



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE MEDICINA**

**TEMA:**

Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro  
de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025

**AUTOR:**

Minango Felix, Johnny Isaac

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
MÉDICO**

**TUTORA:**

Dra. Sánchez Giler, Sunny Eunice

Guayaquil, Ecuador

19 de mayo de 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE MEDICINA**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Minango Felix, Johnny Isaac** como requerimiento para la obtención del título de **MÉDICO**.

**TUTORA**

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

**Dra. Sánchez Giler, Sunny Eunice**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

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

**Dr. Aguirre Martínez, Juan Luis**

**Guayaquil, 19 de mayo de 2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE MEDICINA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Minango Felix, Johnny Isaac**

**DECLARO QUE:**

El trabajo de titulación “**Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025**” previo a la obtención del título de **MÉDICO**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias bibliográficas. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del trabajo de titulación referido.

**Guayaquil, 19 de mayo de 2025**

**AUTOR**

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

**Minango Felix, Johnny Isaac**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE MEDICINA**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Minango Felix, Johnny Isaac**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **“Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 19 de mayo de 2025**

**AUTOR**

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

**Minango Felix, Johnny Isaac**

# REPORTE DE ANTIPLAGIO



f. \_\_\_\_\_  
**Dra. Sánchez Giler, Sunny Eunice**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco el afecto y cariño del grupo de compañeros porque sin sus risas, locuras y diversión y sobre todo portarse serio cuando las cosas ameritaban nada de esto sería posible ya que más que un equipo de trabajo formamos una amistad.

A todas las instituciones públicas médicas que dan la oportunidad de practicar y aprender nuestra loable profesión.

A mi poderoso Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor por ser partícipe de reafirmar mi decisión y mi amor por mi carrera.

A las autoridades y docentes de la universidad quienes contribuyeron con mi formación académica e impartieron sus conocimientos científicos además de su experiencia vivida dentro y fuera de las aulas.

### *IN MEMORIAM*

En honor a mi hermanita PRIS mi fuente de inspiración  
y sabiduría, aunque la vida no dejó que estes presente  
físicamente sé que siempre estás conmigo  
tu espíritu amor y cariño continuaran  
guiándome en cada paso de este camino

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de titulación a los mejores padres del mundo Mgs. Lupe Felix y SUBP-EL-RF-SP Johny Minango quienes a lo largo de su vida me han inculcado la importancia del estudio; su esfuerzo constante con mi educación y preparación son un regalo que valoro más allá de las palabras.

Por qué si tengo que escoger entre todas las personas de este mundo los volvería a escoger como mis padres.

Gracias por todo papás



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**CARRERA DE MEDICINA**

## **TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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

**Dr. Briones Jiménez Roberto Leonardo, PhD**  
**DOCENTE DE LA CARRERA**

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

**Mgs. Yépez Mancero Violeta de las Mercedes**  
**DOCENTE DE LA CARRERA**

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

**OPONENTE**

## INDICE DE CONTENIDO

|                                                                           |      |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| RESUMEN.....                                                              | XIII |
| ABSTRACT .....                                                            | XIV  |
| INTRODUCCIÓN .....                                                        | 2    |
| CAPITULO I.....                                                           | 3    |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....                                        | 3    |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                                     | 3    |
| 1.2. Formulación del problema .....                                       | 4    |
| 1.3. Justificación .....                                                  | 4    |
| 1.4. Objetivos .....                                                      | 5    |
| 1.4.1. Objetivo general .....                                             | 5    |
| 1.4.2. Objetivos específicos .....                                        | 5    |
| CAPITULO II.....                                                          | 6    |
| 2. MARCO TEÓRICO .....                                                    | 6    |
| 2.1. Calidad .....                                                        | 6    |
| 2.1.1. Definición.....                                                    | 6    |
| 2.1.2. Tipos de calidad .....                                             | 6    |
| 2.1.3. Principios.....                                                    | 7    |
| 2.1.4. Modelos de evaluación de calidad .....                             | 8    |
| 2.1.4.1. Modelo SERVPERF .....                                            | 8    |
| 2.1.4.2. Otros modelos de evaluación de calidad .....                     | 9    |
| 2.1.4.2.1. Modelo Donabedian (1966).....                                  | 9    |
| 2.1.4.2.2. Modelo Gronross (1984) .....                                   | 10   |
| 2.1.4.2.3. Modelo SERVQUAL (1985) .....                                   | 10   |
| 2.1.4.2.4. Modelo LIBQUAL (2001).....                                     | 11   |
| 2.1.4.2.5. Modelo ES-QUAL (2005) .....                                    | 11   |
| 2.1.5. Percepción de la calidad.....                                      | 12   |
| 2.1.6. Calidad de servicios de salud en Ecuador .....                     | 13   |
| 2.2. Satisfacción del usuario.....                                        | 14   |
| 2.2.1. Definición.....                                                    | 14   |
| 2.2.2. Factores que influyen en la satisfacción del paciente/usuario..... | 15   |
| CAPITULO III.....                                                         | 16   |

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 3. MARCO METODOLÓGICO .....                | 16 |
| 3.1. Tipo de estudio .....                 | 16 |
| 3.2. Población de estudio .....            | 16 |
| 3.3. Muestra de estudio .....              | 16 |
| 3.4. Técnica de muestreo .....             | 16 |
| 3.5. Recolección de datos .....            | 17 |
| 3.6. Encuesta .....                        | 17 |
| 3.7. Criterios de estudio.....             | 17 |
| 3.7.1. Criterios de inclusión.....         | 17 |
| 3.7.2. Criterios de exclusión.....         | 18 |
| 3.8. Análisis de datos .....               | 18 |
| 3.9. Operacionalización de variables ..... | 18 |
| CAPITULO IV .....                          | 20 |
| 4. RESULTADOS .....                        | 20 |
| 5. DISCUSIÓN.....                          | 28 |
| CAPÍTULO V .....                           | 30 |
| 6. CONCLUSIONES .....                      | 30 |
| 7. RECOMENDACIONES.....                    | 31 |
| ANEXOS .....                               | 32 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....            | 34 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1. Datos demográficos de los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena.....                    | 21  |
| Tabla 2. Dimensión FIABILIDAD según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena. ....              | 22  |
| Tabla 3. Dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena.. .... | 23  |
| Tabla 4. Dimensión SEGURIDAD según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena.. ....              | 243 |
| Tabla 5. Dimensión EMPATÍA según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena.. ....                | 24  |
| Tabla 6. Dimensión ELEMENTOS TANGIBLES según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena.. ....    | 25  |
| Tabla 7. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena.. ....           | 26  |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1. Estructura del modelo SERVPERF .....                                                                                              | 9  |
| Ilustración 2. Línea de tiempo de los modelos de evaluación de calidad del servicio .....                                                        | 12 |
| Ilustración 3. Nivel de satisfacción del paciente en Ecuador en el periodo enero a septiembre de 2023 .....                                      | 14 |
| Ilustración 5. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena desde diciembre 2024 a febrero 2025 .....    | 26 |
| Ilustración 6. Aplicación de encuesta sobre nivel de satisfacción en la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud Santa Elena ..... | 33 |

## RESUMEN

**Introducción:** La satisfacción del paciente es un indicador de salud y es la base de la calidad de atención en servicios de salud de la Red Integral Pública de Salud de Ecuador. Esta investigación permitirá identificar falencias y optimizar los procesos de atención sanitaria en el primer nivel de atención.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025.

**Metodología:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025. Se obtuvo una población de 763 participantes y una muestra de 257 participantes con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. Se planteó una encuesta de 16 preguntas basadas en el modelo SERVPERF.

**Resultados:** El Centro de Salud Santa Elena un nivel de satisfacción variable, es decir, fiabilidad 95,82%, capacidad de respuesta 74,32%, empatía 82,89%, seguridad 96,89% y elementos tangibles 82,75% respectivamente.

**Conclusión:** De forma general, el porcentaje de satisfacción es bueno, sin embargo, se deben plantear y ejecutar acciones que mejoren la calidad en la atención de salud con la finalidad de cumplir con los objetivos del primer nivel de atención.

**Palabras claves:** calidad, satisfacción, percepción, servicios de salud, Salud Pública, primer nivel de atención.

## ABSTRACT

**Introduction:** Patient satisfaction is a health indicator and is the basis of the quality of care in health services of the Comprehensive Public Health Network of Ecuador. This research will make it possible to identify shortcomings and optimize health care processes at the first level of care. **Objective:** To determine the level of patient satisfaction about the quality of care at the Santa Elena Health Center during December 2024 to February 2025. **Methodology:** To determine the level of patient satisfaction with the quality of care at the Santa Elena Health Center during December 2024 to February 2025. A population of 763 participants and a sample of 257 participants were obtained with a confidence level of 95% and a margin of error of 5%. A survey of 16 questions based on the SERVPERF model was proposed. **Results:** The Santa Elena Health Center had a variable level of satisfaction, i.e., reliability 95.82%, responsiveness 74.32%, empathy 82.89%, security 96.89% and tangible elements 82.75% respectively. **Conclusion:** In general, the percentage of satisfaction is good, however, actions that improve the quality of health care should be proposed and executed in order to meet the objectives of the first level of care.

**Keywords:** quality, satisfaction, perception, health services, Public Health, first level of care

## INTRODUCCIÓN

La salud es un derecho constitucional vinculado a otros derechos humanos donde se garantiza el acceso universal, gratuito y permanente bajo un sinnúmero de principios como la calidad. (1) La satisfacción del usuario es un indicador subjetivo de salud y es la base de la calidad de atención de las instituciones de la Red Integral Pública de Salud. (2)

Las instituciones sanitarias tienen el objetivo de ofrecer atención de calidad con personal capacitado y eficiente. A partir del 2008, la calidad y la satisfacción de la atención del usuario han sido considerados aspectos de gran prioridad. (3) Diversos estudios han demostrado que existe una relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción, la adherencia al tratamiento y los resultados clínicos.

La calidad de la prestación de los servicios de salud es fundamental para orientar a la transformación continua de los sistemas de salud. (4) Por otro lado, es un elemento central para evaluar la eficiencia y eficacia de la Red Pública Integral de Salud. En el área administrativa, la salud no tiene una relación desigual entre el servicio y el cliente por lo que la percepción de la atención de un servicio depende de un sin número de aspectos. (5)

La percepción del paciente y su familia sobre la calidad de atención puede variar e influir directamente en el nivel de satisfacción y la expectativa en el sistema de salud. Es fundamental identificar y comprender los factores que influyen negativamente en la calidad para proponer estrategias que fortalezcan el sistema de salud y garanticen una atención de calidad centrada en la prevención de enfermedades y promoción del salud.

## **CAPITULO I**

### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

El Ministerio de Salud Pública como autoridad nacional tiene la misión de garantizar el derecho a la salud; debe proporcionar una atención de calidad, gratuita, inclusiva y equitativa. Sin embargo, la búsqueda de altos estándares de calidad y buena percepción sobre los servicios de salud han sido un problema difícil de abordar debido a factores políticos y socioeconómicos.

La falta de insumos médicos, la falta de disponibilidad de especialidades médicas, la experiencia previa, el desabastecimiento de medicamentos, el estado de la infraestructura, el largo tiempo de espera para la atención médica y la falta de profesionalismo del personal son algunos de los factores que influyen en el nivel de satisfacción. (6)

La Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS) a través de una encuesta determinó que el porcentaje de satisfacción del paciente del sector público entre enero-septiembre del 2023 fue del 70.81% en comparación al sector privado con un 94,32% en los establecimientos de tercer nivel de atención. (7)

La importancia de esta investigación radica en la determinación del nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena permitiendo identificar falencias y optimizar los procesos de atención sanitaria lo que facilitará la mejora continua de los servicios ofrecidos a corto y largo plazo en esta institución de salud.

## **1.2. Formulación del problema**

La calidad de los servicios de salud se ha convertido en una prioridad para el Ministerio de Salud Pública. El nivel de satisfacción del paciente es un indicador de la calidad de atención de los establecimientos de salud. Sin embargo, se ha observado que hay opiniones divididas sobre el nivel de satisfacción a pesar de las carencias de recursos en el Centro de Salud de Santa Elena.

Explicado lo anterior, la investigación busca responder la siguiente pregunta de investigación: *¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre la atención en el Centro de Salud Santa Elena?*; lo que ayudará a entender las necesidades de la comunidad además de conocer las expectativas y percepción sobre la calidad de atención en salud en el primer nivel de atención.

## **1.3. Justificación**

La falta de satisfacción en la calidad de la atención sanitaria está relacionada con la atención de especialidades médicas en los diferentes niveles de atención, falta de insumos y medicamentos, grandes tiempos de espera y la falta de profesionalismo del personal médico. (8)

El modelo SERVPERF propuesto en 1992 tiene la finalidad de medir y evaluar la calidad de un servicio, centrándose únicamente en la percepción de los usuarios a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles; es el más usado actualmente. (9) Este ha sido usado en centros de salud y en hospitales.

No existe información sobre el nivel de satisfacción del primer nivel de atención publicada por el Ministerio de Salud lo que genera un vacío científico y preocupación por los estudiantes de medicina. La importancia de la investigación reside en la necesidad de conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en el primer nivel de atención y los factores que pueden influir en dicha percepción con la finalidad de establecer estrategias que promuevan una atención de calidad, universal, accesible y equitativa.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Medir la calidad de atención del servicio sanitario usando el modelo SERVPERF.
- Identificar el componente del modelo SERVPERF con mayor y menor nivel de satisfacción.
- Proponer estrategias que fomenten la satisfacción sobre la calidad de atención.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Calidad

##### 2.1.1. Definición

Se define como calidad la capacidad que tiene un bien o un servicio de satisfacer las necesidades de una persona o comunidad. Por otro lado, se define como *calidad de atención en servicios de salud* al cumplimiento de las necesidades de una persona, familia o comunidad con un mínimo de recursos con el fin de conseguir el mayor bien posible con el menor de los riesgos. (10)

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud hacen referencia a que la calidad de la atención de salud está asociada con los resultados deseados por el sistema de salud de un país establecidos por la eficacia, seguridad y individualización. (11)

##### 2.1.2. Tipos de calidad

- Calidad objetiva: es la aceptación de las especificaciones de un producto o servicio. Se refiere a la satisfacción de las expectativas del usuario.
- Calidad subjetiva: es la comparación entre una medida estándar y una medida referida de las características de calidad que se pueden calcular cuantitativamente con herramientas tecnológicas o matemáticas.
- Calidad estática: es el estado actual de las expectativas del usuario.

- Calidad dinámica: es la modificación constante de los procesos de mejora continua de un producto o servicio.
- Calidad absoluta: es un indicador objetivo de la calidad a partir de las características, especificaciones y requisitos propios de un producto o servicio.
- Calidad relativa: es el resultado de la comparación de la calidad del producto o servicio.
- Calidad interna: es el incremento significativo de la eficiencia interna para lograr la conformidad en los procesos y la disminución del costo sin modificar la calidad del producto o servicio.
- Calidad externa: es la visión externa de la comparación entre productos o servicios de dos o más empresas.
- Calidad total: es el resultado de la calidad interna y externa que se origina del cumplimiento de las expectativas totales.
- Calidad de producto: es el conjunto de particularidades que se pueden valorar para satisfacer al usuario. (12)

### **2.1.3. Principios**

Los principios de la calidad según Sánchez (2017) son: (13)

- Enfoque en el usuario
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque basado de sistema para la gestión

- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Gestión de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

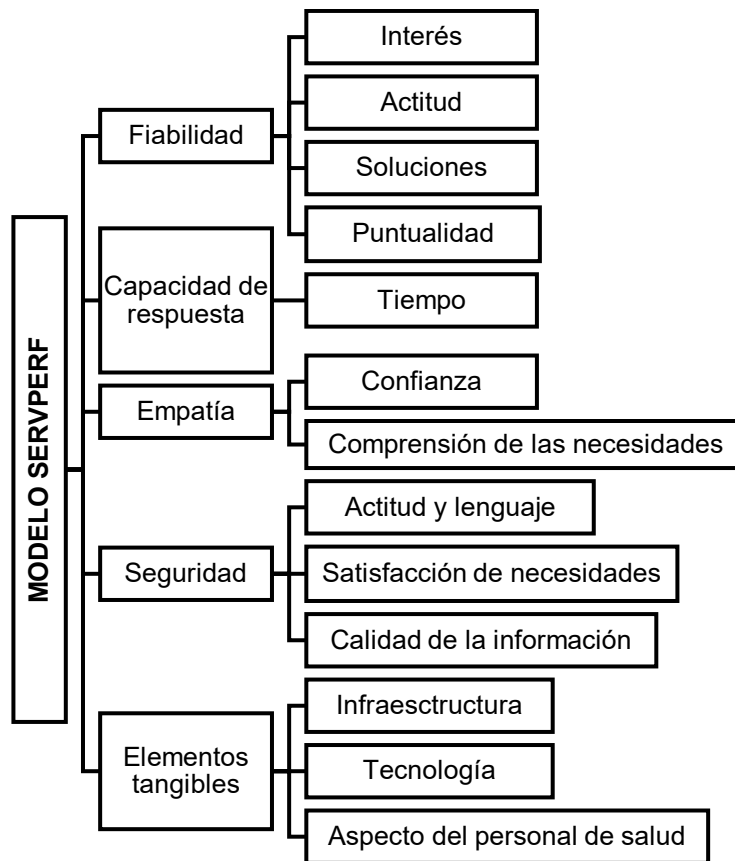
#### **2.1.4. Modelos de evaluación de calidad**

##### **2.1.4.1. Modelo SERVPERF**

El modelo SERVPERF es un modelo matemático bi-escala que mide la calidad de un servicio propuesto por Cronin y Taylor en 1992. Está basado en el modelo SERVQUAL propuesta por Berry, Parasuraman y Zeitham. Se encarga de medir la calidad a partir de las expectativas del cliente sobre un servicio o producto lo que implica que la falta de cumplimiento de las expectativas de un usuario indica un servicio de calidad deficiente y viceversa.

(12) Se compone de 5 dimensiones:

- Elementos tangibles: se refiere al aspecto de la infraestructura, equipos e implementos, así como la apariencia de los trabajadores.
- Capacidad de respuesta: se refiere a la predisposición que tienen los trabajadores de ofrecer un servicio con rapidez y eficacia.
- Empatía: se refiere a la capacidad que tiene el personal de comprender las necesidades del cliente y atenderlas de forma individual.
- Seguridad: se refiere a la capacidad que tiene el trabajador de transmitir confianza y buen manejo de la información.
- Fiabilidad: se refiere a la capacidad que tiene el personal para cumplir con las necesidades del cliente. (9,14)



*Ilustración 1. Estructura del modelo SERVPERF. Adaptado de: Enríquez C., Luna I. (2023)*

## **2.1.4.2. Otros modelos de evaluación de calidad**

### **2.1.4.2.1. Modelo Donabedian (1966)**

Elaborado por Avedis Donabedian en 1966 con la finalidad de evaluar los servicios de salud a partir de 3 dimensiones, este define a la calidad como al resultado de la mejoría en el estado de salud. (15)

- a) Dimensión estructura: se refiere a las características físicas, organización y sistema asistencial de una empresa.
- b) Dimensión proceso: se refiere al trato a los pacientes.
- c) Dimensión resultados: se refiere a la actitud, conocimientos y conducta de los pacientes posterior a la cita médica.

#### **2.1.4.2.2. Modelo Gronross (1984)**

Elaborado por Christian Gronross en 1984 con la finalidad de evaluar de forma objetiva la calidad de un servicio a partir de 3 componentes, este define a la calidad como al resultado de un proceso evaluativo donde el usuario realiza una comparación entre la expectativa y la percepción del servicio. (15)

- a) Calidad técnica: se refiere a la representación del servicio posterior a su utilización
- b) Calidad funcional: se refiere a la forma en que el usuario recibe y experimenta un servicio, es decir, que indica el trato del personal de la empresa.
- c) Imagen corporativa: se refiere a la percepción del usuario

#### **2.1.4.2.3. Modelo SERVQUAL (1985)**

Elaborado por Berry, Parasuraman y Zeithaml en 1985 con la finalidad de evaluar la calidad en las empresas de servicios de Estados Unidos a partir de las expectativas y percepción de los usuarios explicadas en 5 dimensiones. Ha sido utilizado para evaluar servicios de salud, educación universitaria, servicios hoteleros y telecomunicaciones principalmente. (15)

- a) Empatía: se refiere al interés y a la atención personalizada que otorgan las empresas a los usuarios.
- b) Fiabilidad: se refiere a la capacidad que tiene el personal para hacer cumplir lo que promete el servicio.
- c) Seguridad: se refiere a los conocimientos, confianza y capacidades del personal de una empresa.

- d) Capacidad de respuesta: se refiere a la predisposición del personal de una empresa para brindar un servicio rápido.
- e) Elementos tangibles: se refiere a las características físicas de la instalaciones, equipos y personal de una empresa.

#### **2.1.4.2.4. Modelo LIBQUAL (2001)**

Elaborado por Cook, Heath y Thompson en 2001 como un modelo secundario del modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias de Estados Unidos. Permite conocer la calidad de un servicio mediante la percepción del usuario a través de 4 dimensiones. (15)

- a) Valor del servicio: se refiere a la empatía, seguridad, responsabilidad y fiabilidad del servicio otorgado.
- b) Acceso a la información: se refiere a la capacidad que tienen los usuarios de alcanzar un contenido.
- c) Control del personal: se refiere a la interacción del personal con los usuarios.
- d) La organización como espacio: se refiere a las características y recursos físicos de una empresa.

#### **2.1.4.2.5. Modelo ES-QUAL (2005)**

Elaborado principalmente por Parasuraman y otros colaboradores en 2005 con la finalidad de evaluar la calidad de un servicio de los sitios web a partir de 4 dimensiones: eficiencia, cumplimiento, disponibilidad del sistema y

privacidad como los principales aspectos que valora un usuario en el momento que usa un sitio web. (15)



Ilustración 2. Línea de tiempo de los modelos de evaluación de calidad del servicio Tomado de: Torres S., Vásquez S. (2018)

### 2.1.5. Percepción de la calidad

Existen factores que determinan la percepción de la calidad, y pueden dividirse en 6 dimensiones:

- Calidad de concepción: es la distancia entre la expectativa sobre la necesidad del cliente y la percepción directiva. Se considera un indicador de dirección de la empresa
- Calidad de diseño: es la distancia entre la percepción directiva de las expectativas y necesidades del cliente y el diseño del producto o servicio.

- Calidad de conformidad: es el grado en que se diseña un producto o diseño y sus procesos se ajustan a los estándares de calidad preestablecidos.
- Calidad de entrega: es la distancia entre la calidad incorporada al producto o servicio tras su creación y la que mantiene en el momento de la entrega al cliente.
- Calidad percibida: es la distancia entre la calidad incorporada al producto o servicio y la calidad percibida por el cliente antes de la ventana o durante el uso del producto o servicio.
- Calidad de servicio: es la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad depende de la eficacia en los procesos, experiencia previa de los clientes, estrategia de marketing y comentarios de terceras personas. (12)

#### **2.1.6. Calidad de servicios de salud en Ecuador**

La calidad de atención de salud ha sido considerada una prioridad para el sistema público de Ecuador. En este contexto, el Ministerio de Salud Pública y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada a través del Plan Nacional de Calidad tienen el objetivo de promocionar, garantizar y ofrecer servicios de salud de calidad para cumplir con las expectativas y necesidades de una comunidad. (16)

Así mismo, la *Encuesta de la Calidad de los Servicios de Salud* se ejecutó por primera vez en 2023 para evaluar a los establecimientos de tercer nivel de atención e la Red Integral de Salud a través de 3 componentes: contacto con

el personal de salud, accesibilidad, infraestructura y recomendación; dando como resultado que el 81,50% de la población está satisfecho con los servicios de salud otorgados, sin embargo, el 94,32% de la población prefiere los servicios de salud privados. (17)



*Ilustración 3. Nivel de satisfacción del paciente en Ecuador en el periodo enero a septiembre de 2023*  
Tomado de: Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (2023)

## 2.2. Satisfacción del usuario

### 2.2.1. Definición

Se define como el grado de conformidad y contento que experimenta un individuo con respecto a los servicios que ha recibido. (18)

Es considerado un indicador esencial en el área de la salud puesto que evidencia la percepción de las personas y ayuda a evaluar la eficacia de los servicios de salud. (19)

### **2.2.2. Factores que influyen en la satisfacción del paciente/usuario**

La atención médica es el eje primordial en los servicios de salud. La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo en conjunto con la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial consideran que la calidad de los servicios de salud afecta directamente a la economía de una familia y de un país. (20)

Los factores que influyen en la satisfacción del paciente son objetivos como subjetivos. Algunos de los principales factores incluyen: elementos tangibles, elementos no tangibles, empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad resolutive, tiempo de espera, disponibilidad, uso de lenguaje, calidad de la información, accesibilidad, socio demografía (edad, sexo, situación socioeconómica), experiencia previa, participación social, entre otros. (20,21)

## **CAPITULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de estudio**

El presente trabajo de titulación es un estudio de tipo observacional, descriptivo, prospectivo, longitudinal y cuantitativo. Los datos se obtuvieron a través de una encuesta de preguntas cerradas desde el 2 de diciembre/2024 hasta el 28 de febrero/2025. El investigador interactuó con el participante después de la cita médica con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de la atención en el Centro de Salud de Santa Elena.

#### **3.2. Población de estudio**

La población de estudio fue de 763 pacientes que acudieron al Centro de Salud en tiempo de estudio seleccionado.

#### **3.3. Muestra de estudio**

Se calculó la muestra con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5% dando como resultado 257 pacientes.

#### **3.4. Técnica de muestreo**

Se escogieron dos tipos de técnicas: conveniencia y aleatoria simple con la finalidad de reducir el sesgo y tener una muestra más representativa.

### **3.5. Recolección de datos**

La recolección de los datos se realizó mediante una encuesta con 16 preguntas cerradas enfocadas en las cinco dimensiones (fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles) del modelo SERVPERF con cinco opciones de respuesta según la escala de Linkert. Se usó la plataforma Google Forms para realizar la encuesta; los datos fueron almacenados en dicha herramienta. Se solicitó el consentimiento para la divulgación de los datos con fines académicos.

### **3.6. Encuesta**

Se plantearon las preguntas de la encuesta de satisfacción sobre la calidad de atención del Centro de Salud Santa Elena a partir del análisis de estudios similares y la realidad local. (*Véase Anexos*)

### **3.7. Criterios de estudio**

#### **3.7.1. Criterios de inclusión**

- Pacientes atendidos en el Centro de Salud de Santa Elena atendidos desde diciembre 2024 hasta febrero 2025.
- Pacientes que acepten participar en el estudio mediante la firma de un consentimiento informado.
- Pacientes de 18 a 79 años de ambos sexos

### 3.7.2. Criterios de exclusión

- Pacientes con condiciones que impide su participación en el estudio: alteración del estado de conciencia, estabilidad hemodinámica, discapacidad psicosocial, intelectual o auditiva severa, trastornos psiquiátricos graves, entre otros.

### 3.8. Análisis de datos

El análisis de datos se realizó en Microsoft Excel versión 2019. Se utilizó la medida alfa de Cronbach para verificar la fiabilidad de la encuesta. Se calculó el porcentaje además de la media, desviación estándar y varianza de las preguntas del modelo SERVPERF. Se crearon tablas y gráficas estadísticas para una mayor comprensión. Finalmente se propusieron estrategias para fomentar la satisfacción en los usuarios del Centro de Salud Santa Elena.

### 3.9. Operacionalización de variables

| VARIABLE                     | DEFINICIÓN                                                                               | INDICADOR                                                                           | TIPO                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Calidad</b>               | Capacidad de resolver la necesidad o enfermedad de una persona con eficiencia y eficacia | Fiabilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Empatía<br>Seguridad<br>Elementos tangibles | Cualitativa ordinal   |
| <b>Nivel de satisfacción</b> | Percepción propia sobre la calidad de atención                                           | Escala de Likert                                                                    | Mixta                 |
| <b>Edad</b>                  | Edad en años cumplidos hasta la actualidad                                               | Edad en años cumplidos                                                              | Cuantitativa discreta |

|                           |                                                                 |                                                                        |                     |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Sexo</b>               | Características sexuales desde el nacimiento                    | Masculino<br>Femenino                                                  | Cualitativa nominal |
| <b>Ocupación</b>          | Actividad o trabajo que desempeña una persona en la vida diaria | Ama de casa<br>Estudiante<br>Empleado<br>Desempleado<br>Jubilado       | Cualitativa nominal |
| <b>Nivel de educación</b> | Grado de educación más alto culminado hasta la actualidad       | Sin educación<br>Básico<br>Secundaria<br>Bachillerato<br>Universitario | Cualitativa ordinal |

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

Se analizaron 257 encuestas de 763 participantes que fueron atendidos en el Centro de Salud Santa Elena desde el 2 de diciembre de 2024 al 28 de febrero de 2025. Antes de iniciar con el análisis estadístico, se calculó la medida alfa de Cronbach para asegurar la fiabilidad de las preguntas. Se obtuvo un resultado de 0,931 lo que indica excelente fiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_f^2} \right] = \frac{16}{16-1} \times \left[ 1 - \frac{5,027}{39,553} \right] = 0,931$$

K= número de ítems  
Si²= varianza de cada ítems  
St²= varianza del total

Entre los datos demográficos se encontró que el grupo etario que acude con frecuencia al Centro de Salud es de 18 a 33 años (51,57%) con predominio en el sexo femenino (55,64%). El 46,69% de los participantes culminaron el bachillerato mientras que el 28,79% tienen una trabajo formal y el 20,23% tiene un trabajo informal. (*Tabla 1*)

| Variable                  | Total (n=257) | %     |
|---------------------------|---------------|-------|
| <b>Edad</b>               |               |       |
| 18 a 33 años              | 133           | 51,57 |
| 34 a 49 años              | 58            | 22,57 |
| 50 a 65 años              | 56            | 21,59 |
| 66 a 79 años              | 10            | 3,89  |
| <b>Sexo</b>               |               |       |
| Femenino                  | 143           | 55,64 |
| Masculino                 | 114           | 44,36 |
| <b>Nivel de educación</b> |               |       |
| Sin educación             | 12            | 4,67  |
| Básica                    | 28            | 10,89 |
| Secundaria                | 87            | 33,85 |
| Bachillerato              | 120           | 46,69 |
| Universidad               | 10            | 3,89  |

| <b>Ocupación</b>    |    |       |
|---------------------|----|-------|
| Ama de casa         | 45 | 17,51 |
| Estudiante          | 36 | 14,01 |
| Trabajador formal   | 74 | 28,79 |
| Trabajador informal | 52 | 20,23 |
| Jubilado            | 17 | 6,61  |
| Desempleado         | 33 | 12,84 |

*Tabla 1. Datos demográficos de los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena. Fuente: Minango-Félix J.*

En lo relacionado con la fiabilidad, se abordaron preguntas sobre interés y confianza en la consulta, resolución de problemas y capacidad de ofrecer un servicio. El 95,72% mostró satisfacción y el 1,17% mostró insatisfacción sobre el interés del profesional de salud sobre el motivo de consulta. El 95,72% mostró satisfacción mientras que el 1,95% mostró insatisfacción sobre la confianza que genera el profesional. El 95,33% mostró satisfacción y el 1,56% mostró insatisfacción sobre la capacidad de resolución de problemas del profesional. El 96,5% mostró satisfacción mientras que el 1,95% mostró insatisfacción sobre el servicio generado por el profesional. (Tabla 2) De acuerdo con esto, los pacientes consideran que los profesionales de la salud son eficaces y ofrecen una atención enfocada en el paciente.

|                                                                     | Total (n=257) | %     | $\bar{x}$ | $\sigma$ | $s^2$ |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|----------|-------|
| 1. El profesional mostró interés sobre su motivo de consulta.       |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                         | 2             | 0,78  | 4,28      | 0,62     | 0,38  |
| Insatisfecho (2)                                                    | 1             | 0,39  |           |          |       |
| Regular (3)                                                         | 8             | 3,11  |           |          |       |
| Satisfecho (4)                                                      | 153           | 59,53 |           |          |       |
| Totalmente satisfecho (5)                                           | 93            | 36,19 |           |          |       |
| 2. El actitud del profesional genera confianza durante la atención. |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                         | 3             | 1,17  | 4,21      | 0,63     | 0,40  |
| Insatisfecho (2)                                                    | 2             | 0,78  |           |          |       |
| Regular (3)                                                         | 6             | 2,33  |           |          |       |
| Satisfecho (4)                                                      | 150           | 58,37 |           |          |       |
| Totalmente satisfecho (5)                                           | 96            | 37,35 |           |          |       |

| 3. El profesional ofrece una solución para su motivo de consulta según la gravedad y urgencia. |     |       |      |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|------|------|------|
| Totalmente insatisfecho (1)                                                                    | 2   | 0,78  | 4,19 | 0,60 | 0,35 |
| Insatisfecho (2)                                                                               | 2   | 0,78  |      |      |      |
| Regular (3)                                                                                    | 8   | 3,11  |      |      |      |
| Satisfecho (4)                                                                                 | 141 | 54,86 |      |      |      |
| Totalmente satisfecho (5)                                                                      | 104 | 40,47 |      |      |      |
| 4. El profesional provee un servicio adecuado.                                                 |     |       |      |      |      |
| Totalmente insatisfecho (1)                                                                    | 2   | 0,78  | 4,21 | 0,59 | 0,35 |
| Insatisfecho (2)                                                                               | 3   | 1,17  |      |      |      |
| Regular (3)                                                                                    | 4   | 1,56  |      |      |      |
| Satisfecho (4)                                                                                 | 145 | 56,42 |      |      |      |
| Totalmente satisfecho (5)                                                                      | 103 | 40,08 |      |      |      |

*Tabla 2. Dimensión FIABILIDAD según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena.  
Fuente: Minango-Felix J.*

En lo relacionado con la capacidad de respuesta, se abordaron preguntas sobre la logística del centro de salud. El 75,88% mostró satisfacción y el 4,28% mostró insatisfacción sobre el tiempo de espera. El 68,09% mostró satisfacción y el 4,28% mostró insatisfacción sobre el tiempo de agendamiento. El 78,99% mostró satisfacción y el 3,11% mostró insatisfacción sobre el horario de atención según el motivo de consulta. (Tabla 3) Por lo tanto, los pacientes consideran que el Centro de Salud Santa Elena cumple con las expectativas, sin embargo, los procesos logísticos no generan una reacción satisfactoria.

|                                                                                                                    | Total (n=257) | %     | $\bar{x}$ | $\Sigma$ | $s^2$ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|----------|-------|
| 5. El tiempo de espera para recibir la atención fue de aproximadamente 30 minutos                                  |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                                                                        | 5             | 1,95  | 3,84      | 0,60     | 0,36  |
| Insatisfecho (2)                                                                                                   | 6             | 2,33  |           |          |       |
| Regular (3)                                                                                                        | 51            | 19,84 |           |          |       |
| Satisfecho (4)                                                                                                     | 183           | 71,21 |           |          |       |
| Totalmente satisfecho (5)                                                                                          | 12            | 4,67  |           |          |       |
| 6. El tiempo de agendamiento de una nueva cita, exámenes de laboratorio o imágenes fue aproximadamente 15 minutos. |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                                                                        | 6             | 2,33  | 3,78      | 0,65     | 0,42  |
| Insatisfecho (2)                                                                                                   | 5             | 1,95  |           |          |       |
| Regular (3)                                                                                                        | 71            | 27,63 |           |          |       |

|                                                                    |     |       |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------|-----|-------|------|------|------|
| Satisfecho (4)                                                     | 164 | 63,81 | 4,81 | 0,56 | 0,31 |
| Totalmente satisfecho (5)                                          | 11  | 4,28  |      |      |      |
| 7. El horario de atención fue adecuado para su motivo de consulta. |     |       |      |      |      |
| Totalmente insatisfecho (1)                                        | 2   | 0,78  |      |      |      |
| Insatisfecho (2)                                                   | 6   | 2,33  |      |      |      |
| Regular (3)                                                        | 46  | 17,90 |      |      |      |
| Satisfecho (4)                                                     | 187 | 72,76 |      |      |      |
| Totalmente satisfecho (5)                                          | 16  | 6,23  |      |      |      |

Tabla 3. Dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena. Fuente: Minango-Felix J.

En lo relacionado a la seguridad, se abordan preguntas sobre prevención de riesgos. El 96,89% mostró satisfacción y el 1,17% mostró insatisfacción sobre la calidad de la información que entrega el profesional. El 94,28% mostró satisfacción y el 0,78% mostró insatisfacción sobre la conducta del profesional durante la atención médica. El 97,66% mostró satisfacción y el 0,78% mostró insatisfacción sobre la capacidad del profesional para satisfacer las necesidades del paciente. El 95,72% mostró satisfacción y el 1,95% mostró insatisfacción sobre el lenguaje que usó el profesional. (Tabla 4) Esto implica que el profesional de salud es competente en sus actividades con un enfoque humanizado.

|                                                                     | Total (n=257) | %     | $\bar{x}$ | $\sigma$ | $s^2$ |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|----------|-------|
| 8. El profesional le provee información útil y precisa.             |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                         | 2             | 0,78  | 4,82      | 0,52     | 0,27  |
| Insatisfecho (2)                                                    | 1             | 0,39  |           |          |       |
| Regular (3)                                                         | 5             | 1,95  |           |          |       |
| Satisfecho (4)                                                      | 50            | 19,46 |           |          |       |
| Totalmente satisfecho (5)                                           | 199           | 77,43 |           |          |       |
| 9. El profesional fue cortés y educado durante la atención.         |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                         | 2             | 0,78  | 4,73      | 0,55     | 0,30  |
| Insatisfecho (2)                                                    | 0             | 0,00  |           |          |       |
| Regular (3)                                                         | 5             | 1,95  |           |          |       |
| Satisfecho (4)                                                      | 50            | 19,46 |           |          |       |
| Totalmente satisfecho (5)                                           | 200           | 77,82 |           |          |       |
| 10. El profesional está capacitado para satisfacer sus necesidades. |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                         | 2             | 0,78  | 3,98      | 0,46     | 0,21  |
| Insatisfecho (2)                                                    | 0             | 0,00  |           |          |       |

|                                                                         |     |       |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|-------|------|------|------|
| Regular (3)                                                             | 4   | 1,56  | 4,82 | 0,60 | 0,36 |
| Satisfecho (4)                                                          | 64  | 24,90 |      |      |      |
| Totalmente satisfecho (5)                                               | 187 | 72,76 |      |      |      |
| 11. El lenguaje que usó el profesional para dar indicaciones fue claro. |     |       |      |      |      |
| Totalmente insatisfecho (1)                                             | 2   | 0,78  |      |      |      |
| Insatisfecho (2)                                                        | 3   | 1,17  |      |      |      |
| Regular (3)                                                             | 6   | 2,33  |      |      |      |
| Satisfecho (4)                                                          | 39  | 15,18 |      |      |      |
| Totalmente satisfecho (5)                                               | 207 | 80,54 |      |      |      |

Tabla 4. Dimensión SEGURIDAD según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena.  
Fuente: Minango-Felix J.

En lo relacionado con la empatía, se abordaron preguntas sobre la relación del centro de salud con la comunidad y el paciente. El 92,60% mostró satisfacción y el 0,78% mostró insatisfacción sobre la capacidad resolutive del Centro de Salud Santa Elena. El 73,16% mostró satisfacción y el 1,95% mostró insatisfacción sobre el rol activo que tiene el Centro de Salud con la comunidad. (Tabla 5) De manera que la capacidad resolutive del Centro de Salud Santa Elena cumple las expectativas esperada, sin embargo, se debe mejorar la percepción sobre la relación del centro de salud con la comunidad.

|                                                                                                                         | Total (n=257) | %     | $\bar{x}$ | $\sigma$ | $s^2$ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|----------|-------|
| 12. Confía en qué el centro de salud solucionará su problema de salud.                                                  |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                                                                             | 1             | 0,39  | 3,92      | 0,54     | 0,29  |
| Insatisfecho (2)                                                                                                        | 1             | 0,39  |           |          |       |
| Regular (3)                                                                                                             | 17            | 6,61  |           |          |       |
| Satisfecho (4)                                                                                                          | 219           | 85,21 |           |          |       |
| Totalmente satisfecho (5)                                                                                               | 19            | 7,39  |           |          |       |
| 13. El centro de salud conoce las necesidades de la comunidad, prioriza los problema de salud y crea un plan de acción. |               |       |           |          |       |
| Totalmente insatisfecho (1)                                                                                             | 1             | 0,39  | 3,83      | 0,55     | 0,30  |
| Insatisfecho (2)                                                                                                        | 4             | 1,56  |           |          |       |
| Regular (3)                                                                                                             | 64            | 24,90 |           |          |       |
| Satisfecho (4)                                                                                                          | 173           | 67,32 |           |          |       |
| Totalmente satisfecho (5)                                                                                               | 15            | 5,84  |           |          |       |

Tabla 5. Dimensión EMPATÍA según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena.  
Fuente: Minango-Felix J.

En lo relacionado a los elementos tangibles, se abordaron preguntas sobre infraestructura e higiene. El 99,22% mostró satisfacción y el 0,39% mostró insatisfacción sobre la higiene personal del profesional. El 91,83% mostró satisfacción y el 0,39% mostró insatisfacción sobre el mantenimiento de la instalaciones del Centro de Salud. El 57,20% mostró satisfacción y el 3,89% mostró insatisfacción sobre el estado de los equipos del Centro de Salud. (Tabla 6) Los resultados indican que los pacientes consideran que la mayoría de los profesionales acuden a las instalaciones con una buena higiene personal además valoran la higiene de esta. Por otro lado, la baja satisfacción de los equipos indica un ámbito que requiere atención inmediata.

|                                                                                                     | Total (n=257) | %     | $\bar{x}$ | $\Sigma$ | $s^2$ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-----------|----------|-------|
| <b>14. El profesional estaba aseado y con vestimenta limpia</b>                                     |               |       |           |          |       |
| <b>Totalmente insatisfecho (1)</b>                                                                  | 1             | 0,39  | 4,86      | 0,40     | 0,16  |
| <b>Insatisfecho (2)</b>                                                                             | 0             | 0,00  |           |          |       |
| <b>Regular (3)</b>                                                                                  | 1             | 0,39  |           |          |       |
| <b>Satisfecho (4)</b>                                                                               | 31            | 12,06 |           |          |       |
| <b>Totalmente satisfecho (5)</b>                                                                    | 224           | 87,16 |           |          |       |
| <b>15. Las instalaciones del centro de salud estaban limpias y en buen estado</b>                   |               |       |           |          |       |
| <b>Totalmente insatisfecho (1)</b>                                                                  | 1             | 0,39  | 3,99      | 0,38     | 0,15  |
| <b>Insatisfecho (2)</b>                                                                             | 0             | 0,00  |           |          |       |
| <b>Regular (3)</b>                                                                                  | 20            | 7,78  |           |          |       |
| <b>Satisfecho (4)</b>                                                                               | 221           | 85,99 |           |          |       |
| <b>Totalmente satisfecho (5)</b>                                                                    | 15            | 5,84  |           |          |       |
| <b>16. El centro de salud cuenta con equipos que funcionaban correctamente durante la atención.</b> |               |       |           |          |       |
| <b>Totalmente insatisfecho (1)</b>                                                                  | 4             | 1,56  | 3,28      | 0,64     | 0,40  |
| <b>Insatisfecho (2)</b>                                                                             | 6             | 2,33  |           |          |       |
| <b>Regular (3)</b>                                                                                  | 100           | 38,91 |           |          |       |
| <b>Satisfecho (4)</b>                                                                               | 138           | 53,70 |           |          |       |
| <b>Totalmente satisfecho (5)</b>                                                                    | 9             | 3,50  |           |          |       |

Tabla 6. Dimensión ELEMENTOS TANGIBLES según los pacientes que acuden al Centro de Salud Santa Elena. Fuente: Minango-Felix J.

Se determinó el nivel de satisfacción de cada dimensión del modelo SERVPERF a partir del promedio de respuestas positivas (satisfechas y totalmente satisfechas) dividido para el número total de respuestas multiplicado por 100% obteniendo un nivel de satisfacción promedio del 86,53%.

| Modelo SERVPERF        | Nivel de satisfacción |
|------------------------|-----------------------|
|                        | %                     |
| Fiabilidad             | 95,82                 |
| Capacidad de respuesta | 74,32                 |
| Empatía                | 82,89                 |
| Seguridad              | 96,89                 |
| Elementos tangibles    | 82,75                 |

Tabla 7. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena. Fuente: Minango-Felix J.

Por otro lado, el componente de capacidad de respuesta tiene menor nivel satisfacción mientras que el componente de seguridad tiene mayor nivel de satisfacción. (Tabla 7)

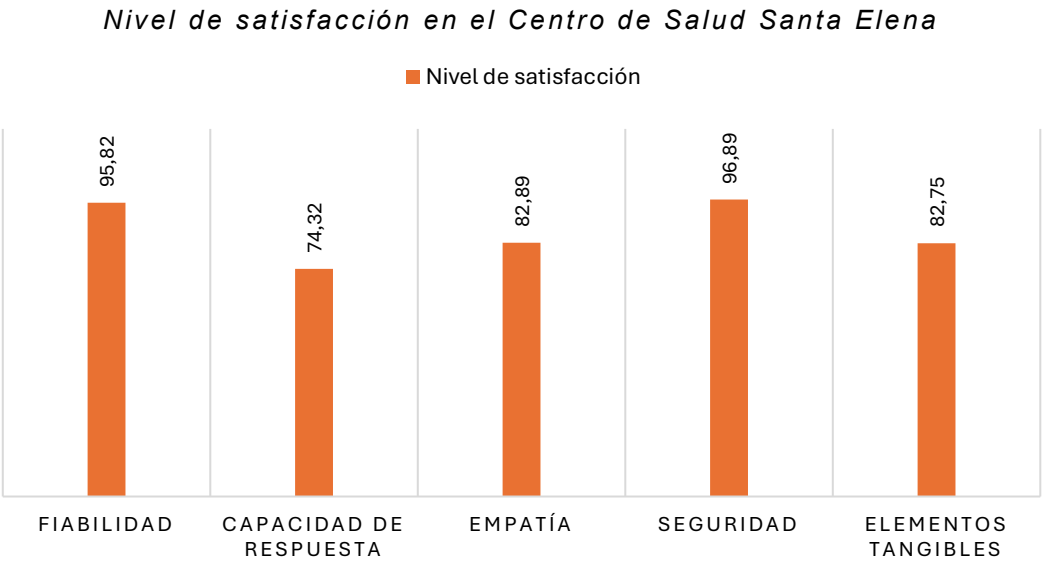


Ilustración 4. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena desde diciembre 2024 a febrero 2025

A partir de ello, se proponen estrategias para fomentar la satisfacción en la calidad de atención:

- Optimizar los tiempo de atención, agendamiento de turnos y horarios de atención a través de la incorporación de un intervalo de tiempo de atención, así como la creación de turnos adicionales en el horario de mayor asistencia de paciente.
- Capacitar y evaluar de forma continua a los profesionales de salud en talleres de ayuda a la comunidad y acciones colectivas para asegurar el compromiso de los profesionales de salud con la comunidad, especialmente grupos vulnerables.
- Implementar un plan técnico de revisión y mantenimiento de los equipos y dispositivos médicos para asegurar su correcto funcionamiento.
- Realizar campañas, charlas o casa abiertas sobre dar a conocer la cartera de servicios del centro de salud y los profesionales de salud encargados de cada área.
- Identificar a los pacientes y/o personas en situaciones de vulnerabilidad para crear un plan de acción enfocada en la satisfacción de necesidades de salud.

## 5. DISCUSIÓN

Se valoraron cinco dimensiones de la calidad de atención en salud del Centro de Salud Santa Elena a través del modelo SERVPERF revelando que existe un buen nivel de satisfacción (86,53%) en la calidad de la atención con una fiabilidad 95,82%, capacidad de respuesta 74,32%, empatía 82,89%, seguridad 96,89% y elementos tangibles 82,75% respectivamente.

Delgado L. y colaboradores determinaron que el área de emergencias del Hospital Regional de Tumbes, Perú tiene una calidad de atención regular (57,7%) con una buena fiabilidad, mala capacidad de respuesta, buena seguridad, mala empatía y malos elementos tangibles. (22) Se recalca la necesidad de capacitación continua a los profesionales de salud en los procesos relacionados con la calidad de atención para poder satisfacer las necesidades de una comunidad.

Febres R., y Mercado M. determinaron que la consulta externa del servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Perú tiene un nivel de satisfacción regular (60,3%) con los siguientes porcentajes: seguridad 86,8%, empatía 80,3%, elementos tangibles 43%, capacidad de respuesta 44,5% y fiabilidad 46,8% (2) llamando la atención que la relación médico-paciente es fundamental para un buen nivel de satisfacción.

Rovere V., y Rebolledo D. determinaron que el área de emergencias del Centro de Salud tipo C de Rioverde, Esmeraldas tiene un nivel de satisfacción del 62,85% y sinnúmero de falencias que impiden el mejoramiento de los procesos de calidad, sin embargo, los autores señalan que la percepción de

la calidad de atención es superior que la expectativa generando aceptación por los pacientes y usuarios. (23)

Sotomayor A., y colaboradores determinaron que el nivel de satisfacción de la calidad de los servicios ofertados en el Centro de Salud Tipo C “El Paraíso” es excelente con un 93,34% en la infraestructura, 92,89% en los procesos y 93,14% en los resultados. (24) Aunque la medición del nivel de satisfacción está basada en el modelo Donadebian lo que implica un análisis amplio y detallado, se observa que el personal de salud tiene la habilidad y la capacidad de ofrecer una atención sanitaria de calidad.

Matzumura J., y colaboradores determinaron en el área de emergencia de un hospital privado en Perú tiene un nivel de satisfacción del 42,4% donde la dimensión de empatía y elementos tangibles obtuvieron resultados positivos. (25) Existe una diferencia marcada en el nivel de satisfacción entre el sector público y privado lo que obliga a las autoridades de Salud Pública a competir por mejorar la calidad de atención a través de la implementación de estrategias costo-efectivas.

Parreño A., y colaboradores determinaron a través de los prestadores de salud de Unidades Operativas del Primer Nivel de Atención en Ecuador que el nivel de satisfacción en dichas unidades es bajo. (26) La satisfacción externa e interna en estos casos es un factor fundamental que influye en la satisfacción de la calidad total. En esta área de salud es primordial identificar los factores objetivos y subjetivos que pueden contribuir al nivel de satisfacción de la calidad de los servicios de salud.

## **CAPÍTULO V**

### **6. CONCLUSIONES**

- El nivel de satisfacción promedio de la calidad de atención en salud del Centro de Salud Santa Elena es del 86,53%.
- El modelo SERVPERF puede ser considerado como un modelo matemático de medición de la calidad en los servicios de salud. Se debe calcular la medida alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad de las preguntas.
- El nivel de satisfacción según el modelo SERVPERF en el Centro de Salud Santa Elena es: fiabilidad 95,82%, capacidad de respuesta 74,32%, empatía 82,89%, seguridad 96,89% y elementos tangibles 82,75%.
- El componente de capacidad de respuesta tiene menor nivel satisfacción y el componente de seguridad tiene mayor nivel de satisfacción.
- Se establecieron propuestas enfocadas al mejoramiento del componente de capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía priorizando el tiempo de atención, infraestructura, recursos tecnológicos, comprensión de necesidades y relación médico-paciente.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Realizar un estudio multicéntrico en las Unidades Operativas de Primer Nivel de Atención en la Provincia de Santa Elena para implementar un plan de acción enfocado al mejoramiento de la gestión de calidad.
- Capacitar de forma continua y periódica a los profesionales de salud en cuanto a comunicación, buen trato al paciente, trabajo en equipo, liderazgo y gestión del tiempo.
- Implementar un sistema de evaluación periódica del nivel de satisfacción de la calidad de atención para conocer la percepción y expectativas de los pacientes y usuarios.
- Fortalecer la participación de los profesionales de la salud con la comunidad especialmente en sectores marginales y rurales para conocer la realidad local a través de reuniones y talleres con los líderes de la comunidad y actores sociales.

## ANEXOS

### ***Encuesta de satisfacción sobre la calidad de atención***

Posterior al conocimiento de los objetivos de este estudio. ¿Da su consentimiento para realizar la encuesta (modelo SERVPERF) y hacer uso de la información de esta para fines académicos?

☐ Si    ☐ No

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_ **Servicio:** \_\_\_\_\_

**Educación:** Básico \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_ Bachillerato \_\_\_\_\_ Universitario \_\_\_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** marque con una X el nivel de satisfacción en relación con la calidad de la atención en el Centro de Salud Tipo B Santa Elena

1. Totalmente insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Regular 4. Satisfecho 5. Totalmente satisfecho

| PREGUNTAS                                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1) El profesional mostró interés sobre su motivo de consulta.                                                          |   |   |   |   |   |
| 2) El actitud del profesional genera confianza durante la atención                                                     |   |   |   |   |   |
| 3) El profesional ofrece una solución para su motivo de consulta según la gravedad y urgencia.                         |   |   |   |   |   |
| 4) El profesional provee un servicio adecuado.                                                                         |   |   |   |   |   |
| 5) El tiempo de espera para recibir la atención fue de aproximadamente 30 minutos.                                     |   |   |   |   |   |
| 6) El tiempo de agendamiento de una nueva cita, exámenes de laboratorio o imágenes fue aproximadamente 15 minutos.     |   |   |   |   |   |
| 7) El profesional le provee información útil y precisa.                                                                |   |   |   |   |   |
| 8) El profesional fue cortés y educado durante la atención.                                                            |   |   |   |   |   |
| 9) El profesional está capacitado para satisfacer sus necesidades.                                                     |   |   |   |   |   |
| 10) Confía en que el centro de salud solucionará su problema de salud                                                  |   |   |   |   |   |
| 11) El lenguaje que usó el profesional para dar indicaciones fue claro                                                 |   |   |   |   |   |
| 12) El horario de atención fue adecuado para su motivo de consulta                                                     |   |   |   |   |   |
| 13) El centro de salud conoce las necesidades de la comunidad, prioriza los problema de salud y crea un plan de acción |   |   |   |   |   |
| 14) El profesional estaba aseado y con vestimenta limpia.                                                              |   |   |   |   |   |
| 15) Las instalaciones del centro de salud estaban limpias y en buen estado.                                            |   |   |   |   |   |
| 16) El centro de salud cuenta con equipos que funcionaban correctamente durante la atención.                           |   |   |   |   |   |



*Ilustración 5. Aplicación de encuesta sobre nivel de satisfacción en la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud Santa Elena*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Subsecretaría Nacional de Gobernanza de la Salud Pública. Dirección Nacional de Articulación del SNS y Red. Modelo de Atención Integral de Salud Familiar Comunitario e intercultural
2. Febres R., Mercado M. SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO-PERÚ. Rev Fac Med Hum. 2020; 20 (3): 397-403
3. Guaita T., Tapia A., Cordero R., Mercado A. Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades. 2023; 4(1): 366–377
4. Fajardo G., Benalcázar C., Almache V., Román L. Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023; 7 (4): 3956-3966
5. Salas J. Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2021; 5(1): 253-266.
6. De León M., Ábrego M. Factores de influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Revista Saluta. 2022.
7. Ministerio de Salud Pública. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud. Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada. 2023

8. Narvaez M., Morillo J., Pantoja C. Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. *Rev Inf Cient.* 2023; 102
9. Enríquez C., Luna I. Evaluación de la calidad de servicios de salud con el modelo SERVPERF. Congreso Internacional de Ciencias Administrativas. 2023. México
10. Vásquez E., Sotomayor J., González A., Montiel A., et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Pública.* 2018; 20 (2): 254-257
11. Paravic T., Lagos M. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Cien Enferm.* 2022; 27
12. Camisón C., Cruz S., González T. Gestión de la calidad: conceptos, enfoque, modelos y sistemas. 1era. Pearson Prentice Hall. 2006
13. Díaz G., Salazar D. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM.* 2021; 39: 19-36
14. Fariño J., Cercado A., Vera E., Valle J., Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista ESPACIOS.* 2018; 39 (32): 22
15. Torres M., Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *COMPEDIUM.* 2018; 18 (35): 57-76
16. Dirección de Gestión Estratégica de Calidad. Plan Nacional de la Calidad. 2024
17. Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada. Plan Nacional de MEDICIÓN DE LA

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS  
SERVICIOS DE SALUD DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD.  
ACCESS. 2023

18. Echeverría P., Bravo Y. Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción del usuario externa en un Centro de Especialidades en Galápagos. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 2024; 5 (5): 1335-1356.
19. Roldan J., Sotomayor A., Martínez K. Satisfacción del usuario como indicador de calidad en la atención primaria de salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2024; 8 (3): 10734-10751.
20. Castelo W., Cueva J., Castelo A. Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber?. Pol Con. 2022; 71 (7): 176-198.
21. De León M., Ábrego M. Factores de influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. SALUTA. 2020; (2): 71-88.
22. Delgado Medina, L. M., Calero Zea, M. A., Noriega Martínez, S. C., & Castillo Valdiviezo, C. V. Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. RECIMUNDO. 2023; 7(1)
23. Rovere V., Rebolledo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro Tipo C Riverde Distrito 08D06. Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad". 2021; 5 (2): 48-61
24. Sotomayor A., Macas R., Campoverde M., Torres D., Ajila A. Percepción en la atención de los servicios sanitarios del Centro de Salud Tipo C "El Paraiso". LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 2024; 5 (5): 3023

25. Matzumura J., Gutierrez H., Zamudio L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. Qhalikay Revista de Ciencias de la Salud. 2018; 2 (1): 1-11
26. Parreño A., Ocaña S., Bonilla M. Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2022; 38 (2): e1771



## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Minango Felix, Jonny Isaac** con C.C: # **1721344594** autor/a del trabajo de titulación: **“Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025”** previo a la obtención del título de **MÉDICO** 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 de mayo de 2025

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

**Minango Felix, Johnny Isaac**

**C.C: 1721344594**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

|                            |                                                                                                                                             |                 |    |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|
| TEMA Y SUBTEMA:            | Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025 |                 |    |
| AUTOR(ES)                  | Minango Felix, Johnny Isaac                                                                                                                 |                 |    |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES)      | Sánchez Giler, Sunny Eunice                                                                                                                 |                 |    |
| INSTITUCIÓN:               | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil                                                                                               |                 |    |
| FACULTAD:                  | Ciencias de la Salud                                                                                                                        |                 |    |
| CARRERA:                   | Medicina                                                                                                                                    |                 |    |
| TÍTULO OBTENIDO:           | Médico                                                                                                                                      |                 |    |
| FECHA DE PUBLICACIÓN:      | 19 de mayo de 2025                                                                                                                          | No. DE PÁGINAS: | 53 |
| ÁREAS TEMÁTICAS:           | Administración en Salud Pública, Calidad de los servicios de salud, Atención primaria                                                       |                 |    |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Calidad, Satisfacción, Percepción, Servicios de salud, Salud Pública, Primer nivel de atención                                              |                 |    |

**RESUMEN:** **Introducción:** La satisfacción del paciente es un indicador de salud y es la base de la calidad de atención en servicios de salud de la Red Integral Pública de Salud de Ecuador. Esta investigación permitirá identificar falencias y optimizar los procesos de atención sanitaria en el primer nivel de atención. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025. **Metodología:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Elena durante diciembre 2024 hasta febrero 2025. Se obtuvo una población de 763 participantes y una muestra de 257 participantes con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. Se planteó una encuesta de 16 preguntas basadas en el modelo SERVPERF. **Resultados:** El Centro de Salud Santa Elena un nivel de satisfacción variable, es decir, fiabilidad 95,82%, capacidad de respuesta 74,32%, empatía 82,89%, seguridad 96,89% y elementos tangibles 82,75% respectivamente. **Conclusión:** De forma general, el porcentaje de satisfacción es bueno, sin embargo, se deben plantear y ejecutar acciones que mejoren la calidad en la atención de salud con la finalidad de cumplir con los objetivos del primer nivel de atención.

|                                                            |                                        |                                |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
| ADJUNTO PDF:                                               | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO    |
| CONTACTO CON AUTOR/ES:                                     | Teléfono: +593-996717158               | E-mail: junisaac19@hotmail.com |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE): | Nombre: Vásquez Cedeño Diego Antonio   |                                |
|                                                            | Teléfono: +593-43804600                |                                |
|                                                            | E-mail: diego.vasquez@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):   |  |