, si bien esta última ha sido documentada predominantemente desde la perspectiva del personal de salud más que desde la del propio paciente (15).

Los factores sociodemográficos identificados en esta muestra —predominio del sexo femenino, edad promedio de 42 años y nivel de escolaridad primario— son coherentes con la evidencia sobre la asociación entre variables sociodemográficas y la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería (16,17), y con estudios que han descrito correlatos

sociodemográficos similares en hospitales de países de ingresos medios y bajos (6). Del mismo modo, la elevada proporción de pacientes que recomendaría el hospital basándose en la atención de enfermería recibida (96 %) es consistente con la evidencia que vincula la satisfacción del paciente con la lealtad institucional y la recomendación positiva del servicio de salud (18), y con revisiones sistemáticas que han documentado, en términos generales, una satisfacción comparativamente elevada con los cuidados de enfermería en servicios médicos y quirúrgicos de países en desarrollo frente a los desarrollados (7).

Entre las limitaciones de este estudio se encuentran el diseño transversal, que impide establecer relaciones causales entre las variables analizadas; el muestreo no probabilístico por conveniencia y el tamaño muestral reducido, que limitan la generalización de los hallazgos; el uso de un cuestionario de elaboración propia —si bien validado por juicio de expertos y verificado por docentes del área, en línea con instrumentos Likert similares desarrollados y validados en otros contextos para medir la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería (19,20)—, no sometido a un proceso de validación psicométrica completo; y la ausencia, en la documentación disponible del estudio, de una autorización institucional explícita de la dirección del hospital para la realización de la investigación, más allá del consentimiento verbal obtenido de cada paciente participante. Entre las fortalezas se destaca la inclusión de la totalidad de los pacientes disponibles durante el período de estudio y la consistencia interna de los resultados obtenidos en las distintas dimensiones evaluadas.

En conclusión, los pacientes internados en el área de clínica médica del Hospital Distrital de Minga Guazú percibieron un nivel de satisfacción predominantemente alto con la atención de enfermería recibida, siendo la comunicación clara, el trato humanizado, la disponibilidad del personal y la sensación de seguridad los factores más estrechamente asociados a dicha valoración positiva, lo que resalta la importancia de mantener y fortalecer continuamente estas dimensiones del cuidado de enfermería para asegurar una atención integral centrada en el bienestar físico y emocional del paciente.

REFERENCIAS

1. Yang J, Liu F, Yang C, Wei J, Ma Y, Xu L, et al. Application of Donabedian three-dimensional model in outpatient care quality: a scoping review. *J Nurs Manag.*

- 2025;2025:6893336.
<https://doi.org/10.1155/jonm/6893336>
2. Sweileh WM. Patient satisfaction with nursing care: a bibliometric and visualization analysis (1950-2021). *Int J Nurs Pract*. 2022;28(5):e13076.
<https://doi.org/10.1111/ijn.13076>
3. Harrison K, Sweet L, Calma KRB, Giddings W, Peralta B, Botha T, et al. Patients' perceptions about the quality of nurses' communication during acute hospitalisation: a cross-sectional survey. *J Adv Nurs*. 2025;82(3):2295-2306. <https://doi.org/10.1111/jan.17092>
4. Urure Velazco IN, Pacheco Villa García LA, Llerena Ururi KL, Berrocal Pacheco PL. Perceived satisfaction and humanized nursing care in surgical patients, public hospital of Peru. *Enferm Clin (Engl Ed)*. 2025;35(1):102128.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2025.102128>
5. Garza-Hernández R, Melendez-Méndez C, Castillo-Martínez G, González-Salinas F, Fang-Huerta MLÁ, Hidalgo HC. Surgical patients' perception about behaviors of humanized nursing care. *Hisp Health Care Int*. 2020;18(1):27-31.
<https://doi.org/10.1177/1540415319856326>
6. Banstola B. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary hospital of Nepal. *J Nepal Health Res Counc*. 2024;22(2):358-365.
<https://doi.org/10.33314/jnhrc.v22i02.5128>
7. Obaidi A, Rahmani A, Khader Y, Negarandeh R. Comparison of patient satisfaction with the nursing care quality in medical and surgical wards between developed and developing countries: a systematic review. *Iran J Nurs Midwifery Res*. 2025;30(3):275-282. https://doi.org/10.4103/ijnmr.ijnmr_38_24
8. Kullberg A, Sharp L, Johansson H, Brandberg Y, Bergenmar M. Improved patient satisfaction 2 years after introducing person-centred handover in an oncological inpatient care setting. *J Clin Nurs*. 2019;28(17-18):3262-3270.
<https://doi.org/10.1111/jocn.14903>
9. İspir Demir Ö, Yılmaz A, Sönmez B. Relationship between care dependency, adverse events, trust in nurses and satisfaction with care: the mediating role of patient-reported missed care. *J Adv Nurs*. 2024;80(10):4171-4186.
<https://doi.org/10.1111/jan.16176>
10. Roberts BW, Roberts MB, Mazzairelli A, Trzeciak S. Validation of a 5-item tool to measure patient assessment of clinician compassion in hospitals. *J Gen Intern Med*. 2022;37(7):1697-1703.
<https://doi.org/10.1007/s11606-021-06733-5>
11. Barnicot K, Allen K, Hood C, Crawford M. Older adult experience of care and staffing on hospital and community wards: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2020;20(1):583.
<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05433-w>
12. Oztas G, Akca SO. Levels of nursing support and satisfaction of parents with children having pediatric inpatient care. *J Pediatr Nurs*. 2024;77:e24-e30.
<https://doi.org/10.1016/j.pedn.2024.03.004>
13. Liu B, Liu S, Zheng T, Wang Y, Cao B, Wang Z, et al. Development and validation of the Chinese surgical inpatient satisfaction and comfort questionnaire. *Medicine (Baltimore)*. 2021;100(52):e28363.
<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000028363>
14. Hussein MFF, Abubakar IR. Perspectives of families and healthcare staff on the design of inpatient hospital rooms in Saudi Arabia. *HERD*. 2024;18(1):122-141.
<https://doi.org/10.1177/19375867241279366>
15. Camacho-Rodríguez DE, Carrasquilla-Baza DA, Dominguez-Cancino KA, Palmieri PA. Patient safety culture in Latin American hospitals: a systematic review with meta-analysis. *Int J Environ Res Public Health*. 2022;19(21):14380.
<https://doi.org/10.3390/ijerph192114380>
16. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. 2019;6(2):535-545.
<https://doi.org/10.1002/nop2.237>
17. Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: a cross-section study. *Nurs Open*. 2023;10(5):3253-3262.
<https://doi.org/10.1002/nop2.1577>
18. Fairaq M, Afeef MA, Ashi HM, Natto ZS, Subahi RH, Alattas KG, et al. Patient satisfaction and loyalty: key drivers of positive word-of-mouth in dental primary care within Jeddah First Health Cluster, Saudi Arabia. *J Patient Exp*. 2025;12:23743735251360574.
<https://doi.org/10.1177/23743735251360574>
19. Albashayreh A, Al-Rawajfah OM, Al-Awaisi H, Karkada S, Al Sabei SD. Psychometric properties of an Arabic version of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire. *J Nurs Res*. 2019;27(1):1-9.
<https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000273>
20. Kweon YR, Jang KS, Back M, Lee M. Development and psychometric test of the Inpatients Experiences Measurement Scale (IEMS). *Patient Prefer Adherence*. 2024;18:1359-1372.
<https://doi.org/10.2147/PPA.S457746>