



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

**TEMA:**

Análisis de la percepción de la calidad de atención por parte de profesionales en el área de consulta externa del Hospital Dr. Enrique Ortega Moreira.

**AUTOR:**

Panchana Pozo, Jorge Gustavo

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

**Guayaquil, Ecuador  
2025**



**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 el **Licenciado en Terapia Física, Jorge Gustavo Panchana Pozo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, PH. D**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

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

**Guayaquil, a los 06 días del mes de enero del año 2025**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Jorge Gustavo Panchana Pozo**

**DECLARO QUE:**

El documento “**Análisis de la percepción de la calidad de atención por parte de profesionales en el área de consulta externa del Hospital Dr. Enrique Ortega Moreira**”, 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 del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 06 días del mes de enero del año 2025**

**EL AUTOR:**



---

**Jorge Gustavo Panchana Pozo**



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

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Jorge Gustavo Panchana Pozo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: “**Análisis de la percepción de la calidad de atención por parte de profesionales en el área de consulta externa del Hospital Dr. Enrique Ortega Moreira**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 06 días del mes de enero del año 2025**

**EL AUTOR:**



**JORGE GUSTAVO  
PANCHANA POZO**

---

**Jorge Gustavo Panchana Pozo**



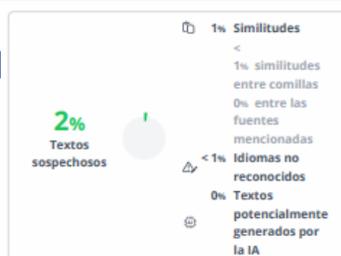
**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**REPORTE COMPILATIO**



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

Análisis de la percepción de la calidad de atención por parte de profesionales en el área de consulta externa del Hospital Dr. Enrique Ortega Moreira (2)



Nombre del documento: Análisis de la percepción de la calidad de atención por parte de profesionales en el área de consulta externa del Hospital Dr. Enrique Ortega Moreira (2).docx  
ID del documento: ae610cae21e9ffa74c13706fa190e475608c4452  
Tamaño del documento original: 78,25 kB  
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo  
Fecha de depósito: 8/11/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 8/11/2024

Número de palabras: 2191  
Número de caracteres: 14.256

Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820">revistas.unc.edu.ar</a> https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	Documento de otro usuario #637208 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres, Gustavo y Sonia, quienes han sido mi mayor apoyo en este viaje académico. Su amor incondicional y su constante motivación me han impulsado a superar cada desafío que se ha presentado en el camino. Gracias, papá, por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia; tus palabras siempre han resonado en mí, guiándome hacia mis metas. A ti, mamá, te agradezco por tu paciencia y por ser mi refugio en los momentos difíciles. Su confianza en mí ha sido una luz que me ha guiado a lo largo de esta experiencia. Sin su aliento y su fe en mis capacidades, este logro no hubiera sido posible. Estoy eternamente agradecido por los sacrificios que han hecho y por cada enseñanza que me han brindado. Este trabajo es también un homenaje a su dedicación y amor.

**Jorge Gustavo Panchana Pozo**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor a Grimanesa y a nuestro querido hijo Theo. A ti, Grimanesa, gracias por ser mi compañera incansable, por tu apoyo incondicional y por creer en mí en cada paso de este camino. Tu paciencia y amor me han dado la fuerza necesaria para enfrentar los desafíos que surgieron. Theo, tu risa y alegría han sido un faro de luz en los momentos más difíciles. Cada vez que miraba tu rostro, encontraba la motivación para seguir adelante. Este logro no solo es mío, sino también de ustedes, que han sido mi inspiración constante. Espero que este trabajo sirva como un ejemplo para que crezcan con la certeza de que los sueños se pueden alcanzar con esfuerzo y dedicación. Gracias por ser el motor de mi vida.

**Jorge Gustavo Panchana Pozo**

## **Introducción**

La importancia de la calidad en la atención de los servicios sanitarios se basa en la restauración del bienestar del paciente. Por esta razón, abarca desde un cuidado oportuno, eficaz y eficiente, centrado en el paciente, equitativa e integrada con una extensa disponibilidad de los servicios de salud, hasta un personal médico empático que proporcione información clara y entendible tanto para el paciente como para sus familiares (Celi et al., 2024).

Según Ozretić et al. (2020) la evaluación de la calidad del servicio y la puesta en marcha de principios de seguridad en hospitales y otros centros de salud, constituyen un método crucial para perfeccionar los sistemas de atención médica en los diferentes países que están experimentando importantes cambios significativos a nivel económico y administrativo.

En el ámbito de la salud, la calidad del servicio se enfoca en satisfacer las necesidades de los usuarios. Paredes & Santos (2022) respecto a la calidad del servicio y la satisfacción en los hospitales correspondientes al sistema de seguridad social., utilizó como instrumento el modelo SERVPERF. Como hallazgos significativos de la investigación, se puede demostrar que un 34% de la población estudiada discrepa y está completamente en desacuerdo con la calidad del servicio proporcionada en los hospitales del seguro social; mientras que un 31% no está de acuerdo ni está en desacuerdo con dicha calidad del servicio, demostrando relación entre la calidad y la satisfacción del servicio a los asegurados por los servicios médicos brindados.

Del mismo modo, en la investigación de Febres & Mercado (2020) sobre la calidad de servicio de los pacientes de la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo, de julio a noviembre del 2016. La satisfacción general fue de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8% y 80,3% de satisfacción, respectivamente.

Por otro lado, la investigación de Parreño et al., (2021) realizada en el área urbana del cantón Chimborazo, hace referencia sobre el manejo de calidad de los servicios de salud en los centros de atención primaria, el 33,33 % de los centros presentan plan de gestión de la calidad y el 75,0 % refieren que no existen programas de monitoreo de satisfacción de los usuarios.

Además, el estudio de Mera (2022) desarrollo una evaluación de la calidad del servicio de consulta externa en los Establecimientos de Salud Pública (ESP), nivel II de la ciudad de Portoviejo. Ejecutó una encuesta a 315 usuarios utilizando el instrumento SerQual, el cual incluye cinco dimensiones de la calidad. En términos generales, los usuarios mostraron una postura imparcial respecto a los servicios de salud, demostrando un bajo porcentaje de pacientes satisfechos con la calidad del servicio proporcionado; esto se atribuye a las carencias detectadas, tales como la disponibilidad de citas acorde a las necesidades del usuario, procedimientos complicados y la demora en la atención interna.

De igual importancia, Yugcha & Prieto (2024) evaluaron la correlación entre el nivel de calidad de las atenciones proporcionadas en la atención ambulatoria en un hospital de Guayaquil y la satisfacción de sus pacientes. Efectuó una investigación descriptiva, de tipo cuantitativo, no experimental y transversal, usando el cuestionario Servperf en una muestra de 366 usuarios en 2018. Los hallazgos indican que más del 50,00% de los usuarios expresaron satisfacción con la atención proporcionada por el equipo de salud en la consulta externa. No obstante, es destacable que el 30.3% de los encuestados expresaron insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía, señalando áreas de mejora en la excelencia del servicio ofrecido por el hospital.

En Ecuador, la categorización de los centros sanitarios del Sistema Nacional de Salud se organiza en primer, segundo y tercer nivel de atención. Los servicios del segundo nivel comprenden tanto centros ambulatorios como hospitales, estructurados de la siguiente forma: los centros ambulatorios incluyen consultorios especializados,

centros de especialidades y salud mental, y hospitales de día; en cambio, los hospitales se clasifican en hospital básico y hospital general (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022).

Por lo tanto, en el segundo nivel se proporciona atención a pacientes que necesitan hospitalización o atención de emergencia, además de gestionar los casos remitidos desde unidades del nivel anterior y coordinar las contrarreferencias. Los servicios deben incluir al menos cuatro especialidades fundamentales: medicina interna, cirugía, pediatría y ginecoobstetricia; junto con otros servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento, como laboratorio clínico, imagenología, anatomía patológica, nutrición y dietética, rehabilitación y farmacia institucional (Herrera et al., 2022).

En el caso concreto del Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira (HGEOM), ubicado en el cantón Durán, es un establecimiento de segundo nivel que provee atención ambulatoria y hospitalaria. Permitiendo descongestionar la demanda instalada en la ciudad de Guayaquil. La consulta externa brinda atención en las especialidades de pediatría, psicología, endocrinología, medicina interna, cardiología, psiquiatría, gineco obstetricia, nutrición, geriatría y fisiatría.

## **Metodología**

### **Tipo de estudio**

La investigación cuantitativa tiene como objetivo emplear modelos estadísticos, teorías y/o hipótesis relacionadas con las variables. Esta investigación generalmente utiliza métodos científicos como la generación de modelos, teorías e hipótesis, el desarrollo de instrumentos y métodos de medición, la manipulación de variables y control experimental, la evaluación de resultados y la colección de data empírica (Rodríguez, 2020, p. 23).

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se realiza en base a la recolección de datos numéricos de la encuesta aplicada a los usuarios que son atendidos diariamente en el área de consulta externa del HGEOM, y posteriormente se analizan los resultados de las encuestas. El estudio tuvo como objetivo general analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención por parte de los profesionales del HGEOM.

El diseño de la investigación es no experimental porque no existe manipulación de las variables independientes de manera intencional, únicamente se investiga el problema en su contexto diario. De tipo transversal, cuyo análisis investigativo corresponde a un momento dado y tiene la finalidad de describir variables y determinar la correlación entre las mismas (Hernández et al. 2014 citado por Aucancela & Velasco, 2021)

### **Instrumento de recolección de datos**

La investigación se realizó utilizando un cuestionario basado en el modelo servqual, el cual fue distribuido entre los pacientes que visitaron el hospital durante el periodo de estudio.

El método servqual el cual procede del inglés servicio y calidad, es utilizado para evaluar la calidad de los diferentes servicios, basándose en herramientas y parámetros estandarizados de evaluación de calidad de los servicios de salud (Jonkisz et al., 2022).

La estructura del cuestionario del modelo servqual, consta de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, seguridad, aspectos tangibles y estuvo constituido por 22 ítems en total. Para evaluar la relevancia de cada ítem, se empleó una escala de Likert “aplicada con el objetivo de medir actitudes mediante el relevamiento del nivel de acuerdo de un sujeto a una serie de ítems” (Romero & Álvarez, 2022, p. 41).

Se definió la escala del 1 al 5, en donde, 1 representa totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

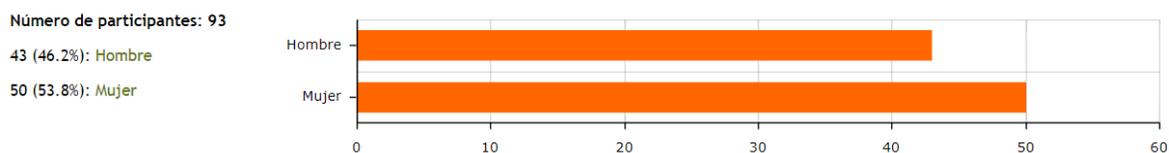
## Participantes

En este estudio, se llevaron a cabo encuestas a un grupo de 93 individuos, destinadas a todos los pacientes que acudían al Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira y se atendían en las diferentes especialidades de consulta externa de 07:00 a.m. a 15:30 p.m. Las encuestas fueron realizadas a individuos de todas las edades e incluyeron una serie de preguntas para valorar su opinión acerca de la calidad de atención recibida.

## Resultados

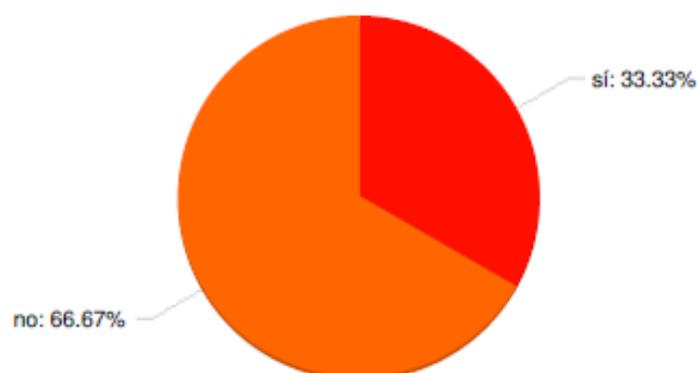
### Figura I:

*Sexo*



“La gráfica de barras horizontal se utiliza, principalmente, para comparar elementos o para observar cómo evolucionan en el tiempo. La gráfica se construye a partir de datos categóricos, y en ella se muestra la frecuencia de los datos” (Cuevas et al., 2021, p. 49). En la figura 1, se muestra que participaron 93 personas en la encuesta, distribuidos por 43 (hombres), lo que representa el 46.2% del total de participantes y 50 (mujeres), lo que representa el 53.8% del total de participantes. Los datos demuestran que en su gran mayoría la población femenina es la que más acude al área de consulta externa del HGEOM sobre la muestra masculina.

**Figura II:**  
*Discapacidad*



El gráfico de sectores o circular se usa para resumir una sola variable, consiste en un círculo que se divide en fragmentos; se presentan tantos fragmentos como categorías tiene la variable, tales fragmentos representan la parte proporcional a la frecuencia relativa o absoluta de cada uno de los atributos de la variable (Rivas et al., 2020, p. 386).

En la Figura 2, del total de la muestra tomada se determinó que 31 participantes que corresponde al 33,33% de la población, reportaron tener algún tipo de discapacidad. Esta clasificación permite entender si existen diferencias significativas en la experiencia entre ambos grupos, como el nivel de satisfacción, tiempo de espera y calidad percibida de la atención médica, puesto que, los resultados obtenidos de la evaluación en ambos grupos permitirán un acceso equitativo en los servicios de consulta externa. Por lo cual, las personas con discapacidad necesitan adaptaciones adecuadas y específicas en el entorno hospitalario para mejorar el cuidado médico, brindando un servicio de alta calidad con un enfoque individualizado.

**Tabla I:***Fiabilidad*

	¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	¿Se respetó la programación de las consultas médicas?	¿Se respetó la programación de las atenciones?	¿Estuvo la historia clínica en el consultorio en el momento de la atención?	¿Encontró disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas?
Totalmente en desacuerdo	0%	1%	1%	0%	3%
En desacuerdo	2%	6%	6%	1%	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9%	11%	11%	6%	9%
De acuerdo	27%	33%	33%	37%	30%
Totalmente de acuerdo	62%	48%	48%	56%	53%

El análisis de la Tabla I, el análisis de los datos de las encuestas sobre la fiabilidad en el área de consulta externa del HGEOM, un porcentaje importante de la muestra manifestó que el personal médico y administrativo evidencian una notable habilidad al proporcionar datos claros y exactos, lo que evidencia un nivel apropiado de comunicación. Además, se observó que casi la mitad de encuestados manifestaron que hubo respeto en la programación de consultas, lo cual es positivo, pero sugieren que aún puede mejorarse, como lo es la gestión de citas que puede ser un área crítica que necesita mayor atención para mejorar la experiencia del usuario.

**Tabla II:**  
*Capacidad de respuesta*

	¿La atención fue rápida por parte de los médicos?	¿La extracción de exámenes de laboratorio fue rápida?	¿La toma de procedimientos (ecografías, rayos X, etc) fueron rápidos?	¿Fue rápida la dispensación de medicamentos por parte de farmacia?
Totalmente en desacuerdo	2%	0%	0%	1%
En desacuerdo	6%	2%	1%	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12%	8%	9%	13%
De acuerdo	27%	33%	32%	22%
Totalmente de acuerdo	53%	57%	58%	54%

El análisis de la tabla II, el análisis de los datos de las encuestas sobre la capacidad de respuesta en el área de consulta externa del HGEOM, es percibida de forma positiva. Se demuestra un alto grado de eficacia en las atenciones médicas, los diferentes análisis de laboratorio, los procedimientos de imagenología y la dispensación de medicamentos, son aspectos que la mayor parte de los pacientes valoran positivamente. Sin embargo, un pequeño grupo expresa insatisfacción en la rapidez al realizar las pruebas de laboratorio e imágenes, lo que implica que requieren un mejoramiento.

**Tabla III:***Seguridad*

	¿Se respetó su privacidad dentro del consultorio?	¿Se le realizó un examen físico detallado de acuerdo a la patología que se presenta?	¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?	¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?
Totalmente en desacuerdo	0%	0%	1%	0%
En desacuerdo	0%	0%	2%	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4%	8%	14%	17%
De acuerdo	27%	31%	32%	30%
Totalmente de acuerdo	69%	61%	51%	52%

En la tabla III, el análisis de los datos de las encuestas sobre la seguridad en el área de consulta externa del HGEOM, la mayoría de los pacientes valoran positivamente el respeto a su privacidad, lo cual denota confianza en el manejo de información sensible. Además, aunque muchos pacientes encuentran que los médicos transmiten seguridad, existen oportunidades de mejora en el trato personalizado, crucial para fortalecer la relación médico paciente.

**Tabla IV:***Empatía*

	¿Fue tratado respetuosa y amablemente?	¿Hubo muestra de interés del médico, para remediar su enfermedad?	¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos médicos a realizar?
Totalmente en desacuerdo	0%	0%	1%	0%	0%
En desacuerdo	0%	0%	2%	3%	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9%	14%	12%	11%	11%
De acuerdo	34%	33%	34%	25%	32%
Totalmente de acuerdo	57%	53%	51%	61%	56%

En la tabla IV, el análisis sobre la empatía en el área de consulta externa del HGEOM destaca experiencias mixtas entre los pacientes. Gran parte de los encuestados se sienten tratados con respeto y amabilidad, lo que sugiere una atención adecuada, aunque una porción significativa no comparte esta percepción, indicando áreas de mejora en el trato personalizado. En cuanto al interés mostrado por los médicos en el tratamiento, la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos, pero un número relevante no percibe este interés, lo cual puede comprometer la confianza en el proceso de atención.

**Tabla V:***Aspectos tangibles*

	¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?	¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares?	¿Se contó con presencia de materiales y equipos para la atención médica?	¿Hubo comodidad y limpieza en los ambientes hospitalarios?
Totalmente en desacuerdo	0%	0%	0%	0%
En desacuerdo	0%	0%	3%	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4%	11%	12%	6%
De acuerdo	29%	31%	26%	27%
Totalmente de acuerdo	67%	58%	59%	66%

En la tabla V, el análisis de los datos de las encuestas sobre aspectos tangibles en el área de consulta externa del HGEOM, la mayoría de los encuestados considera que los carteles y materiales de orientación son apropiados, lo que indica una comunicación visual efectiva. En general, los pacientes creen que hay una buena disponibilidad de materiales y equipos médicos, aunque algunos no comparten esta percepción. Respecto a la limpieza y comodidad de las instalaciones, la mayoría está conforme, aunque un grupo notable sigue identificando deficiencias, lo que sugiere la necesidad de mejoras en este aspecto.

## **Conclusiones**

El presente estudio evaluó la percepción de calidad de los usuarios en consulta externa del Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira (HGEOM), lo cual demostró las fortalezas y áreas de mejora en la calidad del servicio brindado. De acuerdo con el análisis de los resultados se puede evidenciar que existe un rango de satisfacción moderada en dimensiones como la atención por parte del personal médico, la seguridad y la capacidad de respuesta. No obstante, también se identificó carencias en ítems como la gestión de citas y el tiempo de espera para ciertos servicios.

Finalmente, se sugiere para futuros estudios ampliar la muestra donde exista una mayor variedad de pacientes, permitiendo realizar un estudio más exhaustivo donde se observe el rango de edad de los pacientes, enfermedades y tipo de discapacidades. Es importante destacar y recalcar la importancia de realizar estudios longitudinales que permitan valorar el nivel de satisfacción de los pacientes en un transcurso de tiempo determinado y así poder establecer las debidas intervenciones que permitan una mejora en la calidad de atención del paciente.

### Referencias Bibliográficas

- Aucancela, B. P. A., & Velasco, V. M. V. (2021). GESTIÓN TURÍSTICA COMO HERRAMIENTA DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA MICROCUENCA DEL RÍO CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA. *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 13, Article 13.  
<https://doi.org/10.37135/chk.002.13.06>
- Black, D., Held, M. L., Skeesick, J., & Peters, T. (2021). Medidas que evalúan la satisfacción del paciente en entornos de atención sanitaria integrada: Una revisión sistemática. *Community Mental Health Journal*, 57(8), 1464-1477.  
<https://doi.org/10.1007/s10597-020-00760-y>
- Celi, D. Y. T., Rubio, B. S. S., & Saraguro, D. J. L. (2024). Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), Article 1.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i1.9921](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9921)
- Cendana, M. Y. (2024). Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes ambulatorios en los hospitales: Revisión de la literatura. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 21(3), 650-656.  
<https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.21.3.0766>

- Cuevas, E., Avalos, O., Díaz, P., Valdivia, A., & Pérez, M. (2021). *Introducción a machine learning con MATLAB* (Primera edición). Marcombo.
- Guan, T., Chen, X., Li, J., & Zhang, Y. (2024). Factores que influyen en la experiencia del paciente en las salas de hospitalización: Una revisión sistemática. *BMC Nursing*, 23(1), 527. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02054-0>
- Herrera, A., Machado, P., Tierra, V., Tierra, E., & Remache, K. (2022). El profesional de enfermería en la promoción de salud en el segundo nivel de atención. *Revista Eugenio Espejo*, 16(1), Article 1. <https://doi.org/10.37135/ee.04.13.11>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). El método Servqual como herramienta de evaluación de la calidad de los servicios médicos en países asiáticos seleccionados. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Mera, X. L. (2022). Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4-1), Article 4-1. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274>
- Ozretić Došen, Đ., Škare, V., Čerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020). Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Acta Clinica Croatica*, 59.(2.), 285-292. <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>

- Ren, W., Sun, L., Tarimo, C., Li, Q., & Wu, J. (2021). La situación y los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes ambulatorios en los grandes hospitales: Evidencia de la provincia de Henan, China. *BMC Health Services Research*, 21, 500. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06520-2>
- Rivas, R., Roy, I., Pérez, M., Berea, R., Moreno, J., Moreno, M., Palacios, L., & Ureña, K. R. (2020). Pertinencia e impertinencia de los gráficos en la investigación clínica. *Revista alergia México*, 67(4), 381-396. <https://doi.org/10.29262/ram.v67i4.854>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación* (Klik Soluciones Educativas S.A.).
- Romero, M. del C., & Álvarez, M. B. (2022). Usos del término «Likert». Una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. *Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa*, 30(51), Article 51. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820>
- Yugcha, G. E., & Prieto, D. M. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. *Revista Social Fronteriza*, 4(4), Article 4. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)326](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)326)

## Apéndice

### Encuesta

Indique su sexo \*

- Hombre
- Mujer

Tiene algún tipo de discapacidad \*

- sí
- no

Frecuencia de visitas médicas \*

- Primera vez
- Ocasionalmente (1 – 2 veces al año)
- Frecuentemente (3 – 5 veces al año)
- Muy frecuentemente (más de 5 veces al año)

#### Sección A

Las preguntas a continuación están relacionadas a la FIABILIDAD. Los cuales se han medido en una escala del 1 al 5, en donde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

¿Qué tan satisfecho está usted, de acuerdo a los siguientes puntos? \*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se respetó la programación de las consultas médicas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se respetó la programación de las atenciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Estuvo la historia clínica en el consultorio en el momento de la atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Encontró disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Sección B

Las preguntas a continuación están relacionadas a la CAPACIDAD DE RESPUESTA. Los cuales se han medido en una escala del 1 al 5, en donde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

**¿Qué tan satisfecho está usted, de acuerdo a los siguientes puntos? \***

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿La atención fue rápida por parte de los médicos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La extracción de exámenes de laboratorio fue rápida?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La toma de procedimientos (ecografías, rayos X, etc) fueron rápidos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Fue rápida la dispensación de medicamentos por parte de farmacia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Sección C

Las preguntas a continuación están relacionadas a la SEGURIDAD. Los cuales se han medido en una escala del 1 al 5, en donde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

**¿Qué tan satisfecho está usted, de acuerdo a los siguientes puntos? \***

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Se respetó su privacidad dentro del consultorio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se le realizó un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Sección D

Las preguntas a continuación están relacionadas a la EMPATIA. Los cuales se han medido en una escala del 1 al 5, en donde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

**¿Qué tan satisfecho está usted, de acuerdo a los siguientes puntos? \***

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Fue tratado respetuosa y amablemente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Hubo muestra de interés del médico, para remediar su enfermedad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted entendió la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos médicos a realizar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Sección E

Las preguntas a continuación están relacionadas a los ASPECTOS TANGIBLES. Los cuales se han medido en una escala del 1 al 5, en donde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

**¿Qué tan satisfecho está usted, de acuerdo a los siguientes puntos? \***

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se contó con presencia de materiales y equipos para la atención médica?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Hubo comodidad y limpieza en los ambientes hospitalarios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Panchana Pozo Jorge Gustavo con C.C: # 2450276387 autor del trabajo de titulación: *Análisis de la percepción de la calidad de atención por parte de profesionales en el área de consulta externa del Hospital Dr. Enrique Ortega Moreira* 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 días del mes de enero de 2025

f.



firmado electrónicamente por:  
JORGE GUSTAVO  
PANCHANA POZO

---

Jorge Gustavo Panchana Pozo

C.C: 2450276387



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la percepción de la calidad de atención por parte de profesionales en el área de consulta externa del Hospital Dr. Enrique Ortega Moreira		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Panchana Pozo Jorge Gustavo		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
<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 enero del 2025	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	18
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Servicio sanitario, bienestar del paciente, calidad de atención		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Atención médica, satisfacción usuaria, personal de salud		

#### **RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):**

La importancia de la calidad en la atención de los servicios sanitarios se basa en la restauración del bienestar del paciente. Por esta razón, abarca desde un cuidado oportuno, eficaz y eficiente, centrado en el paciente, equitativa e integrada con una extensa disponibilidad de los servicios de salud, hasta un personal médico empático que proporcione información clara y entendible tanto para el paciente como para sus familiares (Celi et al., 2024). En Ecuador, la categorización de los centros sanitarios del Sistema Nacional de Salud se organiza en primer, segundo y tercer nivel de atención. Los servicios del segundo nivel comprenden tanto centros ambulatorios como hospitales, estructurados de la siguiente forma: los centros ambulatorios incluyen consultorios especializados, centros de especialidades y salud mental, y hospitales de día; en cambio, los hospitales se clasifican en hospital básico y hospital general (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022). Por lo tanto, en el segundo nivel se proporciona atención a pacientes que necesitan hospitalización o atención de emergencia, además de gestionar los casos remitidos desde unidades del nivel anterior y coordinar las contrarreferencias. Los servicios deben incluir al menos cuatro especialidades fundamentales: medicina interna, cirugía, pediatría y ginecoobstetricia; junto con otros servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento, como laboratorio clínico, imagenología, anatomía patológica, nutrición y dietética, rehabilitación y farmacia institucional (Herrera et al., 2022). En el caso concreto del Hospital General Dr. Enrique Ortega Moreira (HGEOM), ubicado en el cantón Durán, es un establecimiento de segundo nivel que provee atención ambulatoria y hospitalaria. Permitiendo



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

descongestionar la demanda instalada en la ciudad de Guayaquil. La consulta externa brinda atención en las especialidades de pediatría, psicología, endocrinología, medicina interna, cardiología, psiquiatría, gineco obstetricia, nutrición, geriatría y fisiatría.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593 96 9912977	E-mail: <a href="mailto:Jorge.panchana@cu.ucsg.edu.ec">Jorge.panchana@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:Jorge.panchana96@gmail.com">Jorge.panchana96@gmail.com</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>	

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	