



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

**TEMA:**

**Evaluación de la satisfacción de los usuarios de servicios médicos de  
Centro Urológico privado, en la ciudad de Portoviejo.**

**AUTOR:**

**Guevara Subía Manuel Santiago**

**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  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Doctor en Medicina y Cirugía Manuel Santiago Guevara Subía** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

---

**Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

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

**Guayaquil, a los 07 días del mes de enero del año 2025**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Manuel Santiago Guevara Subía**

**DECLARO QUE:**

El documento **Evaluación de la satisfacción de los usuarios de servicios médicos de Centro Urológico privado, en la ciudad de Portoviejo** 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 07 días del mes de enero del año 2025**

**EL AUTOR**

---

**Dr. Santiago Guevara Subía**



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

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Manuel Santiago Guevara Subía**

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: **Evaluación de la satisfacción de los usuarios de servicios médicos de Centro Urológico privado, en la ciudad de Portoviejo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 07 días del mes de enero del año 2025**

**EL AUTOR:**

---

**Dr. Santiago Guevara Subía**



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

**REPORTE COMPILATIO**



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## MGSS CONTENIDO DEL ENSAYO MANUEL GUEVARA 25 NOVIEMBRE

**0%**  
Textos sospechosos

**0%** Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
**0%** Idiomas no reconocidos

<p>Nombre del documento: MGSS CONTENIDO DEL ENSAYO MANUEL GUEVARA 25 NOVIEMBRE.docx ID del documento: 1b52e34ddf686355203368659cf2978d0128949a Tamaño del documento original: 97,17 kB Autores: []</p>	<p>Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo Fecha de depósito: 25/11/2024 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 25/11/2024</p>
<p>Número de palabras: 3318 Número de caracteres: 20.240</p>	

Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes principales detectadas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo/3101118.pdf">dialnet.unirioja.es</a> <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo/3101118.pdf">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo/3101118.pdf</a> 3 fuentes similares	5%		 Palabras idénticas: 5% (209 palabras)
2	 <a href="https://www.doi.org/10.1016/j.CALL.2009.12.001">www.doi.org</a> <a href="https://www.doi.org/10.1016/j.CALL.2009.12.001">https://www.doi.org/10.1016/j.CALL.2009.12.001</a> 1 fuente similar	5%		 Palabras idénticas: 5% (189 palabras)
3	 <a href="https://www.doi.org/10.4321/S2254-28842013000200002">www.doi.org</a> <a href="https://www.doi.org/10.4321/S2254-28842013000200002">https://www.doi.org/10.4321/S2254-28842013000200002</a> 1 fuente similar	2%		 Palabras idénticas: 2% (87 palabras)
4	 <b>TTTTTRABAJO DE INVESTIGACIÓN 21 OCT 2024 3ERA REVISIÓN.docx   TTTT...</b> #99ac2 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 2 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (57 palabras)
5	 <b>Explorando los Desafíos Actuales en la Gestión de Carga Laboral y Salud ...</b> #02a26 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 1 fuente similar	2%		 Palabras idénticas: 2% (56 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
----	---------------	-------------	-------------	-------------------

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiar mis pasos

A mis hijos por ser siempre mi inspiración para superarme

A mi esposa por apoyarme en todos mis proyectos

A mi padre que está cuidándome desde el cielo y siempre haberme guiado por el camino adecuado y a mi madre que me sigue apoyando y cuidando en cada paso.

Y a mi familia por siempre estar en las buenas y en las malas.

**Manuel Santiago Guevara Subía**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis pacientes que día a día reciben mi atención y cuyo bienestar inspiraron la realización de este proyecto investigativo.

**Manuel Santiago Guevara Subía**

## **Introducción**

La idea de satisfacción del paciente ha experimentado una evolución en años recientes, donde se ha dejado atrás la convencional relación de autoridad entre el médico y el paciente y se han asumido nuevas posturas. Parece que las opiniones de los pacientes acerca de los servicios sanitarios han sido completamente desconocidas por los prestadores de servicios médicos en los países en vías de desarrollo. En la segunda mitad del siglo XX, el mercado de servicios volvió a enfocarse en la "calidad", una característica ya reconocida en la antigüedad (Jonkisz, 2021).

La satisfacción de los pacientes y su importancia se ha analizado anteriormente en diferentes estudios, así como se ha demostrado la correlación entre la satisfacción del paciente y la adhesión de estos al tratamiento con lo cual como resultado obtendríamos una mejora de su estado de salud que es el principal objetivo de ejercer la medicina, ya que si el paciente se siente cómodo con la atención, y recibe además la correcta guía y explicación de parte de su médico tanto el paciente como el familiar, podrá tener así una atención integral acorde a las expectativas lo que sin duda traerá los mejores resultados como efecto de la calidad del servicio médico brindado dando beneficio a ambas partes por lo cual es una ganancia mutua, y se enriquece además el acto de curar y acompañar las dolencias de nuestros pacientes.

De acuerdo con la Organización Internacional de Normalización (ISO), la "calidad" se refiere a "el conjunto de características de un producto o servicio que definen su habilidad para cumplir con requerimientos identificados o previstos". Se sostiene que un servicio de alta calidad, además de ser de fácil acceso, debe mostrar una relación con los progresos tecnológicos actuales y tener personal capacitado para este trabajo. No obstante, puede suceder que servicios con estas características aun así no generen satisfacción en los usuarios, ya sea por la falta de recursos humanos, o por deficiencias en la forma en que se establece la relación con los usuarios. Por lo tanto,



debe haber la disposición y el interés de investigar metódicamente esa tan buscada satisfacción (Jonkisz,2021).

Debemos considerar plantearnos las interrogantes sobre Qué necesidades tiene el usuario además sobre Qué espera el usuario al acudir a la consulta médica y Cómo solucionar la accesibilidad y costos, la oportunidad de mejorar la actividad virtual y presencial, los usuarios esperan acudir a un lugar en el que se pueda obtener atención médica de óptima calidad, medios diagnósticos efectivos y actuales, medicación específica y efectiva, contención y seguimiento con costos accesibles para así tener una facilidad para la continuidad terapéutica y movilidad reducida mediante medios de comunicación actuales y entrega dirigida automatizada.

Krasowska (2022) refiere que todo el mundo, se espera que los gerentes de los centros médicos mejoren la calidad de los servicios médicos ofrecidos a los pacientes, garantizando la máxima calidad de atención en las instituciones que ellos dirigen. El problema de la mala calidad del servicio médico impactaba principalmente en las instalaciones que no se centraban en entender y cumplir con las necesidades y requerimientos de los pacientes. Los autores indican que, los administradores o gerentes de las instituciones de salud deberían reconocer las prioridades de sus clientes y definir sus propios patrones o patrones internos de políticas considerando las opiniones de los clientes y pacientes. La ausencia de un vínculo directo con los clientes/pacientes representa un grave impedimento para entender y cumplir con sus expectativas.

Como Herramienta para evaluar la calidad del servicio existe el modelo Servqual (SQ), que se significan las palabras "servicio" y "calidad", fue creado por Zeithamlai, Parasuraman y Barry para el sector no médico en 1985. En este, se detectaron las diferencias entre las expectativas del cliente y el servicio brindado a través del estudio de cinco dimensiones/brechas. El enfoque Servqual se ubica dentro de los modelos de administración de la calidad del servicio. Hay varios modelos de administración de la calidad del servicio, o sea, una serie de acciones más o menos palpables que ocurren durante el intercambio entre el cliente y el proveedor de

servicios y que se proporcionan como respuesta a las dificultades del cliente (Jonkisz,2021)

La puesta en marcha del cuestionario Servqual ha brindado a los gerentes o administradores de las unidades sanitarias un instrumento que les facilita reconocer los puntos débiles de los sistemas hospitalarios o clínicos, además de reforzarlos y supervisar de cerca sus funciones. Esto, en general, es un elemento crucial en el proceso de mejora de la calidad de los servicios ofrecidos (Rezaei,2018).

En el modelo Servqual se identifican cinco brechas. La primera brecha está vinculada a las discrepancias entre las expectativas de los clientes o pacientes y las percepciones de un organismo generador, es decir proveedores de servicios, con relación a las necesidades de los pacientes.

La segunda brecha está vinculada a la contradicción entre la noción del servicio y sus propiedades reales. La tercera brecha hace referencia a las diferencias entre el servicio proporcionado y la especificidad en relación con la generación de la calidad de los servicios. La cuarta radica en la discrepancia entre el servicio prometido y el que se proporcionó. La última, la quinta brecha surge de las anteriores, representando la discrepancia entre lo que el cliente (como el paciente) anticipa y lo que obtiene (Jonkisz,2021).

Entre los estudios que se han realizado respecto a la satisfacción del usuario podemos citar a Sharifi et al (2021), quienes realizaron una investigación sobre cuatro centros sanitarios evaluando la calidad de los servicios para lo cual utilizaron los modelos SERVQUAL y HEALTHQUAL. En los resultados de esta investigación revelan una brecha negativa entre las expectativas y lo que percibieron los pacientes de los servicios utilizando los dos modelos mencionados. Así pues, los hallazgos de esta investigación asisten a los administradores y creadores de políticas sanitarias a diseñar acciones eficaces para optimizar los servicios ofrecidos, destacando especialmente las dimensiones con más desigualdades. Karniej et al. (2022)

Rezaei (2018) realizó una revisión bibliográfica realizado en bases de datos científicas internacionales (PubMed, Scopus e ISI) e iraníes (SID, Iranmedex y Magiran) con el objetivo de encontrar investigaciones (en inglés y persa) que emplearon el modelo de brecha de calidad del servicio (SERVQUAL) para evaluar la calidad del servicio en los hospitales de Irán entre los años 2000 y 2016. El estudio contempló un total de 13 artículos relacionados con 4217 pacientes. Los hallazgos señalan que hay valores de desigualdad negativa entre las expectativas y las percepciones de los pacientes en seis dimensiones SERVQUAL, tales como: capacidad de contacto, fiabilidad, reacción, seguridad, empatía y acceso.

En un metaanálisis y revisión sistemática cuyo propósito era analizar las principales brechas en las cinco dimensiones del método Servqual, se siguieron las directrices PRISMA y utilizaron las bases de datos de PubMed, Scopus, Medline y Cochrane, en donde se buscaron artículos médicos publicados desde el mes de enero del año 2000 hasta el mes de abril del 2020. Los resultados demostraron diferencias entre las expectativas y lo que perciben los pacientes en las cinco brechas de Servqual en muchos de los estudios revisados. Los resultados más significativos desde la mayor a la menor diferencia en cuanto a calidad fueron las dimensiones de "fiabilidad, capacidad de contacto, empatía y capacidad de respuesta" en ese orden. El estudio de investigación constató que el método Servqual es muy utilizado en una variedad de áreas médicas para calificar la calidad de los servicios de salud que se brindan. Mediante el uso de Servqual, las instituciones de salud tienen una herramienta para vigilancia y así mejorar la calidad de los servicios que ofrecen.

Una vez expuesto estos antecedentes, se determina que el objetivo de este estudio es evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos y así con los resultados poder realizar los cambios necesarios para alcanzar un nivel excelente de atención, desde el momento del diagnóstico hasta el tratamiento de las patologías presentadas en la consulta ambulatoria.

El estudio se realizó en un Centro Urológico privado de consulta externa ubicado en la ciudad de Portoviejo, para lo cual se hizo uso de un cuestionario de satisfacción modelo Servqual modificado (ver Apéndice), estructurado, la población fueron los pacientes urológicos adultos con un total de 100 participantes, los cuales fueron atendidos durante el periodo desde el mes de enero a junio del año 2024.

### **Método**

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo por lo que es objetivo y estructurada, con alcance descriptivo ya que se pretende evaluar o analizar una sola variable, presenta un Diseño no experimental transversal , ya que no se colocaron los sujetos en condiciones que se manipularon, solo se observaron de forma natural y los datos fueron recopilados mediante respuestas al cuestionario utilizado para esta investigación.

**Instrumentos de recolección de datos:** Se utilizó un cuestionario de satisfacción modelo Servqual modificado.

**Participante:** Se encuestaron a todos los pacientes adultos de la consulta externa de urología atendidos durante el periodo desde el mes de enero a junio del año 2024 con un total de 100 participantes.

**Técnica recolección:** Se utilizaron cuestionarios estructuradas y preguntas cerradas.

**Herramientas de análisis de datos:** Se utilizaron herramientas como Excel para la elaboración de tablas y gráficos.

**Procedimientos:** Se utilizó un cuestionario de satisfacción modelo Servqual modificado, basado en la escala Servqual (service Quality) cuyos autores Parasuraman, Zeithaml y Berry lo elaboraron para evaluar la calidad del servicio de atención a partir de 5 brechas entre las expectativas y las percepciones de los

usuarios. Se realizó mediante preguntas cerradas de opción múltiple valorando con puntuación de 0 (menos) a 5 (mayor) y además respuestas cerradas si o no.

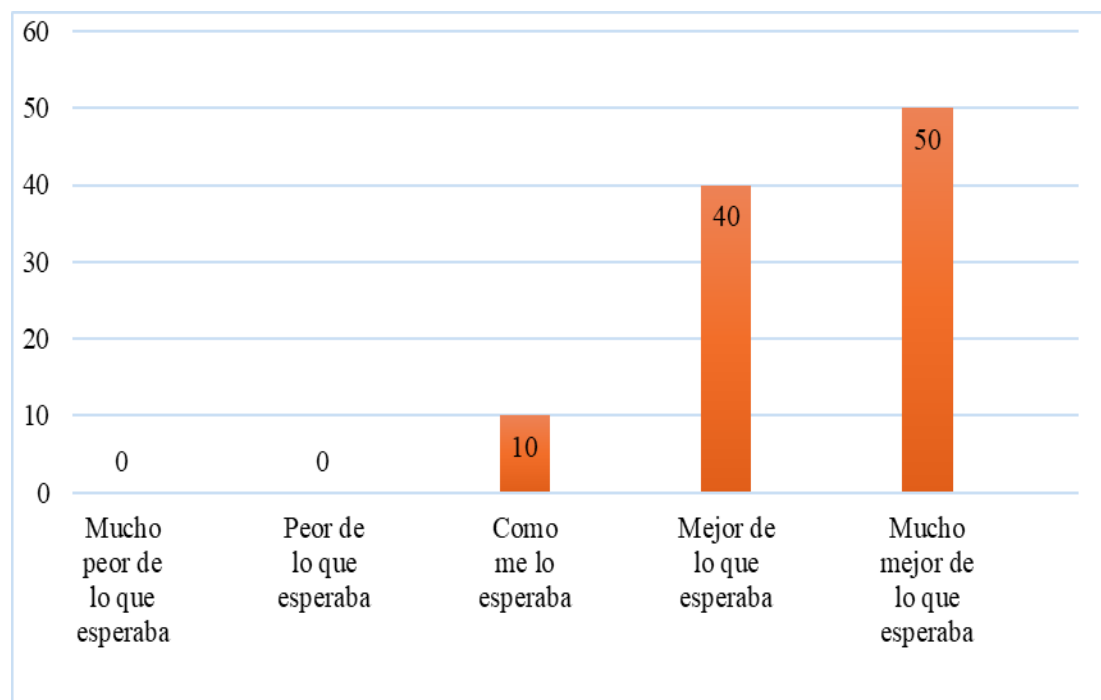
Para la recolección de los datos que se realizaron las encuestas a un total de 100 pacientes que habían sido atendidos entre enero a junio de 2024 en el Centro Urológico de la ciudad de Portoviejo en la Provincia de Manabí previa autorización de ellos indicando que es anónima y no se colocarían datos personales. Como materiales se utilizó una plantilla física del cuestionario para llenar los datos descritos por el paciente.

Para la organización de los datos se utilizó una matriz elaborada en Excel en donde se tabularon los resultados obtenidos.

## Resultados

Figura 1

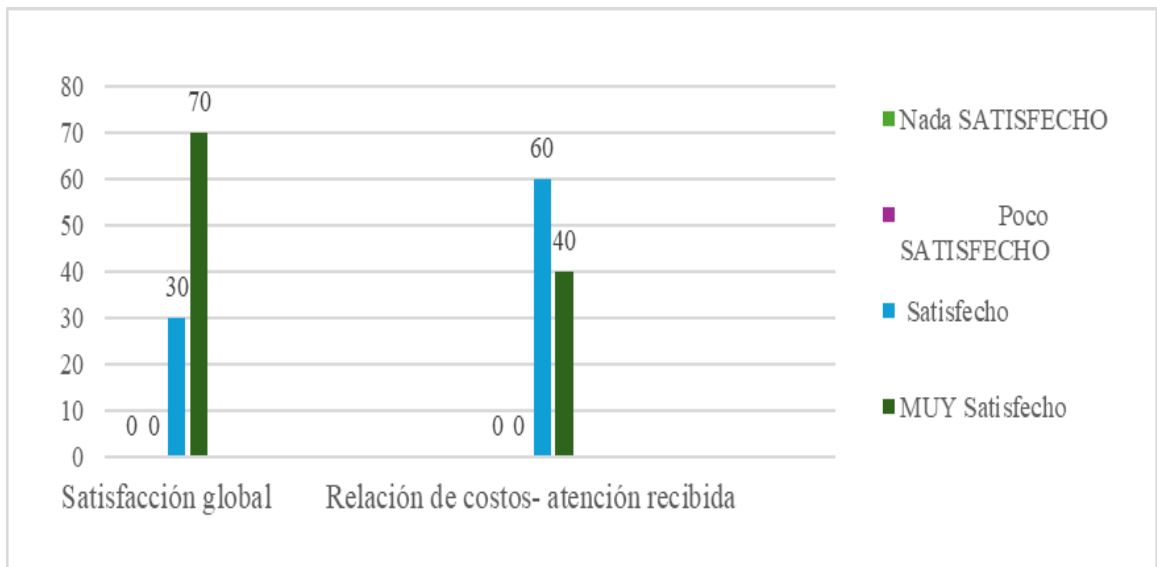
### *Calidad de la Asistencia Sanitaria*



La Figura 1 presenta los estadísticos descriptivos de la calidad de la asistencia Sanitaria. Se obtuvo que la mayoría de los pacientes el 50 % refieren que fue mucho mejor de lo que esperaban, la medición de la calidad se realizó mediante la brecha del servicio que espera el paciente, y el que recibió del centro, con este resultado se demostró que el servicio conoce lo que necesitan y desean los pacientes, y pudieron dar servicios de calidad

Figura 2

*Nivel de Satisfacción Global y Relación Costos, Atención*



La Figura 2 presenta los datos estadísticos descriptivos del Nivel de Satisfacción Global de los pacientes y se obtuvo que la mayoría de los pacientes 70% se encuentran muy satisfechos con la atención con lo que es decir se cumplieron con las expectativas de los pacientes frente a sus percepciones, a la vez la mayoría de los pacientes el 60% se mostró Satisfecho sobre la relación Costo y Atención, siendo un determinante importante de acceso a los servicios médicos.

Tabla 1

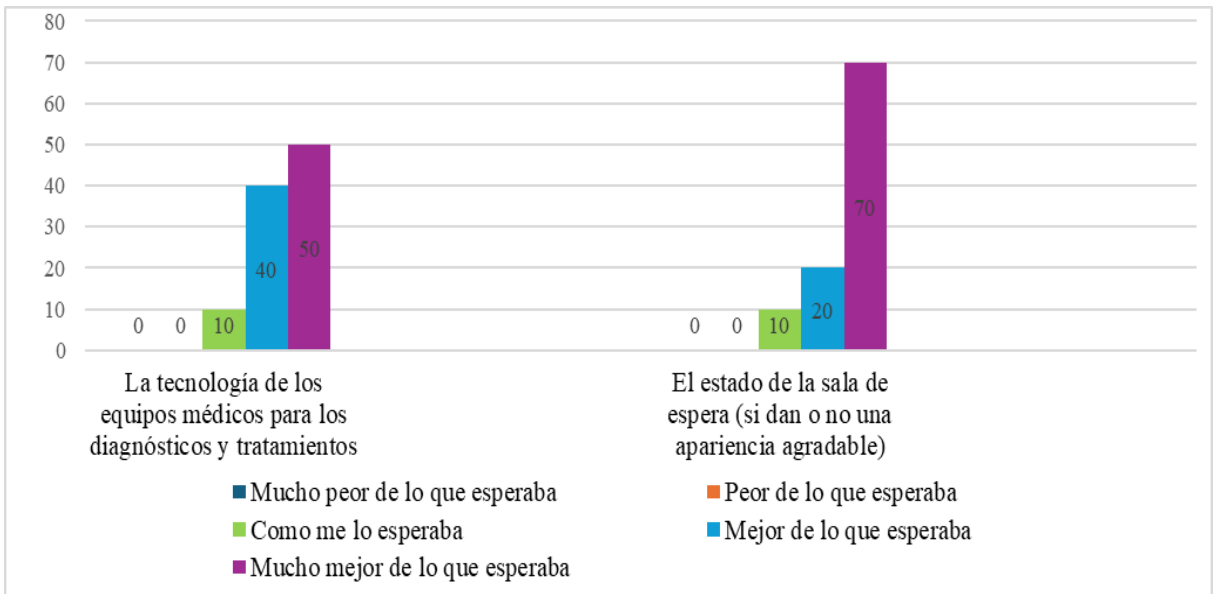
*Recomendación del Centro Médico a Otras Personas.*

Recomendaría este centro a otras personas	Nunca	Tengo dudas	Sin dudarlo	Total
Porcentaje	0	0	100	100

La Tabla 1 presenta los datos estadísticos descriptivos de la Recomendación del Centro Médico a Otras Personas y se obtuvo que todos los pacientes el 100 % refieren que sin dudarlo lo recomendarían valorando de esta manera la dimensión de empatía del modelo que se logró por la atención individualizada que se brindó.

Figura 3

*Análisis de Criterios de los Pacientes Sobre Tecnología, Estado de la Sala de Espera del Centro Médico*



La Figura 3 presenta los datos estadísticos descriptivos de Criterios de los Pacientes Sobre Tecnología de los equipos médicos y diagnósticos y tratamientos utilizaron y se obtuvo que la mayoría de los pacientes reportó que fueron mejor de lo que esperaban, además sobre Estado de la Sala de Espera del Centro Médico la mayoría el 70% refieren que fue Mucho mejor de lo que esperaban determinando que estuvieron cómodos con la infraestructura que es un elemento tangible de la calidad del servicio.

Tabla 2

*Nivel de Satisfacción sobre la Información que los Médicos Proveen al Paciente y a los Familiares*

Pregunta	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	% total
Información que los médicos proveen	0	0	30	30	40	100
Información que los médicos proveen a los familiares	0	0	10	40	50	100



La Tabla 2 presenta los datos estadísticos sobre el Nivel de Satisfacción acerca de la Información que los Médicos Proveen tanto al Paciente como a los familiares, se obtuvo que la mayoría 40 % de los pacientes y 50% de los Familiares lo consideran mucho mejor de lo esperaban. Demostrando así la importancia de buscar la satisfacción del paciente y su relación con la adherencia al tratamiento para lograr una mejora de su estado de salud.

Tabla 3

*Satisfacción Sobre la Facilidad para Llegar al Centro Médico y El Tiempo de Espera para ser Atendido*

Pregunta	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba	Total
Facilidad para llegar al centro urológico	0	0	20	30	50	100
Tiempo de espera para la atención	0	20	50	20	10	100

La tabla 3 presenta los datos estadísticos descriptivos sobre la Facilidad para Llegar al Centro Médico se obtuvo que la mayoría 50 % de los pacientes encontró Mucho Mejor de lo que Esperaba, sin embargo, sobre El Tiempo de Espera para ser atendido se obtuvo que la mayoría 50 % de los pacientes encontró como lo esperaba y el 20 % refieren que fue peor de lo que esperaban demostrando que el tiempo de espera influye además de manera negativa en el paciente.

## **Conclusiones**

Para poder alcanzar un nivel óptimo de atención, diagnóstico y tratamiento adecuado se debe tener en cuenta que las patologías urológicas se pueden atender en el nivel ambulatorio por ello los usuarios esperan acudir a un lugar en el que se pueda obtener atención médica de óptima calidad, medios diagnósticos efectivos y actuales, medicación específica y efectiva, Contención y seguimiento con Costos accesibles para así tener una Facilidad para la continuidad terapéutica y movilidad reducida mediante medios de comunicación actuales y entrega dirigida automatizada.

En el estudio se demostró que la satisfacción sobre la calidad de atención fue el 50 % mejor de lo que esperaba por ello el 100 % de los pacientes lo recomendaría a otras personas.

Se concluye además que la calidad de los servicios y la satisfacción se puede ver influenciada con la tecnología de los equipos médicos y diagnósticos así como el tratamiento que el medico indique de los cuales por ello la mitad de los pacientes refieren que la atención fue mejor de lo que esperaban; a la vez es importante para mejorar la satisfacción del paciente el estado en el que se encuentre la sala de espera y si tiene este una apariencia agradable y cómoda siendo el 70 % de los pacientes los que refieren que esta es mucho mejor de lo que esperaban.

Se concluye que el tiempo de espera influye además de manera negativa en el paciente, pero aun así los aspectos positivos fueron mayores y la satisfacción por la correcta información y explicación que se les dan a sus familiares y paciente son los que contribuyen a cumplir el objetivo de la investigación, Alcanzar un estándar óptimo de atención, diagnóstico y solución de patologías en el nivel ambulatorio. Demostrando que la satisfacción de los pacientes es valiosa ya que se correlaciona con la adherencia al tratamiento lo cual conllevaría a mejorar su estado de salud.

## **Recomendaciones**

Desarrollar investigaciones primarias prospectivas sobre el tema abordado que permitan que el gerente de un centro médico y todo el equipo que va a manejar estos centros tengan la certeza de qué estrategias abordar para poder brindar atención en los diferentes escenarios.

Se debe identificar de manera oportuna los factores que afectan la calidad de atención sanitaria utilizando estándares de valoración confiables reproducibles y verificables se podría proporcionar un manejo individualizado y una guía para los diferentes centros de atención médica para así, mejorar los resultados de atención.

Se debería además realizar una escala de valoración satisfacción validada para el uso en centros médicos urológicos de atención externa. como parte de un protocolo obligatorio en cada paciente que sea atendido.

Evaluar constantemente la eficacia de las estrategias y métodos de atención ambulatoria en centros médicos urológicos.

Realizar capacitación al profesional al personal que atiende y trata con pacientes y familiares.

Se deberán tomar acciones tempranas sobre los puntos débiles como el tiempo de espera organizando la agenda de mejor manera.

## Referencias

- Andaleeb SS. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Soc Sci Med.* 2001 May;52(9):1359-70. doi: 10.1016/s0277-9536(00)00235-5. PMID: 11286361.
- Carvalho JMS, Rodrigues N. Perceived Quality and Users' Satisfaction with Public-Private Partnerships in Health Sector. *Int J Environ Res Public Health.* 2022 Jul 4;19(13):8188. doi: 10.3390/ijerph19138188. PMID: 35805844; PMCID: PMC9266381.
- Danilov A. V. (2021). *Problemy sotsial'noi gigieny, zdravookhraneniia i istorii meditsiny*, 29(4), 904–908. <https://doi.org/10.32687/0869-866X-2021-29-4-904-908>.
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., & Valle-Flores, J. (s/f). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Revistaespacios.com*. Recuperado el 31 de julio de 2024, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Gilavand, A., & Torabipour, A. (2022). The Quality of Services of Iran University Hospitals Based on SERVQUAL's Evaluation Model: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Frontiers in public health*, 10, 838359. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.838359>.
- Ipanaqué O, Pariona A, Guevara G y colaboradores. Satisfacción del usuario durante la atención médica en el servicio de consultorios externos de Urología del Hospital Nacional de la Policía Nacional del Perú. “Luis N. Sáenz”. Lima, 2005.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review.

- International journal of environmental research and public health, 18(20), 10758.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>.
- Martínez-rodríguez, A. Rosales bordes, H. Villavicencio mavrich, Cuestionario de evaluación de la calidad asistencial en un servicio de urgencias urológicas, *Actas Urológicas Españolas*, Volume 32, Issue 7,2008,Pages 717-721, ISSN 0210-4806, [https://doi.org/10.1016/S0210-4806\(08\)73920-2](https://doi.org/10.1016/S0210-4806(08)73920-2).
- Massip Pérez, Coralía, Ortiz Reyes, Rosa María, Llantá Abreu, María del Carmen, Peña Fortes, Madai, & Infante Ochoa, Idalmis. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4) Recuperado en 31 de julio de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662008000400013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662008000400013&lng=es&tlng=es)
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia*, 64(4), 715.  
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>.
- Páez, A., Redondo, E., Juárez, N. Cachón, A., Crespo, L., Manresa, S., Gálvez, ML, Rendón, D., Alarcón, R., Aguilar, L., & Durán, M. (2012). CALIDAD PERCIBIDA EN EL AREA DE CONSULTAS DE UN SERVICIO DE UROLOGIA. *Archivos Españoles de Urología*, 65 (9), 808-815.
- Pérez-Blanco, V., García-Caballero, J., Cisneros, J., & Taberero, Á. (2003). Satisfacción del paciente urológico en consultas externas. *Revista de calidad asistencial: órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial*, 18(8), 628–635. [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(03\)77652-0](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(03)77652-0).
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de saude publica*, 53, 87. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>.

- Porsuk, AO y Cerit, C. (2023). Evaluación de la satisfacción con un centro de vida saludable, un nuevo modelo de servicio. *Revista nigeriana de práctica clínica*, 26 (1), 23–30. [https://doi.org/10.4103/njcp.njcp\\_1635\\_21](https://doi.org/10.4103/njcp.njcp_1635_21)
- Rezaei, S., Hajizadeh, M., Zandian, H., Fathi, A., & Nouri, B. (2018). Service quality in Iranian hospitals: A systematic review and meta-analysis. *Medical journal of the Islamic Republic of Iran*, 32, 59. <https://doi.org/10.14196/mjiri.32.59>
- Sharifi, T., Hosseini, S. E., Mohammadpour, S., Javan-Noughabi, J., Ebrahimipour, H., & Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC health services research*, 21(1), 397. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>
- Suárez Isaqui, L., Rodríguez Ramos, S. L., & Martínez Abreu, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista médica electrónica*, 40(4), 1002–1010. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?>
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A., Montiel-Jarquín, A., Gutiérrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Campos-Navarro, L. A., & Loría-Castellanos, J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública (Bogotá, Colombia)*, 20(2), 254–257.

## Apéndice

### MODELO SERVQUAL MODIFICADO

Tenemos interés en conocer el grado de satisfacción de las personas que, como usted, utilizan nuestros servicios médicos urológicos.

Para ello hemos preparado este cuestionario en el que le pedimos una valoración de los servicios prestados y el trato recibido de nuestro personal. Su participación es voluntaria y anónima.

Para llenar esta encuesta sólo tiene que señalar con una x si la calidad que le ha proporcionado durante su asistencia al Centro Urológico Uromedic en Portoviejo, Manabí, Ecuador, ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba de acuerdo con la siguiente puntuación:

La calidad de la asistencia sanitaria ha sido	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Encerrar	1	2	3	4	5

Ejemplo: Si la apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido mejor de lo que usted esperaba, encierre con un O el número 4.

	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos	1	2	3	4	5
La apariencia	1	2	3	4	5

del personal (limpieza y uniforme)					
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el centro urológico	1	2	3	4	5
Si el personal cumple lo que dice que va a hacer	1	2	3	4	5
El estado de la sala de espera (si dan o no una aparición agradable)	1	2	3	4	5
La información que los médicos proporcionan	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido por un médico	1	2	3	4	5
La facilidad para llegar al centro urológico	1	2	3	4	5
El interés del personal por solucionar problemas de los pacientes	1	2	3	4	5



La puntualidad de las consultas médicas	1	2	3	4	5
La rapidez con que se consigue lo que se necesita o se pide	1	2	3	4	5
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita	1	2	3	4	5
La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes	1	2	3	4	5
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente	1	2	3	4	5
La preparación del personal para realizar su trabajo	1	2	3	4	5
El trato personalizado que se da a los pacientes	1	2	3	4	5
La capacidad del personal para comprender las	1	2	3	4	5

necesidades de los pacientes					
La información que los médicos dan a los familiares	1	2	3	4	5
El interés del personal de enfermería por los pacientes	1	2	3	4	5

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión	Nada satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho
Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su asistencia al centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La relación de costos con atención recibida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recomendaría este centro a otras personas	Nunca	Tengo dudas	Sin dudarlo
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Si	No
¿Le han realizado en el hospital pruebas (intervenciones) sin pedir su permiso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En su opinión, ¿ha estado ingresado en le hospital el tiempo necesario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Conoce el nombre del médico que se hizo cargo de su caso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Conoce el nombre de las enfermeras que le atendían habitualmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Encuesta rellena por:

El propio paciente

Un acompañante o cuidador del paciente

Hombre

Mujer

Edad:

UNA VEZ COMPLETADA LA ENCUESTA DÉJELA EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS SITUADO EN EL AREA DE SECRETARIA EN LA SALA DE ESPERA DEL CENTRO UROLÓGICO.

AGRADECEMOS SINCERAMENTE SU COLABORACIÓN.

No olvide que la encuesta es anónima, por lo que su nombre NO debe aparecer en este formulario

Muy Atentamente:

Dr. Santiago Guevara Subía

Gerente Uromedic.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Guevara Subía Manuel Santiago, con C.C: # 1304533373 autor del trabajo de titulación: Evaluación de la satisfacción de los usuarios de servicios médicos de centro urológico privado, en la ciudad de Portoviejo, 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, 7 de enero de 2025

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

Manuel Santiago Guevara Subía  
C.C: 1304533373



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Evaluación de la satisfacción de los usuarios de servicios médicos de centro urológico privado, en la ciudad de Portoviejo		
<b>AUTOR(ES)</b>	Guevara Subía Manuel Santiago		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Zerda Barreno Elsie		
<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>	7 de enero de 2025	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	21
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Satisfacción de usuarios, centros privados, atención en consulta urológica		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Satisfacción del paciente, paciente urológico		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>La idea de satisfacción del paciente ha experimentado una evolución en años recientes, donde se ha dejado atrás la convencional relación de autoridad entre el médico y el paciente y se han asumido nuevas posturas. Parece que las opiniones de los pacientes acerca de los servicios sanitarios han sido completamente desconocidas por los prestadores de servicios médicos en los países en vías de desarrollo. En la segunda mitad del siglo XX, el mercado de servicios volvió a enfocarse en la "calidad", una característica ya reconocida en la antigüedad (Jonkisz, 2021). El estudio se realizó en un Centro Urológico privado de consulta externa ubicado en la ciudad de Portoviejo, para lo cual se hizo uso de un cuestionario de satisfacción modelo Servqual modificado (ver Apéndice), estructurado, la población fueron los pacientes urológicos adultos con un total de 100 participantes, los cuales fueron atendidos durante el periodo desde el mes de enero a junio del año 2024.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593995425711	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:santgs@hotmail.com">santgs@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo		
<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>			