



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

TEMA:

**Factores que influyen en la preferencia de los pacientes para acudir a
un centro médico privado de especialidades en Durán.**

AUTORA:

Lcda. Moya Vega Estefany Seleny

**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 la **Licenciada en enfermería, Estefany Seleny Moya Vega**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Econ. Andrés Navarro Orellana, Mgs.

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, Estefany Seleny Moya Vega

DECLARO QUE:

El documento **Factores que influyen en la preferencia de los pacientes para acudir a un Centro Médico Privado de Especialidades en Durán** 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

LA AUTORA:

Estefany Seleny Moya Vega



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Estefany Seleny Moya Vega

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: **Factores que influyen en la preferencia de los pacientes para acudir a un Centro Médico Privado de Especialidades en Durán** 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

LA AUTORA:

Estefany Seleny Moya Vega



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

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Estefany Corrección

2%

Textos sospechosos



0% **Similitudes**

0% similitudes entre comillas

0% entre las fuentes mencionadas

0% **Idiomas no reconocidos**

2% **Textos potencialmente generados por la IA**

Nombre del documento: Estefany Corrección.docx
ID del documento: a6d4fee721f9312a18c3ab1c242b41643baab8cd
Tamaño del documento original: 195,79 kB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 16/12/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 16/12/2024

Número de palabras: 4503
Número de caracteres: 28.756

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	MOYA CORRECCION.docx MOYA CORRECCION #89fddc El documento proviene de mi biblioteca de referencias	94%		Palabras idénticas: 94% (4247 palabras)
2	ESTEFANY MOYA UCGS.docx ESTEFANY MOYA UCGS #559807 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	78%		Palabras idénticas: 78% (3489 palabras)
3	CORRECCIÓN MOYA.docx CORRECCIÓN MOYA #f6ca1a El documento proviene de mi biblioteca de referencias	68%		Palabras idénticas: 68% (3049 palabras)
4	MOYA ESTEFANY, SEGUNDA CORRECCIÓN.docx MOYA ESTEFANY, SEGUN... #415a82 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	56%		Palabras idénticas: 56% (2487 palabras)
5	MOYA ESTEFANY, SEGUNDA CORRECCIÓN (1).docx MOYA ESTEFANY, SEG... #407fab El documento proviene de mi biblioteca de referencias	56%		Palabras idénticas: 56% (2487 palabras)
6	MOYA VEGA, CORRECCIÓN.docx MOYA VEGA, CORRECCIÓN #6331b1 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	53%		Palabras idénticas: 53% (2367 palabras)

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza, el valor y la sabiduría necesarias para superar cada desafío durante este proceso. Su presencia constante en mi vida ha sido mi mayor apoyo y guía.

A mi madre, quien, con su amor incondicional y apoyo constante, tanto emocional como financiero, ha sido un pilar fundamental en cada paso de mi vida académica y personal. Sus consejos y su compañía han sido de gran valor para llegar hasta aquí. También extendo mi gratitud a mi novio, por su inagotable paciencia, comprensión y apoyo en los momentos más exigentes. Gracias por tu ayuda en los aspectos cotidianos, permitiéndome concentrarme plenamente en mi proyecto de titulación.

También agradezco al cuerpo docente de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud, cuyas observaciones y orientación fueron esenciales para mejorar y culminar este trabajo con éxito. Finalmente expreso mi agradecimiento a la institución en la que trabajo, por permitirme realizar este estudio y facilitar la recopilación de la información necesaria a través de sus pacientes.

Lcda. Estefany Seleny Moya Vega

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, cuyo amor y apoyo incondicional han sido el cimiento de mis logros. Gracias a su comprensión y aliento en los momentos de incertidumbre, he encontrado la fuerza para seguir adelante y perseguir mis sueños con determinación.

A mi novio, por ser mi compañero constante en este viaje. Su paciencia y motivación me han permitido concentrarme en mis metas, creando un ambiente propicio para aprender y crecer.

Finalmente, dedico esta obra a la pasión por el aprendizaje y la administración, que me ha guiado en cada paso de mi formación. Mi deseo de crecer profesionalmente y contribuir al bienestar en el ámbito de la salud es una fuente de inspiración que me motiva a seguir explorando nuevas oportunidades.

Lcda. Estefany Seleny Moya Vega

Introducción

La salud es un derecho humano, según lo establecido por la Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948). Por ende, es fundamental que se asegure a las personas el acceso a recibir servicios de atención médica y así mismo tengan la libertad de decidir en donde recibirla.

En Ecuador se encuentra segmentado el sistema de salud en público y en privado; el primer segmento está compuesto por el “Ministerio de Salud Pública” (MSP), el “Ministerio de Inclusión Económica y Social” (MIES) (Lucio et al., 2011), y los municipios, que ofrecen servicios a la población no afiliada. Las instituciones de seguridad social como el “Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (IESS), “Seguro Social Campesino, Fuerzas Armadas” (ISSFA) y “Policía Nacional” (ISSPOL) proporcionan servicios de salud a la población asalariada afiliada (Castillo, 2021).

Debido a las políticas gubernamentales relacionadas con la gratuidad de la atención médica, el MSP cubre el 51%, IESS 20% e ISSFA, ISSPOL el 5%. A pesar de esta cobertura, según Grassi (2019), el sistema deja aproximadamente un 30% de la población sin cobertura, lo que conlleva que recurran a entidades privadas para obtener solución inmediata a sus problemas de salud, asumiendo personalmente los costos involucrados. Esta falta de cobertura junto a "la escasez de personal y su limitada capacidad de resolución en atención primaria y especializada de nivel cantonal y provincial" (Cadena et al., 2019, p. 2), esto ha ocasionado que muchos usuarios perciban el sistema de salud pública incapaz de satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, el sector privado está compuesto por empresas que brindan seguros de salud y medicina prepagada a la población que puede costearlo. En total, existen 4.223 establecimientos de salud. De estos, 3.458 son ambulatorios y 765 de internación. Del sector público, el 94% brinda atención ambulatoria, mientras que el 6% ofrece internación. En cambio, en el sector privado, el 75% de estas instituciones se dedica a la atención hospitalaria de alta complejidad y el 25% a servicios ambulatorios (Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador [ACHPE], 2021).

Durante la última década este sector ha desempeñado un papel importante en aliviar la presión sobre los servicios de salud proporcionados por esta red pública. A nivel nacional, los gastos hospitalarios del sector privado representan el 37% y el sector público cubre el porcentaje restante (ACHPE, 2021).

En el Ecuador, las provincias con más establecimientos de salud registrados en el año 2020 fueron Guayas, Pichincha y Los Ríos. Guayas presentó el mayor porcentaje, con un 22%, según datos estadísticos de la Corporación Financiera Nacional (CFN, 2022). Esto puede estar asociado a que es una de las ciudades con una alta densidad poblacional, con un total de 3.645.483 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2022). Por lo tanto, se puede considerar una elevada demanda de estos servicios, lo que promueve la creación de estos tipos de establecimientos.

En años recientes ha aumentado la competencia entre los proveedores de servicios de salud, lo que ha llevado a una constante mejora en la calidad de sus ofertas; esto a su vez, impulsa a las instituciones a reflexionar sobre los elementos que afectan la elección de los usuarios por servicios de salud privados frente a los ofrecidos por el sector público, con la finalidad de lograr la fidelización de los pacientes, asegurándose de que elijan sus servicios repetidamente.

En una investigación de Sharma y Rawat (2023), sobre regiones en desarrollo, como India, se muestra una preferencia clara por la atención médica privada; esto se debe a la percepción de que hay una calidad mejorada de la atención, instalaciones más avanzadas y menores tiempos de espera. Además de ellos, también al estado y su disposición a asignar fondos adicionales para procurar un ambiente agradable y un grado de cuidado que consideraron satisfactorio.

Un estudio llevado a cabo en Chipre por Abuduxike et al. (2020), exploró como los factores socioeconómicos influyen en la preferencia por el sector privado, indicando que aquellos que tenían un nivel educativo superior, con mayores ingresos, con trabajos en empresas privadas, tenían una clara inclinación hacia estos servicios privados. Además, se observó que las personas que habían gastado más de 500 liras turcas (equivalente a cerca de 18.50 dólares americanos) en atención médica en los últimos tres meses también preferían este tipo de

servicios. Al examinar cómo se comportan en la búsqueda de atención médica, se observó que las mujeres, los adultos mayores, quienes sufren de enfermedades crónicas, con tratamiento farmacológico constante, fumadores, son más propensos a buscar servicios médicos.

En un estudio desarrollado por Nguyen et al. (2023) en Vietnam, se exploran los factores sociales que afectan a la preferencia de los servicios de salud. Los investigadores identificaron varios elementos clave, incluyendo la recomendación de boca a boca, la calidad de la relación entre médicos y pacientes, así como la actitud y comportamiento de los profesionales de salud. Adicional a esto el uso de plataformas de marketing también se destacó como un determinante significativo en la decisión de optar por atención médica privada. Recalcan que el sector privado incorpora hábilmente estos elementos, a diferencia del sector público, que descuida estas variables para refinar sus ofertas y atender cada una de estas necesidades, en especial aquellas que van más allá de la atención médica directa.

Con base a las investigaciones previas, se ha comprobado que la calidad de atención y la satisfacción del paciente son factores decisivos al momento de optar por los servicios médicos del sector privado. Un estudio realizado por Olguín et al. (2019) en una ciudad centro-sur de Chile, analizó que los aspectos que incrementaron positivamente la satisfacción de los usuarios fueron una óptima higiene, una atención rápida y una amplia disponibilidad de especialistas, tanto en hospitales públicos como privados. Adicional a estos aspectos en el sector privado otro elemento clave fue la explicación detallada del tratamiento médico.

Es muy importante la atención médica de alta calidad, especialmente en hospitales públicos, donde dar gratuidad a los servicios y una adecuada atención a un gran número de personas, es un desafío. En el estudio de Pilco y Fernández (2020), desarrollado en el “Hospital General Monte Sinaí del Ecuador”, manifiestan lo importante que es la relación hacia el paciente, así como las habilidades técnicas que debe poseer el personal médico, que es asegurar su satisfacción. Agregan que, tanto en la formación del personal como en la disminución de los tiempos de espera, deben mejorarse para lograr una experiencia más satisfactoria, siendo así un punto de partida para seguir avanzado dentro de su atención.

En la actualidad, la institución donde se llevará a cabo la investigación ha visto reflejada en sus estadísticas una disminución de pacientes que reciben atención tanto inicial como

subsecuente, por lo que se hace imperativo que se englobe cada una de las causas por las cuales los pacientes no acuden a obtener el servicio médico que la institución ofrece. Adicionalmente, a esto, en un futuro se espera obtener respuestas que generen propuestas y sirvan como punto de partida para mejorar la afluencia de pacientes, incrementar las ganancias y participar en el mercado.

Dados estos antecedentes, el objetivo principal del presente proyecto de investigación es identificar cuáles son los factores que influyen en la preferencia de los pacientes para acudir a un centro médico privado de especialidades. El presente estudio se realizó a los pacientes del establecimiento de salud Revi-Médical ubicado en Durán, Ecuador, cantón que pertenece a unas de las ciudades más pobladas del país, en el cual los centros de salud públicos y privados se han visto en aumento con miras de cubrir la necesidad de atención sanitaria.

Metodología

Se explicará cómo se investigará cada variable y como están relacionadas entre sí. Además, se describe el diseño, que se buscará y hasta donde se llegará, mencionando además la forma en que se recopilación los datos y se seleccionará la muestra.

Tipo de estudio

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo. Este enfoque se distingue por su capacidad para abordar fenómenos que pueden ser cuantificados, utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos recolectados, con el objetivo de ofrecer una descripción detallada, así como una explicación y pronóstico de estos fenómenos, además de permitir el control de sus causas. Las conclusiones se sustentan en la utilización estricta de la métrica o cuantificación, tanto de la recopilación de los datos obtenidos como en el procesamiento, análisis e interpretación, siguiendo el método hipotético-deductivo (Sánchez F. A., 2019).

Con base en lo señalado por el autor, en este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo para investigar qué factores influyen en la elección de servicios médicos privados. Donde los datos se recolectaron a través de encuestas estructuradas, lo que permitieron obtener información cuantificable de una muestra de pacientes, facilitando así el análisis estadístico de las preferencias, opiniones y demás factores asociados a la elección por servicios médicos privados.

Diseño no experimental

Este se destaca por la falta de manejo de las variables, ya sea por motivos éticos o por la naturaleza de los factores, como la edad, género o la etnia. Por consiguiente, el papel del investigador se limita a la observación y estudio de los eventos según se desarrollan. Esta sección abarca una variedad de estilos de estudio que no implican experimentación, como los estudios descriptivos, comparativos causales y los correlacionales (Kumatongo y Muzata, 2021).

Dentro del presente trabajo, se justifica la elección del diseño no experimental porque este enfoque permitió la recopilación de datos y análisis de las preferencias, sin intervenir en el entorno o en la manipulación de las variables independientes que podrían influir en la preferencia de los pacientes. Esto fue de suma importancia, ya que se pudieron obtener datos realistas sobre la motivación de los pacientes de optar por servicios médicos privados, incluso sobre los públicos.

Alcance de la investigación

Al ser descriptivo, permitió analizar los factores que influyen en la experiencia de los pacientes que acceden a estos servicios médicos; para ello se utilizó una encuesta detallada que permitió obtener información sobre las necesidades y nivel de satisfacción de las personas atendidas en el centro privado ReviMédical.

Técnica e instrumento de recolección de datos

La encuesta es una herramienta para recopilar datos de una muestra de individuos. Se utiliza en estudios cuantitativos como cualitativos. En los estudios cuantitativos el propósito es obtener descriptores numéricos de las características generales del grupo al que pertenecen. Las encuestas pueden clasificarse según los objetivos: pueden ser descriptivas, estas describen la situación actual de una población, o analíticas, que examinan los fenómenos en profundidad y permiten al investigador verificar la hipótesis en base a los datos obtenidos. Según el tipo de preguntas, las encuestas pueden ser de respuestas abiertas, que permiten a los encuestados expresarse libremente y considerar diversas variables, aunque el investigador tiene menos control sobre las respuestas, o de respuestas cerradas, que limitan las opciones de respuesta, pero proporcionan mayor control sobre los resultados, aunque sin profundizar en los temas (Sánchez et al., 2020).

Como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado, el cual a través de su diseño permitió recopilar información sobre los pacientes que habían recibido atención en el centro médico Revi-Médical. Conformado por dieciocho preguntas, las cuales eran abiertas y cerradas, estaban clasificados en cuatro secciones. Estos abarcaron tanto los aspectos sociodemográficos, como también las vivencias de cada paciente, la frecuencia con que acudían y las mejoras de los servicios que debían realizarse, a través de la selección de respuestas con escala de Likert, facilitando así una evaluación de sus percepciones como también su disposición de recomendar a otras personas los servicios recibidos.

Para la recolección de estos datos se optó por dos opciones. Primero, se solicitó a los pacientes que acudieron al centro médico durante el mes de julio del 2024, que llenen la encuesta con el objetivo de conocer sus necesidades. Segundo, debido a la baja afluencia de usuarios, se

envió digitalmente la encuesta mediante la aplicación de WhatsApp. Para la elaboración digital de la encuesta se utilizó la herramienta de Google Formularios. La encuesta fue enviada, garantizando la confidencialidad y obteniendo el consentimiento informado antes de que los pacientes respondieran las preguntas. Este instrumento se encuentra en el apartado de apéndice.

Posterior a la recopilación se procedió a realizar la tabulación de la información y elaboración de gráficos estadísticos, los cuales se estudiaron a fondo para establecer patrones de los pacientes. Dicha miscelánea de preguntas abiertas y cerradas en la encuesta dio como resultado la estructuración y comprensión más profunda sobre las opiniones y experiencias de los pacientes.

Población y Muestra

La población de estudio estuvo conformada por los pacientes del centro médico Revi-Médical. Dicho establecimiento se encuentra ubicado en el cantón Durán, de la provincia Guayas. Según los registros del software médico del mismo, aproximadamente se han atendido 1.000 pacientes desde su apertura hasta la fecha actual.

Para la selección de la muestra, se empleó el método no probabilístico, específicamente el muestreo por conveniencia. Esto, debido a la accesibilidad y disponibilidad de los pacientes para participar en la encuesta, estos fueron factores determinantes en el proceso de la selección. Se establecieron los siguientes criterios de inclusión ser mayor de edad, es decir, tener 18 años o más y haber tenido dos consultas médicas previas en el centro médico ReviMédical. Estos criterios permitieron asegurar que los participantes tuvieran un nivel más alto de interacción con el centro médico. La encuesta fue respondida por dos grupos, en un principio por los pacientes que asistían a las instalaciones, y ante la baja fluencia se optó por ampliar la cobertura mediante el envío vía WhatsApp, durante el mes de julio. En total, fueron 60 pacientes encuestados que cumplieron con los criterios establecidos.

Resultados

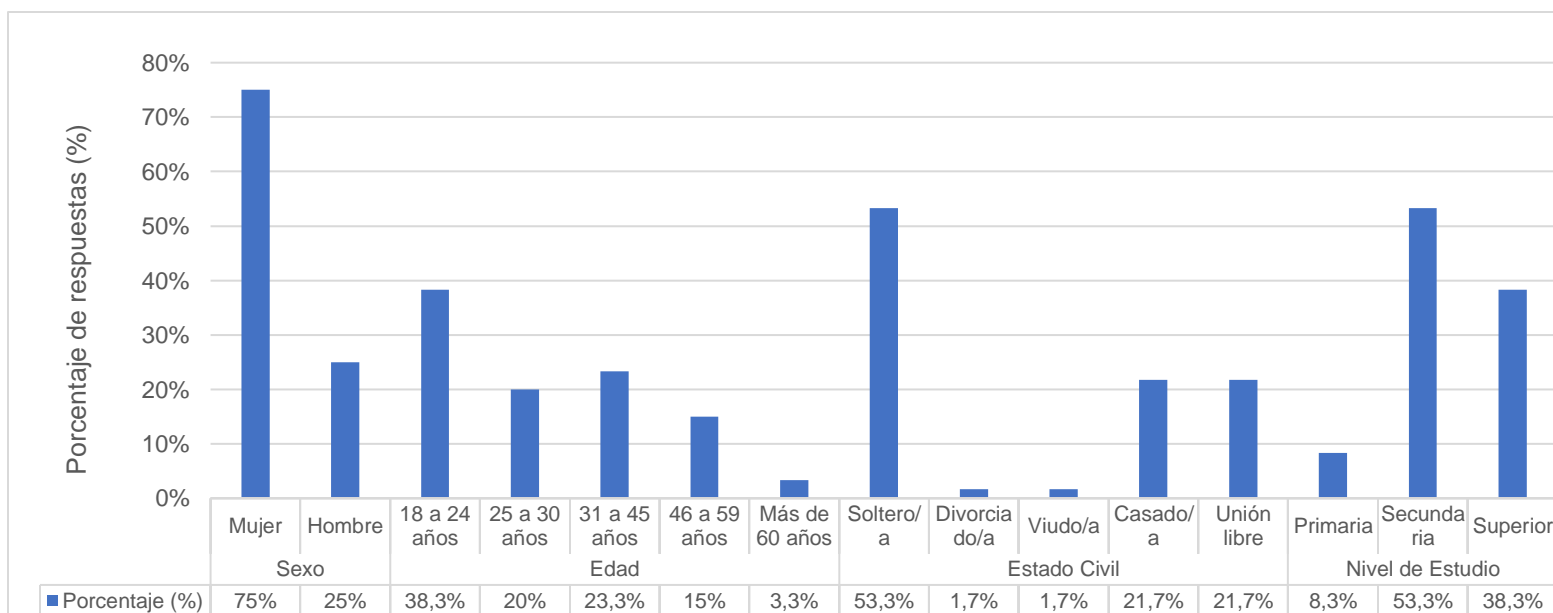
En este apartado, se presenta un análisis de la percepción que tuvieron los pacientes con relación a los servicios ofrecidos en el centro médico Revi-Médical. El estudio identificó elementos claves que determinan su elección de atención.

El ámbito privado abarca aspectos que van más allá de conocimientos técnicos y científicos de los profesionales de las ciencias médicas. Con el paso del tiempo, la calidad de atención se ha ido convirtiendo en un aspecto cada vez más importante. Comprendiendo la combinación de la competencia profesional y el trato humano (Rodríguez et al., 2018). Los resultados obtenidos de los 60 encuestados reflejaron una preferencia por un entorno que le genere confianza y seguridad, así como un servicio más personalizado y con menos tiempo de espera, en comparación con el sector público.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos, iniciando por los datos sociodemográficos:

Figura 1.

Datos de categorías sociodemográficas



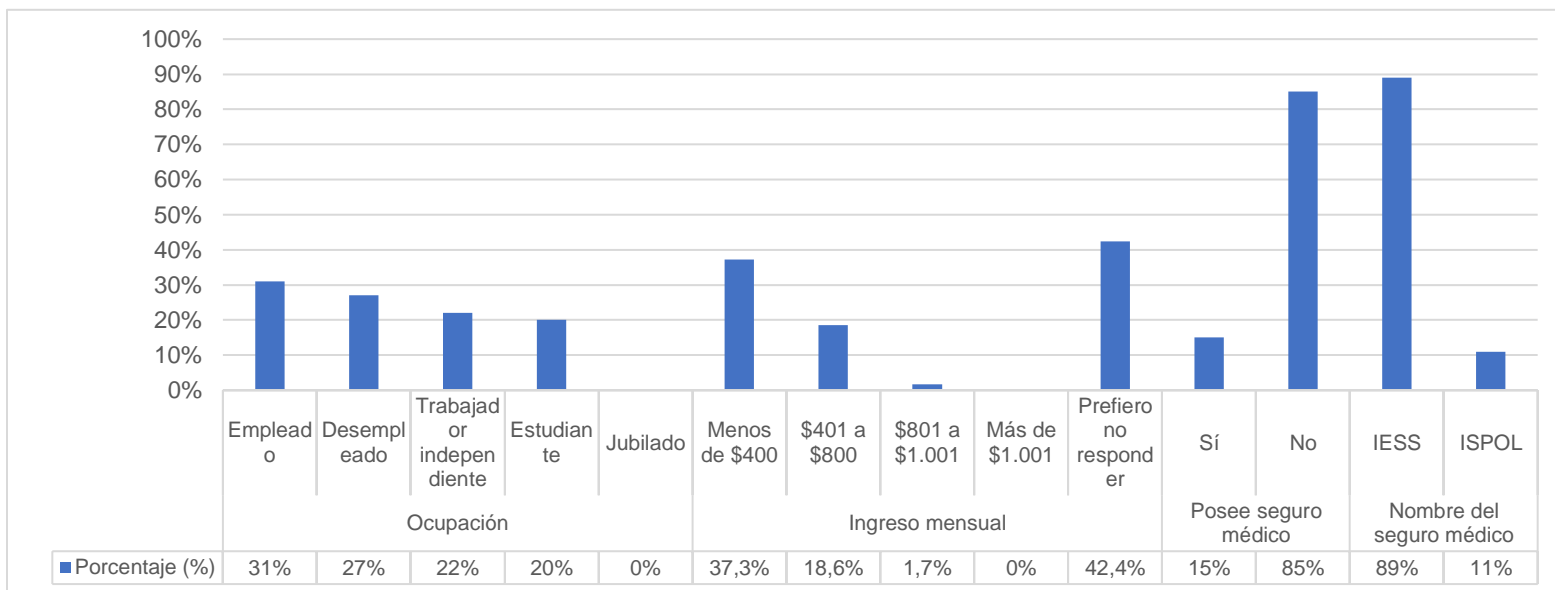
Cuadro 1: Distribución de sexo, edad, ocupación y estado civil de los pacientes.

En el análisis del sexo, los datos muestran una mayor presencia femenina el 75% son mujeres, mientras que el 25% hombres. Esta diferencia indica una mayor participación del sexo femenino, sugiriéndose un análisis profundo para determinar posibles aspectos que inciden en la participación de cada sexo. Al momento de crear estrategias, se puede tomar en cuenta este tipo de diversidad de edades, para que ambos grupos tanto hombres como mujeres se beneficien y sean complacidas sus demandas.

Respecto a la distribución de edades, se puede expresar que el 38,3% se encuentra entre las edades de 18 hasta 24 años, el 20% entre 25 hasta 30 años, el 23,3% son personas de 31 hasta 45 años, el 15% está ubicado entre los 46 hasta 59 años. El grupo de encuestados de 60 años o más solo representan el 3,3% de esta población. Esto lleva a la conjetura de que gran parte son adultos jóvenes. Esta diversidad de edades proporciona una visión más completa de sus necesidades, que motiva al cambio de los servicios prestados y que garantiza que se adapten a uno de estos grupos etarios.

En cuanto a su estado civil, se descubre que más de la mitad (53,3%) respondieron que eran solteros, en contraste, el 21,7% estaba casado y otro grupo similar, conversaban mantener una relación de convivencia informal. Cierta contraste se denota al evaluar a quienes eran divorciados o viudos, dado a que, para estos, la soltería es el estado civil predominante. Aunque no se pueda determinar con certeza el impacto sobre estas necesidades o prioridades, son valiosas, debido a que permiten ajustar la atención ante circunstancias específicas, logrando así un servicio más especializado.

El nivel de estudio reveló que la mitad de los encuestados cuenta con nivel de educación medio; el 38% posee estudios superiores y el 8% terminó la primaria. Dando como resultado que la mayoría tiene al menos un nivel de educación secundaria. Esta información es valiosa al momento de diseñar estrategias de comunicación y educación sobre la salud. Con el fin de asegurar que la información tenga el acceso y comprensión, independientemente del nivel educativos de los pacientes.

Figura 2.*Datos de categorías sociodemográficas*

Cuadro 2: Distribución de nivel de estudio, ingreso mensual, seguro médico y nombre del seguro de los pacientes.

Los datos reflejan que el 31% de estas personas, poseen empleo, mientras que el 27% está desempleado, reflejando una preocupación. Por otra parte, el 22% son trabajadores autónomos, mientras que el 20% de estos pacientes, son jubilados y estudiantes, por lo que no se incluyen en las categorías ya mencionadas. Estos resultados muestran que una parte significativa cuenta con un empleo activo, lo cual podría influir en la disponibilidad para acceder a los servicios médicos. Por tal motivo se podría considerar establecer horarios y servicios adaptador a los usuarios para asegurar que sean accesibles, flexibles en diferentes de las distintas ocupaciones laborables.

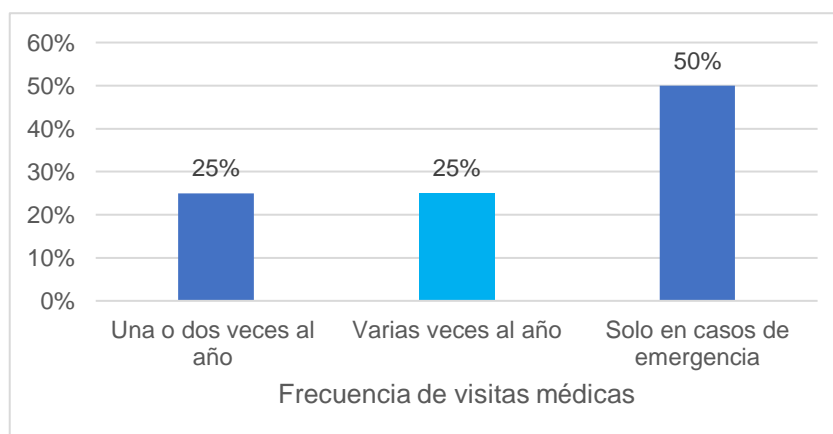
Esto revela así mismo, que existe variabilidad en cuanto a los ingresos económicos; solo el 42% opto por no revelar detalles sobre sus finanzas, representando a casi la mitad de la muestra. Caso contrario, el resto de los participantes, indicaron que sus valores superaban los \$400. Esto permite comprender las restricciones a las que afrontan, como también las limitaciones que pueden afectar en su decisión para acceder a estos servicios privados.

Afirmaron 60 encuestados, que les faltaba un seguro de salud, mientras que una minoría, señaló que si contaba con alguna forma de protección. Esto sugiere que una parte confía en los cuidados que dan las instalaciones públicas o que costean con sus ingresos la atención privada. De este modo, se ofrece la ocasión para integrar el centro médico, servicios de excelencia que sean accesibles para aquellos que carecen de dicho respaldo.

En cuanto a los 9 encuestados que respondieron si tenían un seguro médico, 8 tienen seguro del IESS y 1 del ISSPOL. Es decir, predominan las personas que están afiliadas al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Para el establecimiento, esto vendría a hacer una ventaja que podría ser considerada para la captación de pacientes que no cuentan con esta cobertura, que según los datos obtenidos es la mayoría. Promoviendo servicios que complementen posibles limitaciones del sector público, cabe recalcar que no es posible afirmar con certeza una relación directa de esta falta de cobertura y la preferencia por el sector privado de salud.

Figura 3.

Frecuencia de visita médica de la población

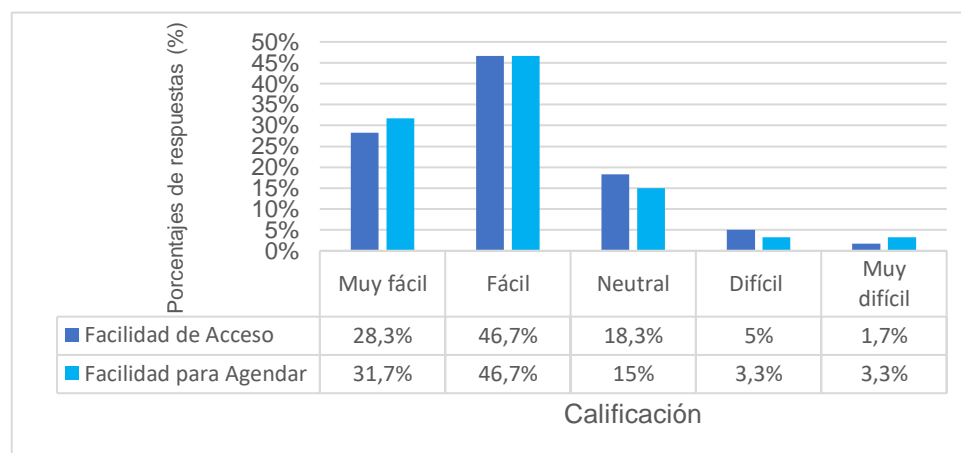


La frecuencia de visitas al médico reveló que el 50% acude sólo en casos de emergencia es decir el 50%, mientras que el 25% varias veces al año y otro 25% una a dos veces al año. Estos resultados indican que la mitad de los encuestados acuden solo en situaciones urgentes o cuando están pasando por alguna enfermedad, posiblemente debido a factores como los precios, disponibilidad o la perspectiva de necesidad. Sugiriendo la implementación de programas de

prevención de la salud o revisiones periódicas regulares para mejorar la calidad de vida de la población en general.

Figura 4.

Facilidad de acceso al centro médico y agendamiento de una cita

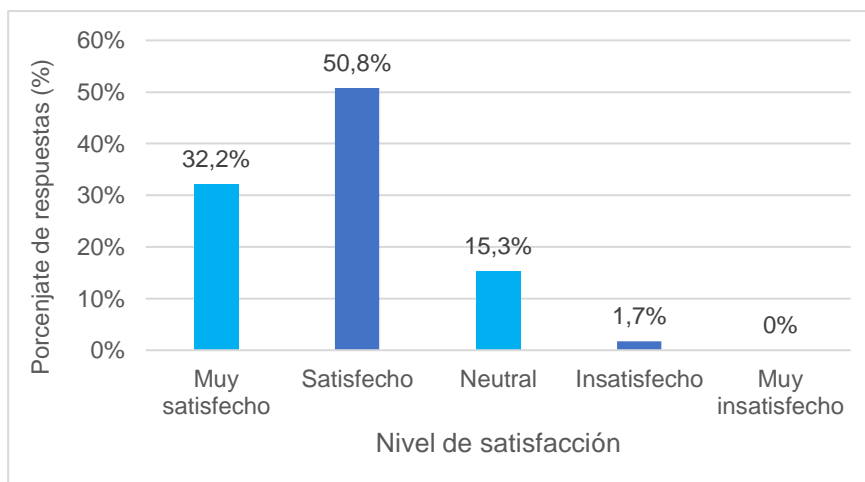


De las 60 contestaciones obtenidas, el 46.7% de los encuestados consideró que llegar al centro médico era "fácil" y un 28.3% respondió "muy fácil". Sin embargo, un 18.3% se mantuvo neutral, mientras que un 5% consideró el acceso "difícil" y un 1,7% "muy difícil". Esto indica que la mayoría no tiene problema en el acceso al centro médico. Sin embargo, pueden existir áreas de mejora para un acceso más fácil para todos los usuarios.

Cerca del 46,7% de los participantes, mencionaron que fue fácil el proceso para poder obtener una cita en esta institución, alrededor del 31,7% expresó que era muy fácil, el 15% dieron una respuesta neutral y el 6,6% expresaron entre difícil y muy difícil realizar este procedimiento. Todo esto muestra que un grupo minoritario de participante, pueden experimentar ciertas mejoras si este proceso llegase a ser mejorado. Tanto en lo que respecta al aumento de la disponibilidad, como una mejor comunicación y dar asistencias personalizadas.

Figura 5.

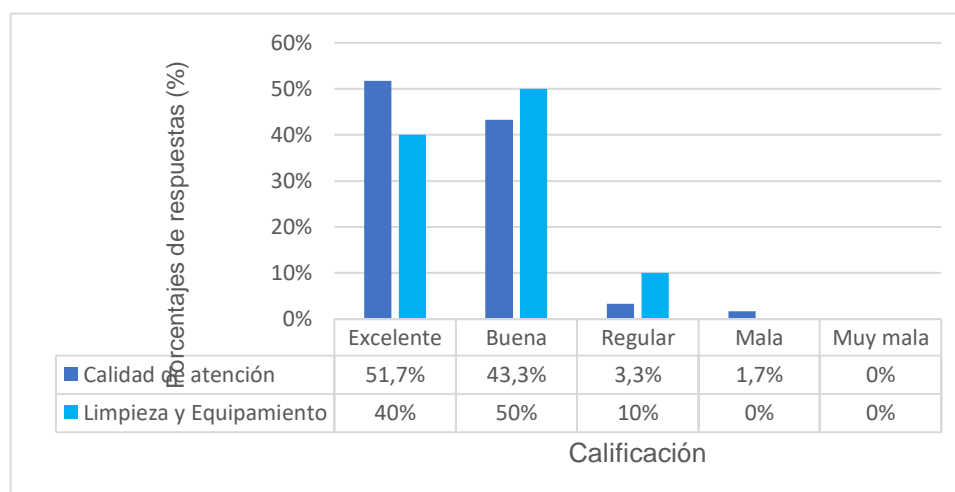
Satisfacción con el tiempo de espera en el centro médico



En relación con el tiempo de espera en el centro médico. De las 60 respuestas, el 50.8% se sienten "satisfechos". El 32.2% se siente "muy satisfecho". El 15.3% "neutral" y solo el 1.7%, está "insatisfecho" y ninguna respuesta de "muy insatisfecho". Estos resultados indican que la mayoría de los pacientes tiene una percepción favorable respecto al tiempo de espera en el centro médico, con una minoría muy reducida de insatisfacción.

Figura 6.

Calidad de atención y limpieza/equipamiento del centro médico

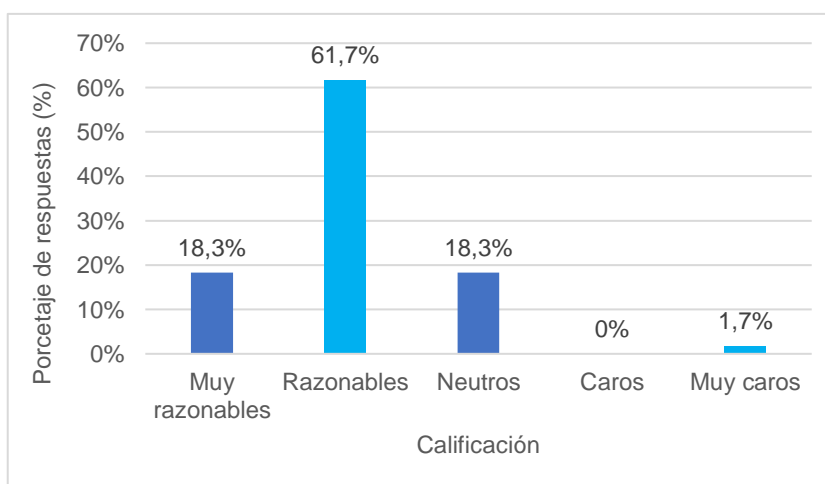


Con respecto a la calidad de atención, un 51.7% lo señaló como "excelente", un 43.3% como "buena". Esto indica una elevada satisfacción con los servicios ofrecidos. Sin embargo, un 3.3% calificó la atención como "regular" y un 1.7% la describe como "mala", lo que sugiere que existen áreas que, aunque sea de porcentajes minoritarios, se podrían mejorar para asegurar una experiencia satisfactoria para todos los pacientes.

En lo que concierne a la limpieza y equipamiento del establecimiento, el 50% la calificó como "buena", el 40% como "excelente" y un 10% la consideró "regular" y no hubo respuestas de la calificación "mala" o "muy mala". A partir de estos datos, se puede concluir que la mayoría tiene una en general una percepción positiva, pese a ello se podría hacer ajustes puntuales para que todos los pacientes tengan una buena experiencia.

Figura 7.

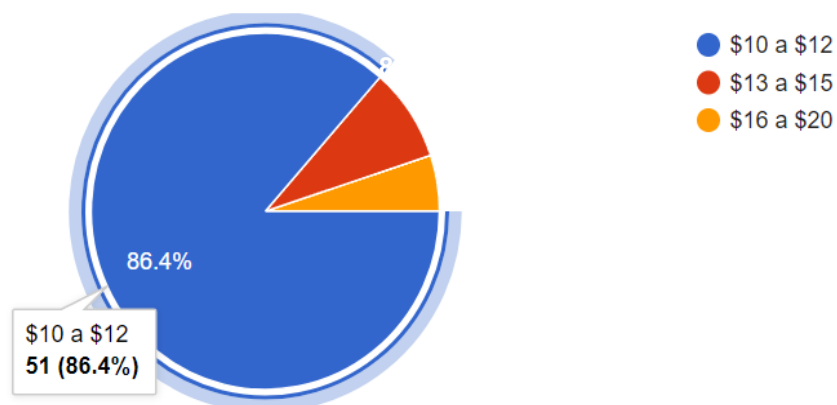
Calificación de los precios en relación con la calidad



En cuanto a los precios de los servicios en relación con la calidad recibida. El 61.7% indicó que son "razonables", lo que nos señala que la mayoría tiene una valoración favorable. Otros dos grupos conformado por el mismo porcentaje, es decir, el 18.3% respondieron "muy razonables" y "neutral". No obstante, estos resultados sugieren considerar las expectativas y percepciones de todos los usuarios para identificar áreas específicas de mejora y mantener una percepción estable y favorable en relación precio-calidad.

Figura 8.

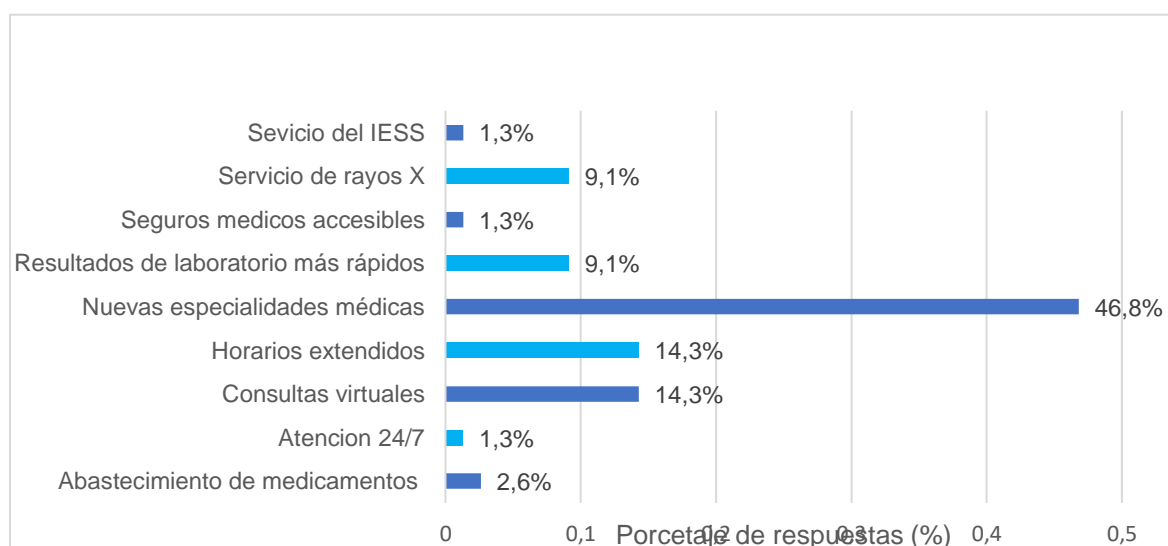
Disposición a pagar por una consulta de medicina general



El 86.4% indicó su disposición para pagar de \$10 a \$12 dólares una consulta de medicina general. Un 8.5% entre \$13 a \$15 dólares, mientras que una minoría, es decir el 5.1% entre \$16 a \$20 dólares. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe adecuado el precio en el rango de \$10 a \$12 dólares.

Figura 9.

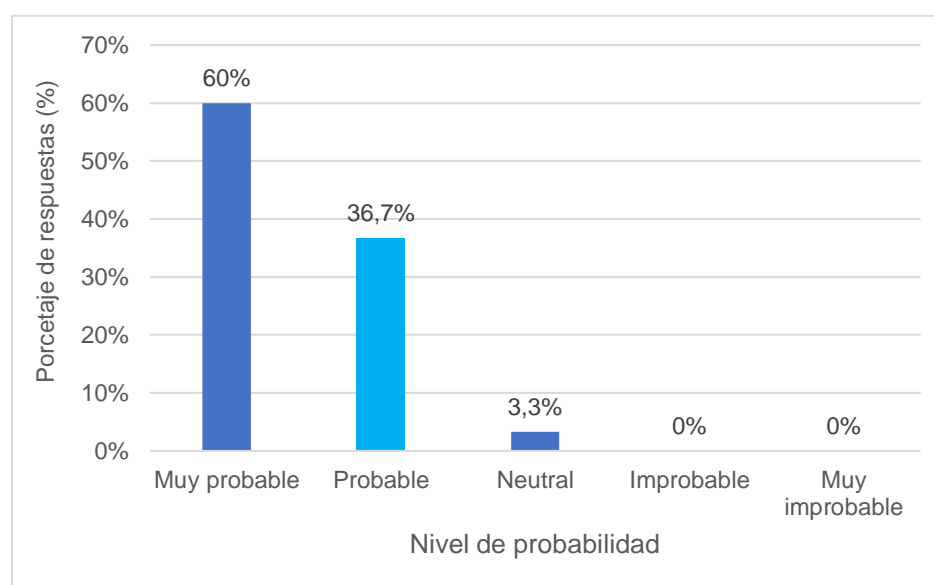
Mejoras o nuevos servicios solicitados



EL 62,1% de los encuestados, que en sí fueron la mayoría, recomendó integrar nuevas especialidades médicas, un 19% sugirió ampliar los horarios de atención, un mismo porcentaje sugirió ofrecer citas médicas virtuales, el 12,1% expresó el deseo de contar con servicios de rayos x y procesamiento ágil de resultados de laboratorio. Otros servicios menos solicitados fueron: atención 24/7, seguros médicos accesibles, ofrecer servicios del IESS y mayor abastecimiento de medicamentos de la farmacia interna, cada uno con 1,7% de respuestas.

Figura 10.

Probabilidad de recomendar el centro médico



Los encuestados, en cuanto a la probabilidad de recomendar el centro médico, señalaron en un 60% que es “muy probable” y un 36.7% que es “probable”. Este alto porcentaje indica que la gran mayoría de los pacientes están dispuestos a recomendar los servicios del centro a familiares, amigos o conocidos. Solo un 3.3% se mantiene “neutral”, lo que refleja una mínima indecisión. Estos resultados destacan la confianza que los pacientes tienen en la calidad del servicio, lo cual es crucial para la preferencia y fidelización en centros de salud privados ambulatorios.

Conclusiones

La preferencia por recibir servicios médicos privados es fundamental tanto para los usuarios como para las instituciones que brindan este tipo de servicio. Dado que, para los pacientes, esto implica una mayor calidad de atención, reducción de los tiempos de espera para sus citas o procedimientos más cortos, un mejor trato humano, entre otras cosas. Para las instituciones, esto les permite tener una fuente constante de ingresos, tener ideas para innovar, ampliar su mercado y trabajar para mejorar su reputación.

Con el fin de identificar estos factores, se llevó a cabo una investigación en una entidad perteneciente a este sistema que ha dado lugar a identificar y analizar varias variables de las decisiones de los usuarios en cuanto a la elección de los servicios de salud privados. La implementación de encuestas a los pacientes del centro médico Revi-Médical ha arrojado información valiosa que refleja las preferencias y experiencias de la población atendida.

Por otra parte, es evidente la necesidad de se amplie el espectro de servicios, incorporándose nuevas especialidades, además de que existen más horarios de atención y que se brinde también la alternativa de consultas médicas virtuales, siempre apegados con las actuales corrientes del ámbito de salud, esperando así que se mejore la vivencia de los pacientes a través de la comodidad y el bienestar en cada uno de los servicios personalizados. Adicionalmente, el 12,1% expresó su deseo de obtener servicios de radiología y resultados de laboratorio con mayor rapidez. Un componente fundamental de la percepción positiva del centro médico es la eficiencia de estos servicios para garantizar una atención oportuna y de calidad.

Del mismo modo, aunque en menor medida, se identificaron otras sugerencias de los pacientes: la atención 24 horas al día, 7 días a la semana, seguros médicos accesibles, el servicio IESS y el abastecimiento de medicamentos, cada una de ellas con una relevancia del 1,7%. Es importante tener en cuentas todas estas recomendaciones que, aunque hay aspectos que no son relevantes para la mayoría. Se pueden resolver necesidades específicas de ciertos grupos, logrando así un servicio de calidad para todos. Por otro lado, casi todos sí recomiendan el centro médico, lo que podría indicar una buena reputación y confianza. Otros aspectos como la calidad de atención, limpieza, equipamiento de las instalaciones y el tiempo de espera, muestran el buen funcionamiento en general.

Para concluir, este estudio brinda una base sólida para implementar mejoras y elaborar estrategias de crecimiento en el centro médico Revi-Médical. La comprensión de las preferencias y necesidades de los pacientes le permitirá al centro adaptarse de la mejor manera a las expectativas del mercado, mejorando así la satisfacción de los usuarios y reforzando su competitividad en el sector privado de salud de la ciudad de Durán.

Referencias bibliográficas

- Abuduxike, G., Aşut, Ö., Acar Vaizoğlu, S., y Cali, S. (2020). Health-Seeking Behaviors and its Determinants: A Facility-Based Cross-Sectional Study in the Turkish Republic of Northern Cyprus. *PubMed*, 9(6), 240-249. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2019.106>
- Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador [ACHPE]. (2021). *El sector privado de salud es un socio estratégico en el Sistema Nacional de Salud Ecuatoriano*. ACHPE: <https://achpe.org.ec/el-sector-privado-de-salud-es-un-socio-estrategico-en-el-sistema-nacional-salud-ecuatoriano/>
- Cadena, J. L., Cruz, V. D., Leon, J., y Cadena, G. P. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Espacios*, 40(37), 23. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>
- Castillo, J. L. (2021). *Diagnóstico: El sistema de salud en Ecuador*. Observatorio de Políticas Económicas y Sociales, Ecuador Decide, Grupo Faro. https://grupofaro.org/wp-content/uploads/2022/11/Diagnostico-El-sistema-de-salud-en-Ecuador_compressed.pdf
- CFN. (2022). *Ficha Sectorial: Hospitales y clínicas (2º trimestre)*. Corporación Financiera Nacional. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2022/fichas-sectoriales-2-trimestre/Ficha-Sectorial-Hospitales-y-cl%C3%ADnicas.pdf>
- Corporación Financiera Nacional [CFN]. (2022). *Ficha Sectorial: Hospitales y clínicas (2º trimestre)*. Corporación Financiera Nacional. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/biblioteca/2022/fichas-sectoriales-2-trimestre/Ficha-Sectorial-Hospitales-y-cl%C3%ADnicas.pdf>
- Grassi, M. P. (2019). *Sistemas Nacionales de Salud: Ecuador*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28082/1/BCN_Sistemas_de_salud_Ecuador_FINAL.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2022). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Instituto Nacional de Estadística y Censos: <https://www.censoecuador.gob.ec/>
- Kumatongo, B., y Muzata, K. K. (2021). RESEARCH PARADIGMS AND DESIGNS WITH THEIR APPLICATION IN EDUCATION. *Journal of Lexicography and Terminology*, 5(1), 16 – 32. https://www.researchgate.net/publication/352816503_RESEARCH_PARADIGMS_AND_DESIGNS_WITH_THEIR_APPLICATION_IN_EDUCATION
- Lucio, R., Villacrés, N., y Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. *Scielo*, 53, 1-11. <https://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v53s2/13.pdf>

- Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Naciones Unidas:
<https://www.un.org/es/sobre-nosotros/declaracion-universal-de-derechos-humanos>
- Nguyen, M. P., Tariq, A., Hinchcliff, R., y Dunne, M. P. (2023). Why do consumers choose private over public health services? Reflective accounts of healthproviders in Vietnam. *BMC Health Services Research*, 23. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-023-09892-9>
- Olguín Gutiérrez, C., Ceballos Garrido, P., Guíñez Cabrera, N., y Mansilla Obando, K. (2019). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Dialnet*, 17(2), 10. <https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>
- Pilco Paredes, J., y Fernández Ronquillo, M. A. (2020). Evaluation of the care of a public hospital in Ecuador. *Revista Encuentros*, 1.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581007/index.html>
- Rodríguez, P., Reategui, A., y Pantoja, L. (2018). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
- Sánchez, A. O., Revilla Figueroa, D. M., Alayza Degola, M., Sime Poma, L., Mendívil Trelles de Peña, L., y Tafur Puente, R. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://posgrado.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disenso. <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sharma, M., y Rawat, D. (2023). Reasons for choice of Private Hospitals by Patients: A Descriptive Study. *Journal of Informatics Education and Research*, 3(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.52783/jier.v3i2.51>

Apéndice

PREFERENCIAS DE LOS PACIENTES AL ELEGIR UN CENTRO MÉDICO PRIVADO

Le agradecemos por su tiempo y disposición para participar en esta encuesta. Su participación es fundamental para comprender mejor las preferencias y necesidades de nuestros pacientes, contribuyendo así a mejorar la calidad de atención y servicios ofrecidos.

Consentimiento informado

El objetivo de esta investigación es identificar cuáles son los factores que influyen en la preferencia de los pacientes para acudir a un centro médico privado en Durán. La información será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas con su nombre o algún dato que lo identifique.

Indicaciones:

Primero deberá contestar unas preguntas de características sociodemográficas. Su participación es totalmente voluntaria y puede optar por terminarla en cualquier momento. Además, puede plantear todas sus dudas o preguntas, antes, durante y después de su participación. La encuesta tiene una duración aproximada de 10-15 minutos.

Sección A: Datos sociodemográficos

1. Indique su sexo

-Mujer

-Hombre

2. Indique su edad

-18 a 24 años

-25 a 30 años

-31 a 45 años

-46 a 59 años

-Más de 60 años

3. Indique su estado civil

- Soltero/a
- Divorciado/a
- Viudo/a
- Casado/a
- Unión libre

4. Indique su nivel de estudio

- Primaria
- Secundaria
- Superior

5. Indique su ocupación

- Empleado
- Desempleado
- Trabajador independiente
- Estudiante
- Jubilado

6. Indique su ingreso mensual

- Menos de \$400
- \$401 a \$800
- \$801 a \$1.001
- Más de \$1.001
- Prefiero no responder

7. ¿Actualmente cuenta usted con un seguro médico?

- Sí
- No

8. Si respondió 'Sí', en la anterior pregunta ¿Cómo se llama su seguro médico?

Sección B: Experiencia y frecuencia de visitas médicas

9. ¿Con qué frecuencia visita al médico?

-Una o dos veces al año

-Varias veces al año

- Solo en casos de emergencia

10. ¿Qué tan fácil es para usted llegar al centro médico?

-Muy fácil

-Fácil

-Neutral

-Difícil

-Muy difícil

11. ¿Qué tan fácil le ha resultado agendar una cita en Revi-Médical?

-Muy fácil

-Fácil

-Neutral

-Difícil

-Muy difícil

12. ¿Cómo califica la calidad de atención del centro médico?

- Excelente

- Buena

- Regular

- Mala

- Muy mala

13. ¿Cómo se siente respecto al tiempo de espera en el centro médico?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

14. ¿Cómo califica la limpieza y equipamiento del centro médico?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

15. ¿Cómo calificaría los precios de los servicios en relación con la calidad recibida?

- Muy razonables
- Razonables
- Neutros
- Caros
- Muy caros

16. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una consulta de medicina general?

- \$10 a \$12
- \$13 a \$15
- \$15 a \$20

Sección C: Mejoras y servicios adicionales**17. ¿Qué mejora o nuevo servicio le gustaría que ofrezca el centro médico Revi-Médical?**Nuevas especialidades médicas Horarios extendidos Consultas virtuales Servicio de rayos X Resultados de laboratorio más rápidos

Otro (por favor, especifique): _____

18. ¿Qué tan probable es que recomiende el centro médico a familiares, amigos o conocidos?-Muy probable -Probable -Neutral -Improbable -Muy improbable

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Moya Vega Estefany Seleny, con C.C: # 0201964095 autora del trabajo de titulación: *factores que influyen en la preferencia de los pacientes para acudir a un centro médico privado de especialidades en Durán*, 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 enero del 2025

f.



Nombre: Estefany Seleny Moya Vega

C.C: 0201964095

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que influyen en la preferencia de los pacientes para acudir a un Centro Médico Privado de Especialidades en Durán.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Moya Vega Estefany Seleny		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés Antonio		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	06 de enero del 2025	No. DE PÁGINAS:	25 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión en servicios de salud, competitividad en el sector privado.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Derechos humanos, atención sanitaria		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

La salud es un derecho humano, según lo establecido por la Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948). Por ende, es fundamental que se asegure a las personas el acceso a recibir servicios de atención médica y así mismo tengan la libertad de decidir en donde recibirla. Es muy importante la atención médica de alta calidad, especialmente en hospitales públicos, donde dar gratuidad a los servicios y una adecuada atención a un gran número de personas, es un desafío. En el estudio de Pilco y Fernández (2020), desarrollado en el “Hospital General Monte Sinaí del Ecuador”, manifiestan lo importante que es la relación hacia el paciente, así como las habilidades técnicas que debe poseer el personal médico, que es asegurar su satisfacción. Agregan que, tanto en la formación del personal como en la disminución de los tiempos de espera, deben mejorarse para lograr una experiencia más satisfactoria, siendo así un punto de partida para seguir avanzado dentro de su atención.

En la actualidad, la institución donde se llevará a cabo la investigación ha visto reflejada en sus estadísticas una disminución de pacientes que reciben atención tanto inicial como subsecuente, por lo que se hace

imperativo que se englobe cada una de las causas por las cuales los pacientes no acuden a obtener el servicio médico que la institución ofrece. Adicionalmente, a esto, en un futuro se espera obtener respuestas que generen propuestas y sirvan como punto de partida para mejorar la afluencia de pacientes, incrementar las ganancias y participar en el mercado.

Dados estos antecedentes, el objetivo principal del presente proyecto de investigación es identificar cuáles son los factores que influyen en la preferencia de los pacientes para acudir a un centro médico privado de especialidades. El presente estudio se realizó a los pacientes del establecimiento de salud Revi-Médical ubicado en Durán, Ecuador, cantón que pertenece a unas de las ciudades más pobladas del país, en el cual los centros de salud públicos y privados se han visto en aumento con miras de cubrir la necesidad de atención sanitaria.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-994028933	E-mail: estefany.moya@cu.ucsg.edu.ec / seleny.moya@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		