



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**Importancia de las TICS en la atención al  
Usuario en Centros de Salud Privados**

**AUTORA:**

**Zambrano Enríquez Génesis Michelle**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador**

**2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera, Zambrano Enríquez Génesis Michelle**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISOR**

\_\_\_\_\_  
**Ing. José Perez Villamar, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.**

**Guayaquil, a los 06 días del mes de junio del año 2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Génesis Michelle Zambrano Enríquez**

**DECLARO QUE:**

El documento **Importancia de las TICs en la atención al usuario en centros de salud privados** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento final del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 06 días del mes de junio del año 2024**

**LA AUTORA**

---

**Génesis Michelle Zambrano Enríquez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Génesis Michelle Zambrano Enríquez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento final** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Importancia de las TICs en la atención al usuario en centros de salud privados**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 06 días del mes de junio del año 2024**

**LA AUTORA**

---

**Génesis Michelle Zambrano Enríquez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**REPORTE COMPILATIO**

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
*magister*

**GÉNESIS MICHELLE ZAMBRANO**  
**ENRIQUEZ\_ENSAYO CORREGIDO\_ABRIL**  
**26**

**< 1% Similitudes**  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
0% Idiomas no reconocidos  
1% Textos potencialmente generados por la IA

2%  
Textos sospechosos

Nombre del documento: GÉNESIS MICHELLE ZAMBRANO ENRIQUEZ\_ENSAYO CORREGIDO\_ABRIL 26.docx  
ID del documento: c1913987a7d64bfb4d6b8accdd22a84695cca345  
Tamaño del documento original: 644,13 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo  
Fecha de depósito: 27/5/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 27/5/2024

Número de palabras: 5311  
Número de caracteres: 33.927

Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes principales detectadas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<p><b>ENSAYO - Olaya Bohorquez.docx</b>   ENSAYO - Olaya Bohorquez #cc5a31</p> <p>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> <p>19 fuentes similares</p>	12%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 12%; height: 100%; background-color: #28a745;"></div></div>	Palabras idénticas: 12% (591 palabras)
2	<p><b>REVISION DE ENSAYO GENESIS PINELA.doc</b>   REVISION DE ENSAYO GENES... #8f59c7</p> <p>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> <p>18 fuentes similares</p>	11%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 11%; height: 100%; background-color: #17a2b8;"></div></div>	Palabras idénticas: 11% (552 palabras)
3	<p><b>Ensayo - Franklin Satama.pdf</b>   Ensayo - Franklin Satama #6064d5</p> <p>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> <p>17 fuentes similares</p>	10%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #17a2b8;"></div></div>	Palabras idénticas: 10% (528 palabras)

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por la oportunidad de laborar en el área de la salud y aprender a desarrollar nuevas capacidades; a mis padres Shirley y Alfonso que siempre me han brindado su apoyo en el ámbito académico; a mis colegas del centro de salud donde trabajo, Anita, Jorge, Eli y la Dra. Patricia quienes, como verdaderos amigos, estuvieron predispuestos a brindarme su contingente durante las jornadas de clases de la maestría. Sin duda, sin ellos este logro hubiera sido mucho más difícil.

**Génesis Michelle Zambrano Enríquez**

## DEDICATORIA

Se lo dedico a Dios por haberme guiado durante todo este proceso, a mi hijo Yael, quien ha sido mi mayor motivación, así como también a mis padres por creer en mí y siempre estar presente apoyándome en todo lo que me propongo.

Génesis Michelle Zambrano Enríquez

## Introducción

Al inicio de este siglo, el mundo tuvo un avance con la aparición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con lo cual se rompieron fronteras para hablar de la globalización, la cual a partir de la pandemia con el brote de COVID-19, facilitó la fusión entre el campo de la salud y las tecnologías (Fan, 2022). La demanda de registros ordenados y sistematizados sobre procesos propios de los centros de salud, aceleró la implementación de las TIC en instituciones públicas, pero con mayor énfasis en las privadas. (Álvarez et al., 2021).

La problemática que surge es que la atención al usuario en el área de salud ha ido en escala ascendente en cuanto a sus demandas y dichas exigencias se traducen en calidad de atención al usuario, las cuales se debe analizar en tres dimensiones: optimización del tiempo invertido durante la asistencia al centro de salud, la atención personalizada y el monitoreo de satisfacción a cargo del departamento de Customer Experience (Quiroga, 2023).

A través del tiempo, la tecnología ha estado presente en el ámbito de la salud ya sea a través de la parte tangible como la intangible; por ejemplo, los usuarios han podido gozar de los servicios del primer electrocardiograma para seres humanos creado en 1986, luego la invención de la máquina de rayos x en 1895, el microscopio en 1921, la creación del primer pulmón de acero en 1927, el diseño de un riñón artificial en 1941 con la finalidad de hacer diálisis y el invento del marcapasos en 1958 que son muestras de la parte tecnológica concreta en el campo de la medicina (Ramos et al. 2023).

Ahora bien, con el paso del tiempo y ya en la actualidad, aparece el uso del big data y de la inteligencia artificial que se suman al servicio de los usuarios de la salud ya que ha permitido despejar sus dudas a través del uso de TIC, sin tener que acercarse a los establecimientos de salud privados puesto que tienen la oportunidad de chatear vía WhatsApp con un asistente virtual que le evita hacer filas en ventanillas con el método tradicional de resoluciones de consultas al usuario (Capellari et al. 2023).

En esa misma línea, uno de los aspectos de mayor relevancia en estos tiempos es el uso de un código QR, utilizado para brindar agilidad en el proceso de atención al usuario de centros de salud privados, a la vez que para distinguirse de otros centros por el uso de tecnología de punta. Con el uso del código QR los usuarios podrán tener acceso en tiempo real el seguimiento de gastos médicos, la visualización de la receta de alta, imágenes y resultados de laboratorio (Bolaños, 2022).

Por lo antes expuesto, surge la siguiente interrogante:



¿Cuál es la importancia del uso de las tecnologías de la comunicación y la información en el proceso de atención al usuario de centros de salud privados?

Este trabajo pretende realizar una revisión bibliográfica respecto a la importancia del uso de las TIC en la atención al usuario de los centros de salud privados, a través de la utilización de la inteligencia artificial, el uso de la nube y de un código QR que sobre todo simplifica el proceso de varios pasos en tan solo uno.

La estructura del presente trabajo considera una primera parte con la conceptualización de las TIC, teorías que las sustentan y su implicación en el área de la salud, así como dispositivos tecnológicos al alcance de los usuarios en centros de salud privada. La segunda parte, enmarca la definición e importancia de la atención al usuario, demandas del usuario, el rol del departamento de Customer Experience y resultados esperados del usuario. La tercera tendrá las implicaciones prácticas, las conclusiones y las recomendaciones para dar relevancia al uso de las TIC en la atención al usuario dentro de los centros de salud privados.

### **Conceptualización de las TIC**

Las Tecnologías de Innovación y Comunicación (TIC) son herramientas que contienen una serie de información dentro de dispositivos electrónicos y que brindan la oportunidad de manipular dichos datos, según sea la necesidad de quien las utilice (Abbo & Kwaku, 2020).

Las TIC se definen como componentes intangibles dentro de equipos electrónicos que son capaces de permitir manejar información comprimida o ampliada, en un corto tiempo y en procesos bastante amigables para quienes lo usan y que, gracias a su uso, la información de muchas empresas se mantiene de manera organizada, simplificada y al acceso inmediato de quien las aplica en sus áreas de trabajo (Hirides et al. 2024).

Las TIC son todas aquellas herramientas que permiten la transmisión, procesamiento y digitalización de la información, la cual es posible tener al alcance de varias personas al mismo tiempo con la ayuda del internet (Abbo & Kwaku, 2020).

### **Definición de atención al usuario en centros de salud privados**

Por lo general, cuando una empresa brinda un servicio y una persona acude para adquirirlo, se piensa en un cliente o un consumidor; sin embargo (López, 2022) hace una clara definición de esos dos conceptos y el de usuario.

En áreas de salud ya sea en centros de atención pública o privada se debe hablar de usuario, puesto que se trata de un ente físico que acude a un lugar donde va a recibir un servicio para su beneficio personal (López, 2020).

No obstante, cabe analizar qué conlleva la atención al usuario en los centros de salud privados. Para Leonard & Needham (2020) la atención al usuario es una gestión orientada a satisfacer sus necesidades, al potencializar y avalar la calidad del servicio que recibe, en el menor tiempo posible. En este concepto está incluida la calidad, calidez y agilidad en la atención personalizada, aclarar dudas y procurar prever posibles conflictos que pudieran incomodar al usuario (Álvarez et al., (2021).

**Tabla 1**

*Principales Diferencias entre los Conceptos de Cliente, Consumidor y Usuario*

	Cliente	Consumidor	Usuario
Tipo	Persona física o jurídica	Persona física	Persona física
Transacción	Economía	Economía	Economía y gratuita
Finalidad de la transacción	Uso/consumo personal o con ánimo de lucro	Uso/consumo personal o con ánimo de lucro	Uso/consumo personal o con ánimo de lucro
Compraventa referida a...	Una empresa en concreto	Empresas de un sector en general	Empresas u otras instituciones
Adquisición o uso de...	Productos o servicios	Productos o servicios	Usuarios de la página web de Zara
Ejemplo	Clientes de Zara	Consumidores de ropa	

*Nota. Diferencias entre los Conceptos de cliente, consumidor y usuario. Elaboración propia (López, 2020).*

La atención al usuario entonces se define como el soporte que se brinda a quien asiste de forma presencial a un prestador de servicio y hace uso de los equipos médicos, telemáticos y del personal que labora en dicho sitio (Álvarez et al., 2021).

## **Teorías que sustentan las TIC y sus implicaciones en el sector de la salud**

En el año 1911 Schumpeter lanza la Teoría de la Innovación con la cual promueve a las empresas de todo el mundo a buscar formas de mejorar la calidad de servicio y aumentar sus ingresos económicos, dando lugar a la expansión de varias empresas (Olmedo & García, 2023).

Las nuevas tecnologías de la comunicación y la investigación surgen en el área educativa a través de la Teoría del Constructivismo de Jean Piaget iniciada en el año 1964, la cual promulga que el aprendizaje es el constructor de su propio conocimiento (Beshiri et al. 2020).

El primer contacto de las TIC desde el ámbito de la salud inicia desde las aulas universitarias, cuando a través de la formación de médicos, se las utiliza para hacer investigaciones con el uso del internet y no solamente con libros físicos de una biblioteca (Cervantes et al. 2020).

Luego, aparece la Teoría del Conectivismo promulgada por Stephen Downes y George Siemens en el año 2000, la cual pone en boga a las TIC a través del paradigma de la era digital y deja atrás las teorías del conductismo, cognitivismo y constructivismo (Pinto et al. 2019).

La Teoría del Conectivismo incluye el uso de la tecnología como cimiento del aprendizaje y de los procesos que llevan a la cognición; y demuestra de qué manera una información se adquiere y deja de lado la que le antecede (Liu & Li, 2021).

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han sufrido cambios a través del tiempo y así mismo se han ido incluyendo en diferentes áreas de trabajo, siendo la salud una de ellas.

El área de salud implica una gama de aspectos que van desde la organización de los servicios en centros públicos y privados, la creación de medicina y de insumos médicos, así como de la prevención de enfermedades. Todo esto conlleva una estructura compleja de contenido que debe ser sistematizada de una forma práctica y que esté a la mano en el momento que se lo requiera (Samson et al. 2022).

López (2020) analiza que dentro de la Teoría de la Conectivismo existe un estudio que remarca el uso de internet en la parte comunicativa dentro de centros de salud privados y esto es porque las herramientas tecnológicas hacen un lazo entre el profesional de salud y los usuarios e influyen de una manera positiva ya que las implicaciones de las TIC en salud abordan desde los sistemas de infraestructura sobre historiales médicos, información tanto de los profesionales en

salud y de los usuarios, así como el soporte en la comunicación con el usuario que de una u otra manera, lo vuelve más autónomo y seguro de su avance en la atención que está recibiendo.

**Tabla 2**

*Categorías de Salud, Adaptado del Informe de la Organización Mundial de la Salud*

Campo de aplicación	Uso práctico
<b>Comunicación entre las personas y los servicios de salud</b>	
Línea de ayuda telefónica en salud	Asesoramiento vía telefónica sobre enfermedades
Llamadas telefónicas gratuitas en caso de emergencia	Servicio para recibir información durante una emergencia
<b>Comunicación entre los servicios de salud y las personas</b>	
Adherencia al tratamiento	Envío de mensajes de voz o texto a los pacientes para el cumplimiento del tratamiento
Recordatorios de citas	Envío de mensajes de voz o texto a los pacientes para programar o asistir a una cita
Promoción y concientización sobre temas de salud	Envío de mensajes de texto para sensibilizar a la población sobre temas de salud y/o para comunicar sobre campañas de salud
<b>Consultas entre profesionales de la salud</b>	
Telemedicina	Comunicación entre profesionales de la salud en zonas urbanas y rurales a través de un dispositivo móvil (mensajes de texto, datos, imágenes o vídeo) para entrenamiento entre pares, resolver dudas diagnósticas, mejorar la calidad de la atención y reducir las referencias innecesarias
<b>Comunicación intersectorial en emergencias</b>	
Emergencias	Uso de dispositivos móviles para controlar las situaciones de emergencia, como desastres naturales o brotes de enfermedades.
<b>Monitoreo de enfermedades y vigilancia epidemiológica</b>	
Recolección de información y vigilancia epidemiológica	Uso de dispositivos móviles para la recopilación de información y transmitir datos que se utilizarán para la vigilancia de enfermedades
Seguimiento de pacientes	Uso de las tecnologías móviles para supervisar a los pacientes desde un lugar remoto
<b>Acceso a la información desde el lugar de atención</b>	
Sistemas de apoyo a la toma de decisiones	Servicios que proporcionan acceso a las publicaciones científicas, bases de datos o herramientas de diagnóstico en el lugar de atención
Registros clínicos	El uso de dispositivos móviles para el ingreso y visualización de los registros de pacientes

*Nota. Campo de aplicación y uso práctico de las categorías de salud (Beshiri et al. 2020).*

Las TIC son herramientas que aparecen en el área de la salud de la empresa privada, como un bálsamo para los ingenieros y administradores que deben mantener en orden todos los datos de cada paciente y por cada departamento dentro de su unidad médica (Beshiri et al. 2020).

Ahora bien, existe una aseveración de que, en las instituciones de atención médica privada, las TIC son un eje transversal porque la entidad responde a las demandas de la era digital y las utiliza para agilizar los procesos de atención médica (Samson et al. 2022).

Para Liu & Li, 2021 la aparición de las nuevas tecnologías en el área de la salud trata de mejorar el coste-beneficio, debido a que su utilidad es mayor a la inversión que se hace al implementar su uso en los centros de salud. El beneficio obtenido con ello es invaluable.

Osorio y Zúñiga (2021) aseveran que las herramientas digitales que se utilizan en el presente siglo han avanzado, por ejemplo, del ordenador al celular, de los códigos de barra a los códigos de respuesta rápida, que en idioma inglés es Quick Response (QR). Al respecto, Gordon (2023) hace un análisis del impacto de la tecnología QR en la sociedad digital actual y considera que ha habido apertura a su uso porque deja atrás los procesos convencionales que tomaban mucho tiempo en su aplicación.

López (2020) indica que las TIC dentro del área de salud, intervienen desde un diagnóstico hasta el tratamiento de una dolencia y procura brindar una calidad de servicio sanitario que mantenga al usuario todo el tiempo informado sobre su condición.

Por otro lado, las TIC también acortan el tiempo de espera del usuario para saber si recibirá un tratamiento o algún tipo de rehabilitación y de ser posible la disponibilidad que tenga el centro de atención o el médico según sea la urgencia presentada y además, la aparición de la telemedicina que surgió post pandemia COVID-2020 como una necesidad de tener consultas médicas sin la asistencia al centro de salud (Gordon, 2023).

### **Dispositivos tecnológicos al alcance del usuario**

En el presente siglo, es menester que los usuarios de centros de salud hagan uso de las nuevas tecnologías de comunicación como son los dispositivos electrónicos para su beneficio; en algunos establecimientos se ofrece este material mientras dura la consulta médica.

Osorio & Zúñiga, 2021 afirman que tanto los dispositivos electrónicos como las tecnologías, pueden favorecer a modernizar las acciones tradicionales a las que un usuario ha estado acostumbrado, como por ejemplo la búsqueda de documentos, hacer filas para obtener un turno, entre otras; con la disponibilidad de estos aparatos electrónicos se torna más eficiente la calidad de atención y servicio que el usuario recibe en establecimientos privados de atención a la salud.

Algunos centros de atención médica privados, cuentan con pantallas o monitores donde los pacientes pueden observar en qué parte del proceso se encuentra su caso: cirugía, hospitalización, si ya ha sido dado de alta, por citar ejemplos (González et al. 2019). Por otro lado, otros centros de atención sanitaria privados contemplan el uso de impresoras 3D, chips y microchips necesarios para diagnósticos y tratamientos médicos que son de uso del profesional de la salud (Gordon, 2023).

Por lo general, los usuarios que acuden a centros de salud no estatal cuentan con un dispositivo móvil que por defecto tiene descargada la aplicación de escaneo de código QR, lo que facilita el monitoreo del servicio que requiere (Gordon, 2023).

Cabe destacar que también existen dispositivos tecnológicos para que los usuarios accedan a ellos, adquiridos con el propósito de dar información necesaria, pertinente, real y de manera instantánea. Se trata de apoyar al usuario con dispositivos que puedan hacer lecturas de código QR, como es una tableta (Osorio & Zúñiga, 2021).

### **Demandas de los usuarios de centros de salud privados**

Las nuevas tecnologías de la comunicación y la información se convierten en una herramienta de interactividad entre el centro hospitalario y sus usuarios. (Gordon, 2023).

Para Tapia (2023) las demandas de los usuarios en los centros de atención privada se derivan de la expectativa de recibir una excelente calidad de servicio, empatía y seguridad debido a que acuden a una institución que está bien equipada y cuyos procesos van de la mano de la tecnología de punta que se desarrolla en este siglo.

Según González et al. 2019, los usuarios demandan del centro de atención médica privada, un servicio que vaya acorde a los rubros que cobra y que implican más que cualquier otra cosa, la atención del médico en cuanto llega y manifiesta su dolencia; es decir, el usuario muestra inconformidad en la espera de los procesos de admisión y es así que las TICs intervienen como un solucionador de problemas que pueden ser desde lo más común como una espera de turno hasta algo más complejo como el uso de un quirófano híbrido, por citar un ejemplo.

Otras de las demandas del usuario es que los informes médicos lleguen de manera instantánea luego de haber pasado por diferentes pruebas médicas y en ello las TICs ofrecen resultados confiables cuando los laboratorios clínicos cuentan con máquinas modernas, por ejemplo, en el área de imágenes con tomógrafos computarizados (Tapia, 2023).

González et al. 2019 hacen referencia a que los usuarios mantienen sus exigencias en la accesibilidad a los servicios de salud y que requieren atención instantánea en el momento que llegan, no quieren esperar turnos, exigen agilidad en el cobro, solicitan el informe de resultados de forma rápida y alivio a sus dolencias en el menor tiempo posible; pues todas estas demandas se minimizan con el impacto que las TICs tengan en el centro hospitalario privado al que asisten.

## **Las TICs apoyan el rol del departamento de Customer Experience**

Un buen administrador de un centro hospitalario privado promueve siempre la captación de la mayor cantidad de usuarios y esto va conectado con la calidad de servicio que brinda. De allí que, en la estructura organizacional de un establecimiento de salud privada, se considera la posibilidad de crear el departamento de customer experience con el apoyo de las TICs (Mejía & Jauregui, 2020).

El Customer Experience aborda la satisfacción que un usuario, cliente o consumidor experimenta cuando recibe un producto o servicio y esto puede ser desde obtener un plan de salud, solicitar un examen radiológico o una cita médica. Desde esa primera conexión con el usuario, las TICs juegan un papel preponderante porque las nuevas tecnologías minimizan tiempo y optimizan recursos, dos componentes que todo usuario requiere (Risso, 2019).

Esta tendencia de satisfacer las necesidades de un usuario no se queda en el área comercial, sino que avanza hasta todas las dependencias privadas que ofrecen no solo productos, sino también un servicio y uno de ellos es el área de la salud (Mejía & Jauregui, 2020).

Para Yongvongphaiboon & Chantamas (2021) un cliente satisfecho es quien brinda la mejor publicidad a cualquier empresa, al mismo tiempo que este acto debe ser retribuido con la garantía de lograr esa satisfacción en cuantía, calidad, inversión de tiempo y costo del servicio. Por su parte, Ukpe (2023) asegura que las TICs logran alcanzar sus metas cuando a través de su uso se atiende a la mayor cantidad de personas en un menor lapso de tiempo, se ofrece una respuesta más acertada con el uso de aparatos modernos y con el avance de la robótica en temas de salud y se ofrece diversidad de opciones para el tratamiento de enfermedades.

En el área de la salud, los propietarios de clínicas privadas y centros de atención de salud no estatales, toman la decisión de incluir en su organigrama el departamento de Customer Experience con el objetivo de que se hagan mediciones de satisfacción por parte de los usuarios y se planteen mejoras (Mejía & Jauregui, 2020).

Una de las estrategias que este departamento utiliza para conocer el nivel de satisfacción del usuario en los centros de salud privados, es el uso de encuestas donde se califica la atención de cada profesional que lo atendió, incluyendo a los colaboradores del área administrativa. Las TICs se hacen presente cuando algunas de las instituciones de salud privadas envían dicha encuesta a los correos electrónicos de los usuarios y en otras ocasiones, hay un dispositivo electrónico

calificador de atención para registrar la percepción del usuario antes de que abandone las instalaciones (Alcaide, 2019).

Con los resultados obtenidos, se saca un porcentaje que mide la satisfacción del cliente, para luego hacer la retroalimentación al colaborador del centro de salud. Si fuera el caso, el delegado de Customer Experience hace una llamada telefónica al usuario insatisfecho para conocer las causas de su calificación hacia determinadas áreas o hacia un colaborador específico. Todo este proceso se realiza con la finalidad de mantener siempre un servicio de calidad al usuario (Alcaide, 2019).

### **Las TICs dan soporte al nivel de satisfacción de los usuarios**

Cada usuario considera ciertas variables para sentir que la unidad médica donde asistió lo dejó satisfecho: calidad de la atención, calidad del servicio, accesibilidad a los productos y el precio a pagar (González et al., 2020).

La calidad de atención que el usuario espera tiene relación con el trato cortés y respetuoso, atención empática y el conocimiento que el colaborador tenga respecto a sus dudas y respecto a soluciones de problemas o contrariedades que lo absorben al momento durante su estancia en la institución de salud privada a la que asiste, siendo necesario el uso de una base de datos donde el trabajador pueda acceder de manera inmediata a un sistema integrado con información sobre seguros, descuentos, disponibilidad de citas médicos, centros de atención para exámenes especiales o resultados de exámenes médicos (Ríos & Vásquez, 2019).

### **Implicaciones Prácticas**

La importancia de las TIC en la salud es fundamental para mejorar el proceso de atención al usuario en los centros de salud privados. En el Ecuador hay diversos desafíos en la calidad de atención que se brinda a los usuarios como la escasa información médica. La investigación de este tema va a permitir conocer cuáles son las necesidades de los usuarios desde el momento en que son admitidos en dicho centro y así poder proponer recomendaciones para mejorar su satisfacción.

Es por eso que se analiza una gama de herramientas tecnológicas que brindan soporte en los centros de salud privada, como lo son un sistema integrado de salud, el uso de quirófanos híbridos donde se da una intervención quirúrgica con menor riesgo de complicaciones, menor efectos post operatorios y donde se pueden hacer uso de varias disciplinas quirúrgicas en un mismo



momento; el uso de máquinas láser, la instalación de smartrooms o habitaciones inteligentes; la implantación de un marcapasos sin cables; imágenes en 3D y otras TIC que son de fácil acceso al usuario como es el uso de un código QR como herramienta tecnológica para mejorar la experiencia del paciente desde el momento en el que ingresa a la unidad médica privada hasta que es dado de alta.

Los líderes de la salud deben tener en consideración que en el presente siglo y ya con el uso de la inteligencia artificial, hacer reformas a las leyes de salud, para que cada centro de salud privado siquiera cuente con un sistema con tecnología de punta para que el colaborador de una institución sanitaria pueda acceder a todo tipo de información que sea pertinente en la atención al usuario, y por otro lado, un usuario que a través de un código QR pueda ir monitoreando los gastos médicos que se van sumando durante su estancia en el centro de salud, revisar los informes de resultados, incluso tener la posibilidad de poder elegir qué medicamentos de la receta desea comprar, ya que es sin duda un avance que las TIC ofrecen en dichos establecimientos.

## **Conclusiones**

Las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) son importantes en la atención a los usuarios de los centros de salud privados; esto es debido a las diferentes herramientas digitales que optimizan el tiempo durante el proceso en el que permanecen en dicho establecimiento.

La utilización de la inteligencia artificial en el área de salud es una herramienta útil puesto que, con su aplicación se puede analizar datos que den como producto avances a investigaciones en un menor lapso de tiempo; simplificar procesos para predecir enfermedades y optimizar la práctica médica tradicional con tecnología del presente siglo.

El alojamiento de datos en la nube es relevante en temas de salud. La disposición inmediata de información almacenada de manera digital, facilita la interacción entre los profesionales de la salud y la accesibilidad a su contenido en tiempo real; por otro lado, la nube conecta de manera eficaz al paciente con las instituciones de salud y da como resultado la satisfacción al usuario por la inmediatez del servicio brindado.

El código denominado quick response (QR) es una herramienta tecnológica de fácil creación y uso, el cual puede ser otorgado a los usuarios al momento de la atención médica y es su principal beneficio es que optimizan procesos y tiempo al momento de brindar atención médica.

Por último, debido a que los usuarios de los centros de salud privada tienen sus propias demandas, las cuales convergen en la reducción del tiempo que ocupan durante el servicio que reciben, es menester determinar que un usuario satisfecho se convierte en la mejor publicidad para el sitio donde fue atendido de manera respetuosa, ágil y con el uso de la tecnología.

## Referencias

- Addo, K., & Kwaku Agyepong, P. (2020). The Effects of Information and Communication. *Scientific Research Publishing*, [https://www.scirp.org/pdf/etsn\\_2020091414560715.pdf](https://www.scirp.org/pdf/etsn_2020091414560715.pdf).
- Alcaide, J. C., & Diéz, M. (2019). *Customer Experience: Las claves de la experiencia de cliente en la era digital cognitiva*.
- Aranibar Ramos, E., Salinas Gainza, F., & Seguil, N. (2023). Explorando tendencias del devenir público: ciencia métrica y revisión sistemática. *Niversitas*, <https://doi.org/10.17163/uni.n39.2023.05>.
- Beshiri, A. (2020). Funding Sources for Research and Education Projects, ICT and Science Researchers in Europe and USA. *Scientific Research Publishing*, 37.
- Bolaños Obaldía, A. (2022). *Universidad Latina de Costa Rica*. Obtenido de [https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1684/1/TFG\\_ULatina\\_Andrey\\_Bola%C3%B1os\\_Obaldia\\_2014022375.pdf](https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1684/1/TFG_ULatina_Andrey_Bola%C3%B1os_Obaldia_2014022375.pdf)
- Capellari Fabrizio, G., Moura de Oliveira, L., & Ghignatti da Costa, D. (2023). Asistente virtual: Una herramienta para co-producción en salud con el fin de hacer frente al covid-19. *Texto y Contexto Enfermagem*, <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2022-0136en>.
- Chiang Mejía, C., & Jáuregui Machuca, K. (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. *Revista Universidad y Empresa*, 26.
- Gonzalez Méndez, E., López Gonzalez, J., Gonzalez Menendez, S., García Gonzalez, G., & Álvarez Bayona, T. (2019). Principales consecuencias para la salud derivadas del uso continuado de nuevos dispositivos electrónicos con PVD. *Revista Española de Salud Pública*, 11.
- González Pérez, N. (07 de 06 de 2020). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/36003>
- Gordón Graell, R. D. (2023). Ingeniería de Software: Aplicaciones e innovaciones de los códigos QR en los sistemas de información y bases de datos. *Synergia*, 15.
- Influence of digital marketing communication and performance effectiveness between b2b companies and clients in Thailand. (2021). *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 13.
- Jambe, J. F. (2023). Estratégias de comunicabilidade em publicidades radiofónicas: Vectores para a monetização das Rádios Comunitárias da Província de Nampula Moçambique. *Revista Internacional em Língua Portuguesa*, 12.
- Jiménez López, D., Vargas Portillo, J., & Dittmar, E. (2020). Regulación de la red: perspectiva multidisciplinar. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 14.
- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. España: Paraninfo.

- Lorenzo, N., Buentello, C., Gómez, L., & Villareal, V. (s.f.). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON*.
- Olmedo, S., & García, M. (2023). Estudio de programas orientados a impulsar la innovación empresarial en Paraguay y Uruguay. Un análisis desde la perspectiva de la Teoría de Schumpeter. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8.
- Osorio, P. L., & Zúliga Barrios, H. (2021). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86226>
- Quiroga Montacero, V. d. (cinco de enero de 2023). *Universidad Privada Antenor Orrego*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/10490>
- Robledo, P. (2019). Impacto de la aplicación de las Tecnologías de la Información (TICs) en un modelo de atención médica. *Revista de sanidad militar*, 9.
- Samson, A., Dillip, A., & Chipawasa, B. (2022). Access to Supportive Health Services for People with Physical Disabilities: A Case of Health Facilities in Singida Rural District, Tanzania. *Scientific Research Publishing*, 13.
- Savvas, H., Kouloufakou, K., & Constantinos, H. (2024). Artificial Intelligence and Computer Vision during Surgery: Discussing Laparoscopic Images with ChatGPT4—Preliminary Results. *Scientific Research Publishing*, [https://www.scirp.org/pdf/ss\\_2024032816180035.pdf](https://www.scirp.org/pdf/ss_2024032816180035.pdf).
- Tapia Díaz, J. R. (2023). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109176>
- Teppa Pacheco, P., & Toro Durán, A. (2019). *Repositorio Académico de la Universidad de Chile*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/176195>
- Ukpe, E. (2023). Information and Communication Technologies (ICTS) for E-Learning in Tertiary Education. *Scientific Research Publishing*, 15.
- Vásquez Cruz, E. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*.
- Xin Liu, H. L. (2021). A Preliminary Study on Connectivism—Constructivism Learning Theory Based on Developmental Cognitive Neuroscience and Spiking Neural Network. *Scientific Research Publishing*, 11.



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Zambrano Enríquez Génesis Michelle con C.C: # 0928948017 autora del trabajo de titulación: **Importancia de las TICs en la atención al usuario en centros de salud privados** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 06 de junio de 2024

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Génesis Michelle Zambrano Enríquez

C.C: 0928948017



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	<b>Importancia de las TICs en la atención al usuario en centros de salud privados</b>		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zambrano Enríquez Génesis Michelle		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Perez Villamar José		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	06 de junio de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	11
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Administración en Salud		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Satisfacción del usuario, Herramienta tecnológica, Atención Médica		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>Las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) son importantes en la atención a los usuarios de los centros de salud privados; esto es debido a las diferentes herramientas digitales que optimizan el tiempo durante el proceso en el que permanecen en dicho establecimiento.</p> <p>La utilización de la inteligencia artificial en el área de salud es una herramienta útil puesto que, con su aplicación se puede analizar datos que den como producto avances a investigaciones en un menor lapso de tiempo; simplificar procesos para predecir enfermedades y optimizar la práctica médica tradicional con tecnología del presente siglo.</p> <p>El alojamiento de datos en la nube es relevante en temas de salud. La disposición inmediata de información almacenada de manera digital facilita la interacción entre los profesionales de la salud y la accesibilidad a su contenido en tiempo real; por otro lado, la nube conecta de manera eficaz al paciente con las instituciones de salud y da como resultado la satisfacción al usuario por la inmediatez del servicio brindado.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-04-2426578 / 0995561721	E-mail: <a href="mailto:mishelle-zamen@hotmail.com">mishelle-zamen@hotmail.com</a> / <a href="mailto:genesis.zambrano12@cu.ucsg.edu.ec">genesis.zambrano12@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			