



**Universidad Nacional de
Villarrica del Espíritu Santo**

Revista Científica

**VOL 10
Nº 1**

**ENERO - JUNIO 2026
ISSN 2618 - 0405**

Percepción de la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Servicio de Maternidad del Hospital Regional de Villarrica, 2025

*User satisfaction perception regarding the quality of care in the Maternity Service of the
Villarrica Regional Hospital, 2025*

Ever Hugo Báez (Autor de correspondencia)

<https://orcid.org/0009-0002-9684-7451>
everhugobaezz@gmail.com

Liz Gabriela Bogado Vázquez

<https://orcid.org/0009-0001-9177-4591>
gabrielabogado207@gmail.com

Noelia Soledad Pereira Alfonso

<https://orcid.org/0009-0000-0954-5136>
pereiranoelia953@gmail.com

Fiorella Jazmín González Ortigoza

<https://orcid.org/0009-0009-5371-5580>
fiofonzalez99@gmail.com

Daryan Belén Fernández Ortiz

<https://orcid.org/0009-0003-0813-4740>
daryanbelenfernandez129@gmail.com

Maria Emilia Portillo Maidana

<https://orcid.org/0009-0004-9747-8306>
emiliaportillomaidana@gmail.com



Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo

Revista Científica

**VOL 10
Nº 1**

ENERO - JUNIO 2026
ISSN 2618 - 0405

Gianina Beatriz Benítez Dávalos

<https://orcid.org/0009-0004-5101-7424>

Davalosbea598@gmail.com

Ángel Gabriel Legal Cristaldo

<https://orcid.org/0009-0009-6039-1668>

legalcristaldoangelgabriel@gmail.com

Laura Carolina Paniagua Dávalos

<https://orcid.org/0009-0006-9354-8447>

lauriepaniagua@gmail.com

Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo (UNVES)

Fecha de recepción: 27 de marzo de 2026

Fecha de aprobación: 22 de mayo de 2026

Resumen

La satisfacción de los usuarios constituye un indicador clave para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud, especialmente en áreas sensibles como el servicio de maternidad, donde la experiencia de atención impacta directamente en el bienestar materno y neonatal. En este contexto, la evaluación de la percepción de las usuarias permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios sanitarios. El objetivo de este estudio fue analizar la percepción de la satisfacción de las usuarias sobre la calidad de atención en el Servicio de Maternidad del Hospital Regional de Villarrica durante el año 2025. Materiales y métodos: Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo integrada por 35 usuarias que cumplieron con los criterios de inclusión y que se encontraban presentes en el servicio durante el periodo de estudio. La recolección de datos se efectuó mediante el instrumento SERVPERF, el cual evalúa la calidad del servicio a partir de la percepción del usuario, considerando cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a través de ítems en escala tipo Likert. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva. Resultados: Los resultados evidenciaron una percepción favorable de la calidad de atención en todas las



dimensiones evaluadas. En la dimensión de elementos tangibles, predominó la satisfacción, destacándose la presentación del personal, donde las 35 usuarias se ubicaron en niveles de satisfacción, con 22 en total satisfacción. En la dimensión de fiabilidad, se observó una alta concentración de respuestas en niveles de satisfacción, especialmente en la confianza en el servicio y la atención oportuna, con frecuencias elevadas en total satisfacción (hasta 18 usuarias). En cuanto a la capacidad de respuesta, sobresalió la disposición del personal para ayudar, con la totalidad de las usuarias en niveles de satisfacción y 22 en total satisfacción, aunque se registraron respuestas neutrales en aspectos relacionados con la rapidez y la información de los tiempos de atención (hasta 8 usuarias). En la dimensión de seguridad, no se registraron respuestas de insatisfacción en los ítems vinculados con la confianza y el trato, concentrándose las respuestas en niveles altos de satisfacción (hasta 19 usuarias en total satisfacción). Finalmente, en la dimensión de empatía, predominó la satisfacción en la atención personalizada y la comprensión de necesidades, aunque el ítem relacionado con los horarios de atención presentó mayor variabilidad, con 12 respuestas neutrales y 7 de insatisfacción. Conclusión: Se concluye que las usuarias perciben de manera favorable la calidad de atención en el servicio de maternidad, destacándose fortalezas en el trato del personal, la confianza y la disposición para la atención. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la comunicación y el fortalecimiento del apoyo institucional.

Palabras clave: satisfacción del usuario, calidad de atención, maternidad, servicios de salud.

Abstract

User satisfaction is a key indicator for evaluating the quality of healthcare services, especially in sensitive areas such as maternity care, where the care experience directly impacts maternal and neonatal well-being. In this context, assessing users' perceptions allows the identification of strengths and areas for improvement in healthcare service delivery. The objective of this study was to analyze users' satisfaction perception regarding the quality of care in the Maternity Service of the Regional Hospital of Villarrica in 2025. Materials and methods: A quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional study was conducted. The population consisted of 35 users who met the inclusion criteria and were present in the service during the study period. Data were collected using the SERVPERF instrument, which evaluates service quality based on user perception across five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, through Likert-scale items. Data were analyzed using descriptive



statistics. Results: The findings revealed a favorable perception of care quality across all evaluated dimensions. In the tangibles dimension, satisfaction predominated, with all 35 users reporting satisfaction levels, including 22 in the highest category, highlighting staff appearance as a key strength. In the reliability dimension, responses were concentrated in satisfaction levels, particularly regarding trust in the service and timely care, with high frequencies in total satisfaction (up to 18 users). In terms of responsiveness, staff willingness to help stood out, with all users reporting satisfaction levels and 22 in total satisfaction, although neutral responses were observed in aspects related to waiting times and clarity of information (up to 8 users). In the assurance dimension, no dissatisfaction responses were reported in items related to trust and treatment, with responses concentrated in high satisfaction levels (up to 19 users in total satisfaction). Finally, in the empathy dimension, satisfaction predominated in personalized care and understanding of users' needs; however, the item related to service schedules showed greater variability, with 12 neutral responses and 7 dissatisfaction responses. Conclusion: Users perceive the quality of care in the maternity service as favorable, highlighting strengths in staff interaction, trust, and willingness to assist. However, variations were observed in aspects related to communication and organizational conditions of the service.

Keywords: user satisfaction, quality of care, maternity, health services.

1. Introducción

La calidad de la atención en los servicios de salud constituye un elemento fundamental para garantizar resultados sanitarios adecuados y mejorar la experiencia de los usuarios. En este contexto, la satisfacción del paciente se reconoce como un indicador clave para evaluar el desempeño de los servicios, ya que refleja la percepción del usuario sobre la atención recibida y permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de los cuidados (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En el ámbito de la atención materna, la calidad del servicio adquiere una relevancia aún mayor debido a la condición de vulnerabilidad de las mujeres durante el embarazo, parto y puerperio. La percepción de una atención segura, oportuna y humanizada no solo influye en la satisfacción de las usuarias, sino también en la adherencia a los servicios de salud y en los resultados materno-neonatales (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Desde el enfoque teórico, la calidad de la atención ha sido ampliamente abordada por Avedis Donabedian, quien propuso un modelo basado en tres componentes: estructura, proceso y



resultados, donde la satisfacción del usuario constituye un indicador fundamental del resultado de la atención sanitaria. Este enfoque ha servido de base para el desarrollo de instrumentos orientados a medir la calidad percibida en los servicios de salud.

Entre estos instrumentos, el modelo SERVPERF, desarrollado por Joseph Cronin y Steven Taylor, evalúa la calidad del servicio a partir del desempeño percibido por el usuario, considerando cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo que permite una valoración integral de la experiencia del usuario.

En cuanto a los antecedentes empíricos, Real Delor et al. (2021) reportaron que el 49% de los usuarios de unidades de salud familiar en Paraguay se declaró satisfecho con la atención recibida, evidenciando niveles moderados de satisfacción y la necesidad de fortalecer la calidad de los servicios sanitarios.

Por su parte, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), en el desarrollo del modelo SERVQUAL, establecieron que la calidad del servicio percibida depende de dimensiones específicas relacionadas con la interacción entre el usuario y el servicio, tales como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía, destacando que la percepción del usuario es un elemento central en la evaluación de la calidad.

Asimismo, Cronin y Taylor (1992), al proponer el modelo SERVPERF, señalaron que la medición de la calidad del servicio basada exclusivamente en el desempeño percibido permite obtener una valoración más directa y objetiva de la satisfacción del usuario, especialmente en contextos donde la experiencia real del servicio es determinante para la evaluación de la calidad.

Estos antecedentes ponen de manifiesto que la satisfacción del usuario en los servicios de salud es un fenómeno multidimensional, influido tanto por factores estructurales como por la interacción entre el personal de salud y los usuarios, así como por la capacidad del sistema para responder de manera oportuna y eficiente a sus necesidades.

A pesar de la relevancia del tema, la evidencia local sobre la percepción de la calidad de atención en servicios de maternidad sigue siendo limitada, particularmente en el contexto del Hospital Regional de Villarrica. Esta situación evidencia la necesidad de generar información que permita comprender la experiencia de las usuarias y orientar estrategias de mejora en la atención.



En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo analizar la percepción de la satisfacción de las usuarias sobre la calidad de atención en el Servicio de Maternidad del Hospital Regional de Villarrica durante el año 2025.

2. Materiales y método

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, lo que permitió analizar la percepción de la satisfacción de las usuarias en un momento determinado, sin manipulación de variables y en su contexto natural. La investigación se llevó a cabo en el Servicio de Maternidad del Hospital Regional de Villarrica, ubicado en la ciudad de Villarrica, departamento de Guairá, Paraguay, institución que brinda atención a mujeres en etapas de embarazo, parto y puerperio.

La población estuvo integrada por 35 usuarias del Servicio de Maternidad que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión establecidos y que se encontraban presentes durante el periodo de recolección de datos, trabajando con la totalidad de la población accesible en dicho periodo. Se incluyeron mujeres atendidas en el servicio que se encontraban en condiciones físicas y emocionales adecuadas para responder el cuestionario y que aceptaron participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado. Fueron excluidas aquellas usuarias que no aceptaron participar, aquellas con condiciones clínicas o emocionales que limitaran su capacidad de respuesta y las encuestas incompletas o con respuestas inconsistentes.

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario SERVPERF, propuesto por Joseph Cronin y Steven Taylor, el cual permite evaluar la calidad del servicio a partir de la percepción del usuario, considerando únicamente el desempeño real del servicio recibido. Este instrumento mantiene las cinco dimensiones fundamentales de la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y está compuesto por 20 ítems estructurados en escala tipo Likert, lo que posibilita cuantificar el nivel de satisfacción de manera directa y objetiva. La aplicación del cuestionario se realizó de manera directa a las usuarias durante su permanencia en el servicio, asegurando condiciones adecuadas para la comprensión de las preguntas y la libre expresión de sus respuestas.

Los datos recolectados fueron organizados en una base de datos y analizados mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias absolutas y porcentajes para cada uno de los ítems del instrumento, lo que permitió describir la percepción de satisfacción en las diferentes



dimensiones evaluadas. Los resultados fueron posteriormente presentados en tablas y gráficos con el fin de facilitar su interpretación.

En cuanto a las consideraciones éticas, el estudio se desarrolló en cumplimiento de los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. Se contó con la autorización institucional correspondiente para la realización de la investigación, y se garantizó el consentimiento informado de todas las participantes, quienes fueron previamente informadas sobre los objetivos del estudio, su carácter voluntario y la confidencialidad de la información. Asimismo, se aseguró el resguardo de la identidad de las usuarias mediante el anonimato de los datos y el uso exclusivo de la información con fines académicos y científicos, garantizando un manejo responsable de los resultados.

3. Resultados

Los resultados del estudio evidenciaron, en términos generales, una percepción favorable de la calidad de atención por parte de las usuarias del Servicio de Maternidad del Hospital Regional de Villarrica, observándose niveles elevados de satisfacción en la mayoría de las dimensiones evaluadas mediante el instrumento SERVPERF.

Tabla 1. Percepción de las usuarias en referencia a la dimensión elementos tangibles

Indicadores de la dimensión	1. Totalmente insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Totalmente satisfecho	Total
Los equipos del servicio de Maternidad parecen ser modernos.	3	0	8	18	6	35
Las instalaciones del servicio de Maternidad son agradables a la vista.	1	2	7	18	7	35



Los profesionales del servicio de Maternidad se ven limpios y ordenados.	0	0	0	13	22	35
El aspecto de las instalaciones coincide con el tipo de servicio que brindan.	0	1	4	16	14	35

Nota. Elaboración propia.

En la dimensión de elementos tangibles (ver Tabla 1), se evidenció una percepción predominantemente favorable por parte de las usuarias. En cuanto a la modernidad de los equipos, 18 usuarias se mostraron satisfechas y 6 totalmente satisfechas, aunque 8 adoptaron una posición neutral y 3 manifestaron insatisfacción total, lo que sugiere oportunidades de mejora en este aspecto.

Respecto a las instalaciones, 18 usuarias indicaron satisfacción y 7 total satisfacción, mientras que se registraron 7 respuestas neutrales y 3 de insatisfacción, reflejando una valoración positiva con cierta variabilidad en la percepción.

La presentación del personal destacó como el aspecto mejor valorado, con 22 usuarias totalmente satisfechas y 13 satisfechas, sin registros de insatisfacción, constituyéndose en una clara fortaleza del servicio.

Finalmente, en relación con la coherencia entre las instalaciones y el servicio brindado, 16 usuarias se mostraron satisfechas y 14 totalmente satisfechas, con 4 respuestas neutrales y 1 insatisfecha, lo que confirma una percepción favorable general.

En conjunto, los elementos tangibles del servicio son valorados positivamente, destacándose la presentación del personal, aunque se identifican aspectos susceptibles de mejora en la modernización de equipos y en la percepción de las instalaciones.

Tabla 2. Percepción de las usuarias en referencia a la dimensión fiabilidad

Indicadores de la dimensión	1. Totalmente insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Totalmente satisfecho	Total
Cuando el servicio de Maternidad promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	2	0	2	16	15	35
Cuando usted tiene un problema, el servicio de Maternidad demuestra verdadero interés en resolverlo.	0	2	4	14	15	35
El servicio de Maternidad es de confianza.	0	0	5	13	17	35
El servicio de Maternidad brinda la atención en el momento adecuado.	0	0	5	12	18	35

Nota. Elaboración propia.

En la dimensión de fiabilidad (ver Tabla 2), los resultados evidencian una percepción favorable de las usuarias respecto al cumplimiento y la confianza en el servicio de maternidad. Se destaca que en los ítems relacionados con la confianza y la oportunidad de la atención no se registraron respuestas de insatisfacción, concentrándose las valoraciones en niveles de



satisfacción, con frecuencias altas en la categoría de total satisfacción (17 y 18 usuarias respectivamente), lo que refleja una percepción sólida de confiabilidad en estos aspectos.

En cuanto al cumplimiento de los compromisos del servicio, si bien la mayoría de las usuarias se ubicó en niveles de satisfacción (16 satisfechas y 15 totalmente satisfechas), se registraron algunas respuestas en categorías de insatisfacción y neutralidad (hasta 2 y 2 usuarias respectivamente), lo que sugiere la existencia de experiencias puntuales que no alcanzaron completamente las expectativas.

Respecto a la capacidad del servicio para resolver problemas, se observó una tendencia positiva, con predominio de respuestas en niveles de satisfacción, aunque con presencia de 4 respuestas neutrales y 2 de insatisfacción, lo que indica que, si bien el servicio demuestra interés en la resolución de dificultades, aún existen casos donde esta percepción no es completamente favorable.

En conjunto, los resultados de esta dimensión muestran que el servicio de maternidad es percibido como confiable por la mayoría de las usuarias, destacándose especialmente la confianza en la atención y su oportunidad. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en el cumplimiento de compromisos y en la resolución de problemas, aspectos clave para fortalecer la fiabilidad del servicio.

Tabla 3. Percepción de las usuarias en referencia a la dimensión capacidad de respuesta

Indicadores de la dimensión	1. Totalmente insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Totalmente satisfecho	Total
Los profesionales del servicio de Maternidad le informan con claridad cuándo terminará cada atención.	3	0	8	18	6	35
Los profesionales	1	2	7	18	7	35



del servicio de Maternidad lo atienden rápidamente.						
Los profesionales del servicio de Maternidad siempre están dispuestos a ayudar.	0	0	0	13	22	35
Los profesionales del servicio de Maternidad suelen estar disponibles para responder sus preguntas.	0	1	4	16	14	35

Nota. Elaboración propia.

En la dimensión de capacidad de respuesta (ver Tabla 3), los resultados muestran una percepción mayoritariamente favorable, destacándose especialmente la disposición del personal para brindar atención. En este aspecto, la totalidad de las usuarias se ubicó en niveles de satisfacción, con una alta concentración en la categoría de total satisfacción (22 usuarias), lo que evidencia una fuerte percepción de disponibilidad y apoyo por parte del personal de salud.

En relación con la disponibilidad para responder consultas, también se observó una valoración positiva, con predominio de respuestas en niveles de satisfacción, aunque se registraron algunas respuestas neutrales (4 usuarias) y un caso de insatisfacción, lo que sugiere que, si bien el servicio es accesible, existen situaciones puntuales que podrían mejorarse.

Por otro lado, los ítems relacionados con la claridad de la información sobre el tiempo de atención y la rapidez en la atención presentaron una mayor dispersión en las respuestas. En ambos casos se registraron frecuencias relevantes en la categoría neutral (8 y 7 usuarias, respectivamente), así como algunos casos de insatisfacción (hasta 3 usuarias), lo que indica que estos aspectos no son percibidos de manera homogénea por todas las usuarias.



Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo

Revista Científica

VOL 10
Nº 1

ENERO - JUNIO 2026
ISSN 2618 - 0405

En conjunto, los resultados evidencian que la capacidad de respuesta del servicio es valorada positivamente, principalmente en la disposición del personal para ayudar; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la comunicación sobre los tiempos de atención y en la percepción de rapidez del servicio, elementos clave para optimizar la experiencia de las usuarias.

Tabla 4. Percepción de las usuarias en referencia a la dimensión seguridad

Indicadores de la dimensión	1. Totalmente insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Totalmente satisfecho	Total
La forma de actuar de los profesionales del servicio de Maternidad le da confianza.	0	0	4	12	19	35
Usted se siente seguro al tratar con los profesionales del servicio de Maternidad.	0	0	4	16	15	35
Los profesionales del servicio de Maternidad siempre lo tratan con amabilidad.	0	0	4	16	15	35
Los profesionales del servicio de Maternidad cuentan con el apoyo necesario para	0	2	5	15	13	35



hacer bien su trabajo.

Nota. Elaboración propia.

En la dimensión de seguridad (ver Tabla 4), los resultados reflejan una percepción favorable por parte de las usuarias, especialmente en aspectos relacionados con la confianza y el trato del personal de salud. En el ítem referido a la confianza generada por la actuación de los profesionales, no se registraron respuestas de insatisfacción, concentrándose las valoraciones en niveles de satisfacción, con una alta frecuencia en la categoría de total satisfacción (19 usuarias), lo que evidencia una percepción sólida de seguridad en la atención recibida.

De manera similar, la percepción de seguridad al interactuar con los profesionales y el trato amable del personal presentaron una distribución predominantemente positiva, con 16 usuarias en la categoría de satisfechas y 15 en totalmente satisfechas en ambos ítems, sin registros de insatisfacción, lo que refuerza la valoración favorable del componente interpersonal del servicio.

Sin embargo, en el ítem relacionado con el apoyo institucional que reciben los profesionales para desempeñar su labor, se observó una mayor variabilidad en las respuestas, con presencia de 5 respuestas neutrales y 2 de insatisfacción, aunque la mayoría se mantuvo en niveles de satisfacción (15 satisfechas y 13 totalmente satisfechas). Este resultado sugiere que, si bien la atención es percibida como segura, existen percepciones menos favorables respecto a las condiciones institucionales que respaldan el trabajo del personal.

En conjunto, los resultados indican que la dimensión de seguridad es valorada positivamente por las usuarias, destacándose la confianza, el trato amable y la sensación de seguridad durante la atención. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos relacionados con el soporte institucional al personal, lo cual podría influir indirectamente en la calidad percibida del servicio.

Tabla 5. Percepción de las usuarias en referencia a la dimensión empatía

Indicadores de la dimensión	1. Totalmente insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Satisfecho ni insatisfecho	4. Satisfecho	5. Totalmente satisfecho	Total
Los profesionales del servicio de Maternidad le brindan una atención personalizada.	1	0	3	12	19	35
Los profesionales del servicio de Maternidad entienden sus necesidades.	1	0	2	14	18	35
En el área de Maternidad se esfuerzan por mejorar sus servicios.	1	0	4	15	15	35
El servicio de Maternidad tiene horarios de atención que se ajustan a las necesidades de todos sus clientes.	1	2	5	12	15	35

Nota. Elaboración propia.

En la dimensión de empatía (ver Tabla 5), los resultados evidencian una percepción generalmente favorable por parte de las usuarias, especialmente en aspectos relacionados con la



atención personalizada y la comprensión de sus necesidades. En el ítem referido a la atención individualizada, la mayoría de las usuarias se ubicó en niveles de satisfacción, con una alta frecuencia en la categoría de total satisfacción (19 usuarias), aunque se registraron algunos casos de insatisfacción y respuestas neutrales, lo que indica que la percepción no es completamente homogénea.

De manera similar, en la comprensión de las necesidades de las usuarias predominó la valoración positiva, con frecuencias elevadas en niveles de satisfacción (14 satisfechas y 18 totalmente satisfechas), aunque con presencia de respuestas de insatisfacción (2 usuarias), lo que sugiere que, si bien el servicio responde adecuadamente en la mayoría de los casos, existen experiencias menos favorables.

En cuanto al esfuerzo del servicio por mejorar continuamente, se observó una distribución mayoritaria en niveles de satisfacción (15 satisfechas y 15 totalmente satisfechas), aunque con presencia de respuestas neutrales (4 usuarias) y un caso de insatisfacción, lo que refleja una percepción positiva, pero con margen de fortalecimiento en la mejora continua.

Por otro lado, el ítem relacionado con los horarios de atención presentó la mayor variabilidad dentro de la dimensión, registrándose 2 respuestas de total insatisfacción y 5 de insatisfacción, además de 12 respuestas neutrales, lo que evidencia que este aspecto no es percibido de manera plenamente favorable por todas las usuarias, a pesar de que la mayoría se mantiene en niveles de satisfacción.

En conjunto, los resultados indican que la empatía del servicio de maternidad es valorada positivamente, destacándose la atención personalizada y la comprensión de las necesidades de las usuarias.

4. Discusión

Los resultados del presente estudio evidenciaron una percepción globalmente favorable de la calidad de atención en el Servicio de Maternidad del Hospital Regional de Villarrica, destacándose niveles elevados de satisfacción en la mayoría de las dimensiones evaluadas. Este hallazgo es consistente con lo señalado por Real Delor et al. (2021), quienes reportaron niveles moderados de satisfacción en servicios públicos de salud en Paraguay, indicando que, si bien la percepción del usuario tiende a ser positiva, aún persisten aspectos susceptibles de mejora en la calidad de la atención.



En la dimensión de elementos tangibles, los resultados mostraron una valoración positiva, particularmente en la presentación del personal, lo cual coincide con lo planteado por Parasuraman et al. (1988), quienes señalan que los aspectos visibles del servicio, como la apariencia del personal y las instalaciones, influyen directamente en la percepción inicial de calidad. No obstante, la variabilidad observada en la percepción de la modernidad de los equipos y las condiciones de las instalaciones sugiere que estos componentes pueden afectar la experiencia del usuario cuando no cumplen plenamente con sus expectativas.

En relación con la fiabilidad, los hallazgos evidenciaron una percepción favorable en términos de confianza y cumplimiento del servicio, lo cual se alinea con el modelo de calidad propuesto por Avedis Donabedian, quien plantea que la consistencia en la prestación de los servicios constituye un elemento clave para garantizar resultados positivos en la atención sanitaria. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales e insatisfactorias en aspectos relacionados con el cumplimiento de compromisos y la resolución de problemas indica que aún existen oportunidades de mejora en la organización y continuidad del servicio.

En la dimensión de capacidad de respuesta, los resultados destacaron la disposición del personal para atender a las usuarias, lo que refleja un componente positivo en la interacción usuario-servicio. Este hallazgo es coherente con lo señalado por Cronin y Taylor (1992), quienes sostienen que la calidad percibida se construye a partir del desempeño efectivo del servicio, particularmente en la rapidez y disposición para atender las necesidades del usuario. No obstante, las dificultades observadas en la comunicación de los tiempos de atención y en la percepción de rapidez sugieren que estos aspectos pueden influir negativamente en la experiencia del usuario, aun cuando exista una actitud favorable del personal.

En cuanto a la dimensión de seguridad, los resultados evidenciaron altos niveles de confianza y percepción de trato adecuado, lo que refuerza la importancia del componente interpersonal en la calidad de la atención. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por la Organización Mundial de la Salud (2020), que destaca la confianza y la seguridad como elementos fundamentales en la calidad de los servicios de salud, especialmente en contextos de atención materna. Sin embargo, la variabilidad observada en la percepción del apoyo institucional al personal sugiere que las condiciones organizacionales también influyen en la calidad percibida.

Finalmente, en la dimensión de empatía, se observó una valoración favorable en la atención personalizada y la comprensión de las necesidades de las usuarias, lo que refleja un enfoque humanizado en la atención. Este resultado es consistente con lo señalado por Parasuraman et al.



(1988), quienes identifican la empatía como una dimensión central en la percepción de calidad del servicio. No obstante, las dificultades relacionadas con los horarios de atención evidencian una limitación en la accesibilidad del servicio, lo que puede afectar la satisfacción global de las usuarias.

En conjunto, los resultados del estudio confirman que la calidad de la atención en el servicio de maternidad es percibida de manera favorable, destacándose principalmente el trato del personal, la confianza y la disposición para la atención. Sin embargo, también se identifican áreas críticas de mejora relacionadas con la infraestructura, la comunicación, la oportunidad de la atención y la organización del servicio. Estos hallazgos refuerzan la importancia de implementar estrategias integrales de mejora continua que consideren tanto los aspectos técnicos como los relacionales en la atención en salud.

5. Conclusión

El presente estudio permitió determinar que la percepción de la satisfacción de las usuarias sobre la calidad de atención en el Servicio de Maternidad del Hospital Regional de Villarrica fue, en términos generales, favorable, evidenciándose valoraciones positivas en todas las dimensiones evaluadas mediante el instrumento SERVPERF. Estos resultados indican que, desde la perspectiva de las usuarias, la atención recibida responde adecuadamente a sus expectativas, especialmente en aspectos relacionados con el trato del personal y la confianza durante la atención.

En la dimensión de elementos tangibles, se concluye que las condiciones visibles del servicio son bien valoradas, destacándose particularmente la presentación del personal como uno de los aspectos más consistentes. Sin embargo, la percepción menos uniforme respecto a los equipos y a las instalaciones sugiere que estos elementos no son percibidos de la misma manera por todas las usuarias.

En cuanto a la fiabilidad, los resultados muestran que el servicio es considerado confiable, sobre todo en lo relacionado con la atención brindada y la confianza generada. No obstante, algunas respuestas reflejan que el cumplimiento de ciertos aspectos del servicio y la resolución de situaciones específicas no siempre se experimentan de forma consistente.

Respecto a la capacidad de respuesta, se observa que la disposición del personal para atender y ayudar a las usuarias es ampliamente valorada. Aun así, la percepción sobre la rapidez



de la atención y la claridad en la información sobre los tiempos de espera presenta variaciones, lo que indica que estos aspectos no siempre son percibidos de manera uniforme.

En la dimensión de seguridad, las usuarias manifiestan sentirse seguras y bien tratadas durante la atención, destacando la confianza en el personal de salud y el trato recibido. Sin embargo, las respuestas relacionadas con el apoyo que recibe el personal para desempeñar su trabajo muestran cierta diversidad, lo que sugiere que este aspecto no es percibido de manera homogénea.

En relación con la empatía, se concluye que la atención brindada es percibida como cercana y orientada a las necesidades de las usuarias, especialmente en lo que respecta a la atención personalizada y la comprensión de sus situaciones. No obstante, los horarios de atención constituyen el aspecto menos valorado dentro de esta dimensión, lo que podría influir en la experiencia general de las usuarias.

En conjunto, los resultados reflejan que la calidad de atención en el servicio de maternidad es percibida de manera positiva, con un desempeño sólido en el trato interpersonal y la relación con las usuarias, aunque con diferencias en la valoración de algunos aspectos organizativos y estructurales del servicio.

Recomendaciones

Revisar los tiempos de atención y la forma en que se comunica esta información a las usuarias, considerando la variabilidad observada en su percepción.

Analizar la organización de los horarios de atención, dado que este aspecto presentó las valoraciones menos favorables dentro de la dimensión de empatía.

Mantener las prácticas relacionadas con el trato del personal y la disposición para la atención, ya que constituyen los aspectos mejor valorados por las usuarias.

Evaluar periódicamente la percepción de las usuarias sobre la calidad de atención, a fin de identificar cambios en la experiencia del servicio a lo largo del tiempo.

Desarrollar estudios con muestras más amplias y en otros servicios de salud, con el propósito de comparar resultados y ampliar la comprensión sobre la calidad de atención en diferentes contextos.



Incorporar diseños analíticos en futuras investigaciones que permitan explorar factores asociados a la satisfacción de las usuarias y profundizar en la interpretación de los resultados.

Bibliografía

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Quality of care for maternal and newborn health. <https://www.who.int/publications/i/item/quality-of-care-for-maternal-and-newborn-health>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Real Delor, R. E., Azuaga Franco, H. M., Bordón Medina, N. C., Colmán Gómez, D. B., Delgado Ortiz, L. M., Fernández Méndez, Y. B., et al. (2021). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: Estudio multicéntrico. *Revista Nacional (Itaiguá)*, 13(1), 64–75. <https://doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>