



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

**TEMA DE ENSAYO:**

Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción usuaria en las instituciones de salud primer nivel.

**AUTORA:**

Merchán Rodríguez Génesis Rosibel

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

**Guayaquil, Ecuador  
2024**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Génesis Rosibel Merchán Rodríguez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

---

**C.P.A Cecilia Vélez Barros, Ph.D.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

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

**Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2024**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Génesis Rosibel Merchán Rodríguez**

**DECLARO QUE:**

El documento Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción usuaria en las instituciones de salud primer nivel previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2024**

**LA AUTORA**

---

**Génesis Rosibel Merchán Rodríguez**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Génesis Rosibel Merchán Rodríguez**

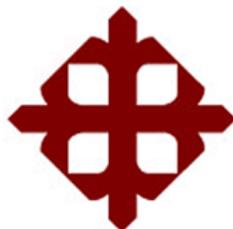
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción usuaria en las instituciones de salud primer nivel, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2024**

**LA AUTORA**

---

**Génesis Rosibel Merchán Rodríguez**



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

**REPORTE COMPILATIO**



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

## ensayo revision Genesis Merchan

**4%**  
Textos  
sospechosos

< 1% Similitudes

0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
3% Idiomas no reconocidos (ignorado)  
3% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: ensayo revision Genesis Merchan.docx  
ID del documento: 6f7df491ffe2ed682bbae1bca08f89124ea7cd  
Tamaño del documento original: 332,84 kB

Depositante: Maria de los Angeles Núñez Lapo  
Fecha de depósito: 19/7/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 19/7/2024

Número de palabras: 6051  
Número de caracteres: 40.411

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="#">Explorando los Desafíos Actuales en la Gestion de Carga Laboral y Salud ...</a> El documento proviene de mi biblioteca de referencias 14 fuentes similares	9%		Palabras idénticas: 9% (545 palabras)
2	<a href="#">Ensayo_Maria_Garcia_Diaz 18-07-2024.docx   Ensayo_Maria_Garcia_Diaz 18...</a> El documento proviene de mi biblioteca de referencias 12 fuentes similares	9%		Palabras idénticas: 9% (560 palabras)
3	<a href="#">repositorio.ucsg.edu.ec</a> <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11091/3/T-UCSG-POS-MGSS-142.pdf.txt">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11091/3/T-UCSG-POS-MGSS-142.pdf.txt</a> 10 fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (419 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="#">do.org   Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica   Revista ...</a>			Palabras idénticas: 4% (246 palabras)

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de alguna manera a la realización de este trabajo de maestría.

En primer lugar, quiero agradecer a mis docentes y compañeros de clase por su valiosa ayuda, comentarios y motivación a lo largo de este viaje académico. Sus perspectivas y debates enriquecedores han contribuido significativamente a la calidad de este proyecto.

Agradezco sinceramente a mi familia por su amor incondicional, paciencia y constante apoyo, su comprensión y ánimo han sido mi mayor fortaleza en los momentos de desafío.

Finalmente, este logro es el resultado del esfuerzo colectivo de muchas personas, y estoy profundamente agradecido por cada una de sus contribuciones.

¡Muchas gracias!

GÉNESIS ROSIBEL MERCHÁN RODRIGUEZ

## DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a aquellos que han sido mi fuente de inspiración, mi apoyo incondicional y mi razón para perseguir el conocimiento. A mi familia, cuyo amor y sacrificio han sido la fuerza impulsora detrás de cada paso que he dado en este camino.

A mis compañeros, cuya amistad y ánimo me han dado la confianza para enfrentar los desafíos con determinación. A mis docentes, cuya sabiduría y guía han iluminado mi camino y han enriquecido mi entendimiento. A todos aquellos que, de una manera u otra, han contribuido a este proyecto y han dejado su huella en mi viaje académico.

Este logro es también suyo. ¡Gracias por ser parte de este viaje conmigo!

GÉNESIS ROSIBEL MERCHÁN RODRIGUEZ

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud es fundamental para obtener una cobertura universal de salud. Perfeccionar el acceso a los servicios de salud debe ir de la mano con aumentar la calidad y proporcionar estos servicios que sean basados en la evidencia a quienes los necesitan. Asimismo, el déficit de calidad de estos servicios puede reducir o disminuir la confianza de las personas en el sistema de salud. Se considera que diez principales causas de muerte y discapacidad en todo el mundo son aquellos sucesos adversos que acontecen como consecuencia de una baja calidad de servicios (Sepideh et al., 2022).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) La calidad de atención se relaciona a la medida en que los servicios de salud contribuyen a perfeccionar los resultados de salud deseados tanto para individuos como para las comunidades. Esto se fundamenta en el conocimiento profesional y en aquellas evidencias, aspectos y la clave para alcanzar la cobertura sanitaria universal. Es por ello, que en los países tratan de buscar cómo garantizar la salud para todos, es trascendental evaluar minuciosamente la calidad de atención y los servicios de salud.

La calidad de los servicios en las instituciones de salud; permite alcanzar la cobertura sanitaria universal. Se aprecia que cada año entre 5,7 y 4,8 millones de muertes en países de ingresos bajos y medianos se atribuyen a una atención de calidad deficiente, es aquí donde corresponde aproximadamente hasta el 15% las muertes en estas naciones. Además, alrededor de 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población global, viven en un entorno vulnerable donde se enfrentan conflictos para acceder a los servicios de salud esenciales de calidad. En estos contextos, se observa una alta proporción de muertes evitables, incluidas las maternas, infantiles y neonatales (OMS, 2020).

Aquellos servicios los más requeridos por los ciudadanos, suelen ser los de atención primaria, es por ello que en muchos casos presentan lo que es insuficiencia en cobertura y reconocimiento. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) argumenta la necesidad de establecer redes integrales de servicio de salud (RISS). En este sentido,

plantean desarrollar y aplicar un modelo de RISS centrado en la atención primaria con el fin de asegurar que los usuarios sientan que las necesidades de atención están siendo abordadas de manera continua y de acuerdo a lo largo del tiempo (Artaza, 2015).

Por tanto, en todo el proceso es importante considerar que la calidad de atención es un logro de los más destacados frente a los beneficios de la atención médica con el menor riesgo posible para los pacientes. Sin embargo, al hablar de satisfacción, entramos o nos encontramos en el terreno de la experiencia del paciente. Al medir la satisfacción del usuario porque está justificado que un paciente satisfecho tiende a seguir más fielmente las recomendaciones médicas y así mismo terapéuticas para mejorar su salud y a la vez su calidad de vida (Vázquez et al., 2018).

En México, Estudios realizados han indicado que usuario de las consultas expresa un nivel de satisfacción del 71,37% de los cuales respecto al servicio de salud recibido. Los factores principales que contribuyeron a la insatisfacción de los pacientes contuvieron largos tiempos de espera para recibir la atención médica, así como procedimientos tediosos y complicados para acceder a la atención. También se mencionó la falta de interés y el trato irrespetuoso hacia los pacientes como aspectos notables en los resultados negativos (Febres & Mercado, 2020).

En Ecuador, un estudio realizado por Fariño et al. (2018) La dirección Nacional de calidad de los servicios de salud tiene como prioridad y a su vez una meta que es de asegurar la calidad, la eficiencia y efectividad en los aquellos procesos relacionados con la provisión de servicios de salud por parte de este Ministerio de Salud Pública (MSP). Por ende, dentro de este en contexto, es fundamental alcanzar la excelencia en los servicios y de acuerdo con los derechos garantizados por la constitución del 2008, así mismo con las políticas sectoriales, los modelos de la calidad, normativa y las directrices estratégicas establecidas.

En Guayaquil, la investigación realizada por Bustamante et al. (2022) Revelan que las dimensiones de la calidad de servicio tienen una relación significativa entre sí. Además, se observa que las expectativas tienen un impacto en las percepciones mostrando estimadores estándares significativos. Los ítems relacionados con las expectativas

muestran estimadores más altos que los de las percepciones, destacándose especialmente las dimensiones de capacidad y respuesta a la empatía como las más valoradas.

Ante los antecedentes mencionados, el presente documento realiza una revisión de la evidencia existente, tiene como propósito general dar a conocer la calidad del servicio de atención y la satisfacción usuaria en las instituciones de salud de primer nivel.

estructura del presente documento está conformada de la siguiente manera. En la primera sección define el concepto de la calidad de servicios a los usuarios. La segunda sección menciona los factores que definen a la calidad de atención lo son los factores individuales, familiares/sociales y de servicios salud. En la tercera sección se mencionó la percepción acerca de la calidad del servicio de salud. La cuarta sección del primer nivel de atención de salud. La quinta sección satisfacción del paciente en el primer nivel de atención. La última sección cierra con conclusiones.

## **1. Calidad de servicios a los usuarios**

En el campo de la salud, el concepto de calidad ha sido examinado a lo largo de la historia de la humanidad, es por ello que se evidencian registros antiguos como el Código de Hammurabi, que en el año 2000 a.C. La calidad de los servicios de atención de salud es una de las definiciones que han sido las más aceptadas y corresponde al orden de las definiciones de calidad utilizable de la atención. Considera características técnicas y humanas, destaca las condiciones situacionales e incluye manuales técnicos para lograr objetivos de salud, profesionales, científicas, de naturaleza humana o relaciones personales (Szulik, 2023).

La calidad de los servicios a los usuarios, depende de aquellas experiencias individuales que se caracterizan por ser uno de los mejores servicios de medico salud: (comodidad, decencia, privacidad, seguridad, autonomía en toma de medidas y atención a las preferencias personales), los individuos con la vida y las percepciones de algunas intervenciones médicas propusieron un modelo jerárquico para medir la satisfacción

considerando como fundamento las dimensiones primarias como: calidad interactiva, la calidad del ambiente físico y la calidad de los resultados conseguidos son aspectos destacados. Además, se reconoce la misma importancia fundamental de la atención primaria de la salud (APS) dentro del sistema de servicios sociales para los ciudadanos (Kalaja, 2023; Bustamante et al., 2022).

La calidad de atención médica se basa en las percepciones de los pacientes, es decir, en las acciones que son dirigidas a mejorar los servicios que reciben. Esto se ve reflejado en términos de efectividad, eficiencia, y satisfacción tanto como profesionales como de usuarios, y en el impacto social que genera (Fariño et al., 2018).

La calidad en el servicio, Es un reflejo de que se puede variar desde la insatisfacción externa hasta una completa satisfacción. Por lo tanto, una de las más importantes en cuestiones de calidad del servicio se evidencia en la forma en que los usuarios llegan a relacionarlas. Por ende, cuando experimentan una atención ya sea buena o deficiente, su respuesta suele ser una de las más inmediata y puede influir significativamente en su lealtad hacia la empresa o marca. En una de las evaluaciones que realiza las persona se manifiesta en tres dimensiones esenciales: la salud, las condiciones socioeconómicas que son aquellas que dan como resultado a la satisfacción con la vida, conocidas como la calidad de vida. Sin embargo, esto no se debe confundir con la calidad percibida. Este es un concepto muy aparte y a su vez más complejo debido a la interacción de sus componentes y así mismo a la influencia del entorno circundante (Ibarra y Casas, 2015; López González et al., 2019).

En salud la investigación sobre la calidad de la atención se ha abordado principalmente desde una perspectiva gerencial, esta perspectiva tiende a ser pasada por alto y es por ello la complejidad y la variedad de las dimensiones que caracterizan este concepto. Esto limita el involucramiento de los usuarios en otros niveles y se ve evidenciado en la carencia de las dimensiones que son importantes que tiende a quedar eclipsada por la complejidad y la multidimensionalidad de este concepto. Esto significa de debemos ampliar los escenarios analíticos considerando aquellos y más relevantes cuestiones relacionadas con

el ejercicio de derechos, la apropiación, promoción, omisión o posible vulneración de aquellos derechos desde los espacios institucionales (Szulik, 2023).

## **2. Factores que definen a la calidad de atención**

Entre los factores que definen la calidad de atención son externos al sistema de atención de salud. Por lo tanto, satisfacción y calidad están estrechamente relacionadas, cuando el beneficiario tenga uno o más factores externos y el proceso de calidad de la atención no se vea comprometido en su vida, es por ello que estudios afirmaron que medir la satisfacción del paciente es un indicador de calidad y que la calidad es un símbolo que se caracteriza a la profesión (Jaramillo et al., 2020).

- Factores individuales: características demográficas como (edad, género, raza, etc.), Aspectos Sociales (estado civil, pertenencia a grupos sociales, nivel educativo, dinámica organizacional comunitaria, redes de participación social, etc.), Situación económica (ingresos y gastos), factores culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre aquellos servicios de salud y el proceso salud-enfermedad, etc.) Y la experiencia previa con el servicio (resultado de interacciones anteriores entre el usuario y el servicio) (Núñez & Batista, 2022).
- Factores familiares/sociales: Experiencias de los amigos, familiares de las redes sociales más cercanas con el servicio, así mismo con la conducta y las percepciones que son del entorno familiar sobre aquellos procesos de la salud y la enfermedad (Núñez & Batista, 2022).
- Factores del servicio de salud, se tiene en cuenta la accesibilidad dentro del entorno geográfico, además del manejo correcto de la comunicación interpersonal, por

ende, los tiempos de espera para la atención de los pacientes, el buen trato, la cordialidad y disponibilidad de los medicamentos que se requieran (Delgado et al., 2023).

Los servicios de calidad de la atención son aquellos que nos brindan los servicios seguros, a más de eso tienen como objetivo primordial atendiendo a nuestras familias y sus comunidades para así garantizar un servicio seguro. La importancia de la empatía en relación con la salud de todos se encuentra en el personal de salud donde debe comprender aquello que el paciente siente, así mismo se debe ser respetuoso y brindar la mejor atención posible. Por ende, los componentes sugeridos para evaluar la empatía son las necesidades que tiene el usuario, además con todo lo mencionado y el interés de escuchar la capacidad de atención y así mismo en su amabilidad; dado tal punto que se debe fomentar la confianza y eficiencia (Castelo et al., 2022).

Entre los factores más importantes destacaron: el que ser mujer, ama de casa o contar con escolaridad muy baja, fueron aquellos elementos asociados a tener una mayor satisfacción en la consulta. Esto sea probablemente por los factores socioculturales propios ya que en la mayoría de los pacientes son trabajos activos o amas de casa y además del sexo femenino (Torres-Reyes et al., 2023).

### **3. Factores de calidad que se evalúan**

La satisfacción de los pacientes durante la consulta médica se ve afectada e incluso por diversos factores, aquellos factores considerados unos que los que influyen con la duración de la consulta. Aunque los estudios aplicados no hay relación significativa con las variables en el género, esta otra es la ocupación o el nivel educativo, otro estudio reveló que ser mujer. Esto podría deberse a influencia socioculturales específicas del país donde se realizó la investigación, es así mismo que dado en ambos estudios la mayoría de los pacientes eran trabajadores activos o ama de casa y de género femenino. Es por ello que para comprender cómo la duración de la consulta afecta la satisfacción de los

pacientes pueden ayudar a desarrollar estrategias para optimizar el tiempo mencionado, considerando el beneficio del paciente y la satisfacción del mismo (Torres-Reyes et al., 2023).

#### **4. Percepción de la calidad de servicios de salud**

La percepción de la calidad del servicio es un componente de la satisfacción, la cual es más difícil de probar porque se consume en el mismo momento que se produce la calidad del servicio considerando como tal las cinco dimensiones que son; (fiabilidad, la capacidad de respuesta, así mismo la seguridad, empatía y los aspectos tangibles) que evalúan los aspectos relacionados con la calidad (Garrido et al., 2020).

Además, la calidad está vinculada con la efectividad de la atención, que dominamos con eficiencia. La calidad interpersonal se refiere tanto a la capacidad para satisfacer las necesidades y las preferencias del paciente, conocido como profesionalismo. Por último, las comodidades abarcan aquellas características como la confortabilidad del entorno físico del cual nos rodea. (Carrillo et al., 2017).

Definiciones conceptuales de las dimensiones:

*Fiabilidad.* - Se define como la capacidad del centro de salud, para ofrecer el servicio de manera consistente y precisa.

*Capacidad de respuesta.* - Se refiere a la rapidez con la que se atiende a los usuarios En un corto de tiempo.

*Seguridad.* - Este se refiere a la garantía que perciben aquellos usuarios respecto al conocimiento a las habilidades del personal, asegurando la atención.

*Empatía.* - Está asociada al trato personal que los usuarios reciben por parte de los trabajadores.

*Aspectos tangibles.* - Hace referencia a la apariencia física de las instalaciones y los equipos, personal (Carrillo et al., 2017).

la satisfacción es una brecha que existe entre las expectativas y lo percibido, es decir a la satisfacción del consumidor basada en todas las dimensiones cognitiva y emocional. Por tanto, la satisfacción del paciente depende de tres factores básicos en el sistema de salud. Son las percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención brindada, médicos capacitados y organizaciones capaces de brindar atención servicio (Kalaja, 2023).

La detención del problema en la calidad del cuidado médico conduce a la presentación de reclamos por quejas a negligencia y eventos adversos. Diversos estudios sobre la calidad del cuidado en los centros de Atención primaria destacan aquellos o varios puntos críticos que se repiten como un denominador común en estos casos (Vázquez et al., 2018).

La calidad depende de la percepción de las personas que reciben el servicio: eficiencia, satisfacción profesional y de los usuarios y, como hemos mencionado anteriormente, el impacto social. Aquel tratamiento administrado por un profesional médico para un episodio de enfermedad claramente identificado en un paciente en particular (Fariño et al., 2018).

## **5. Primer nivel de atención de salud**

El nivel primario de atención es el más próximo a la población y representa el manual punto de contacto así mismo como el sistema de salud. Este nivel se organiza de tal manera que para abordar las necesidades que son tan básicas, con frecuencia la atención mediante las actividades, la prevención de enfermedades, y por ende los tratamientos de recuperación y rehabilitación. Se caracteriza por contar con las instalaciones que son de baja complejidad como los consultorios, y los centros de salud, aquí se resuelve aproximadamente el 85% de los problemas los más prevalentes y así mismo esto asegura una accesibilidad adecuada a la para la población, facilitando la atención oportuna y efectiva (Vignolo et al., 2011).

La atención primaria de salud (APS) es una estrategia que ha demostrado mejorar las condiciones y la calidad de vida de las poblaciones, destacándose como un componente primordial para la mejora continua de la atención médica. La evolución del APS enfatiza la importancia de los aspectos como el tiempo, la disponibilidad, la comunidad de atención, la información recibida sobre aquellos problemas de salud que invaden los mismos reclamos de los médicos y los pacientes (Giraldo Osorio & Vélez Álvarez, 2014).

## **6. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención**

Desde la década de los 60, el concepto de satisfacción del paciente durante la consulta ha sido un tema muy recurrente que en numerosos estudios han demostrado brechas significativas, y así mismo estrechamente vinculado con la calidad de atención, la eficiencia de los recursos y la relación médico paciente. Por lo tanto, los estudios buscan captar las opiniones de los usuarios sobre la atención recibida y también proporcionar una medida tangible de la satisfacción del paciente respecto a los servicios brindados. Las evaluaciones de la satisfacción del paciente consideran aspectos como así mismo la percepción de la calidad de la consulta, el tiempo de espera y que las habilidades de comunicación del médico sean efectivas en relación a una mayor satisfacción del paciente. Por lo tanto, importante evaluar la experiencia del usuario en los contextos (Torres-Reyes et al., 2023).

El paciente también está intrínsecamente relacionado con la satisfacción del paciente y la equidad en la atención sanitaria. Es por ello que la mediación de la satisfacción de los usuarios de servicios de salud es de suma importancia, ya que se reconoce que un paciente satisfecho tiende a seguir más fácil las recomendaciones médicas y terapéuticas para mejorar su salud. Es por ello que los motivos específicos para garantizar la calidad de atención sanitaria pueden agruparse en categorías éticas, y deficiencias. La sensibilidad y la efectividad en los servicios de salud son componentes fundamentales de la calidad de atención médica (Vázquez et al., 2018).

Los estudios sobre satisfacción del paciente tienen un gran impacto sobre lo real en el comportamiento y los hábitos de salud. Es muy importante saber distinguir entre atención interpersonal y atención al paciente. La satisfacción del paciente suele medirse y a la vez considerarse como un indicador de la calidad del servicio médico, los aspectos interpersonales, y la alta calidad de servicio y preguntar a los pacientes sobre estas experiencias. También puede ser útil medir en qué medida la atención cumple la expectativa del paciente siempre teniendo en cuenta que una alta satisfacción no necesariamente se correlaciona con la prestación de la atención de alta calidad (Kalaja, 2023).

Por otra parte, los estudios han demostrado que los factores asociados con la satisfacción del paciente incluyen la edad y el sexo del paciente, la continuidad de la atención, el tiempo de espera, y la comunicación, la confianza que se tiene con ellos. También se ha demostrado que la confianza de los pacientes en sus médicos y la comunicación eficaz entre médicos y pacientes tienen un impacto positivo en los resultados de salud. Por su parte, se ha demostrado que la confianza tiene un impacto tan positivo en los pacientes, los pacientes que confían más en sus médicos tienden a tener comportamientos de salud más positivos, menos síntomas, una mayor calidad de vida y una mayor satisfacción con su tratamiento. Esto sugiere que las relaciones de confianza entre pacientes y proveedores de atención médica llevan a los pacientes a creer que están recibiendo una mejor atención, por ende, una mejor confianza del paciente, la comunicación adecuada entre médico y paciente y la satisfacción del paciente están interrelacionadas (Chandra et al., 2019).

Se realizó una evaluación de satisfacción de los usuarios que percibieron atención médica en la unidad de primer nivel de atención en Puebla, México, con una muestra de 395 pacientes. La encuesta realizada fue la SERVPREF, diseñada para evaluar la calidad percibida de la atención médica por parte del usuario. Entre aquellos pacientes escogidos para ser evaluados, el 66% eran mujeres y el 34% hombres. Los resultados demostraron que la satisfacción con la consulta con un médico familiar fue el 65%, con la atención

brindada por enfermería Alfonso 74%, con el personal no sanitario fue el del 59%, con aquellos elementos tangibles (como instalaciones y equipamiento) fue del 82%, Con una sensibilidad y organización de los servicios fue en 65%. Sin embargo, la satisfacción respecto al tiempo de espera para laboratorio, gabinete, y las citas médicas referencia fue el 49%. En términos generales, la satisfacción global percibida con la atención de la unidad médica fue con un mayor al 60%., además se observaron diferencias significativas entre la satisfacción percibida y los años de estudios académicos cursados por los pacientes (Vázquez et al., 2018).

### **IMPLICACIONES PRÁCTICAS**

En la actualidad, un administrador de salud pública puede llevar a cabo diversas iniciativas para incrementar la satisfacción del usuario. entre las acciones recomendadas se encuentran establecer programas de mejora continua para evaluar y perfeccionar la calidad de los servicios de la salud, Así mismo proporcionar la capacitación al personal de habilidades y comunicación empatía para ofrecer la atención más personalizada, implementar sistemas de retroalimentación y encuesta de satisfacción para recabar la opinión de los usuarios y tomar medidas correctivas necesarias, Así mismo mejorar los tiempos de espera y la accesibilidad de los servicios de salud.

A nivel de salud pública los gobiernos pueden implementar diversas medidas para mejorar la calidad de atención, tales como:

1. Establecer políticas y regulaciones estrictas para garantizar la seguridad de los servicios de atención médica.
2. Invertir en la formación y capacitación del personal de salud para mejorar sus habilidades y conocimientos.
3. Promover la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones sobre temas de salud.

5. Mejorar el acceso a servicios de salud de calidad para todos los ciudadanos, independientemente de su situación socioeconómica.
6. Fomentar la investigación y la innovación en el campo de la salud para mejorar aquella calidad de atención.
7. Participar en las colaboraciones con las organizaciones internacionales y otras instituciones para intercambiar prácticas destacadas y experiencia en el ámbito de la calidad y de atención.
8. Calidad de atención los pacientes tienen como una de las expectativas recibir atención médica de calidad, que incluye los diagnósticos precisos, tratamientos efectivos y un acuerdo de seguimiento. La calidad de atención médica es tan fundamental para la satisfacción de los usuarios.
9. La comunicación efectiva es fundamental que exista, una comunicación más clara y efectiva entre el personal médico y por tal motivo los pacientes para asegurar que estos últimos comprendan su diagnóstico, tratamiento y cualquier información relevante. La falta de comunicación puede implicar negatividad en la satisfacción de los usuarios.
10. La infraestructura y el equipamiento, la calidad de las instalaciones y del equipamiento médico también influye en la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios. Las instalaciones bien mantenidas, limpias y equipadas con tecnología médica moderna pueden mejorar la satisfacción de los usuarios y de un sistema de salud.
11. Estudio longitudinal de seguimiento de pacientes: Realizar un estudio tal como, la longitudinal que siga a los pacientes a lo largo del tiempo para evaluar cómo la calidad del servicio en las instituciones de salud de primer nivel influye en su satisfacción a corto, mediano y largo plazo.  
Este estudio podrá incluir la realización de encuestas periódicas, entrevistas y análisis de datos clínicos para obtener una mejora en la comprensión de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo.
12. Comparación entre instituciones de salud: llevar a cabo un estudio comparativo entre diversas instituciones de salud las cuales son de nivel para analizar con las variaciones de

la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del usuario. Este análisis podrá evaluar aspectos como la accesibilidad, los tiempos de espera, la calidad de atención médica y la satisfacción usuaria en diferentes instituciones, con el fin de identificar prácticas óptimas diarias.

13. Estudios cualitativos sobre experiencia de usuarios este es realizar un proyecto de estudio cualitativo que incluya diversas entrevistas como usuarios de instituciones de salud de primer nivel para explorar con profundidad sus experiencias y percepciones con respecto a la calidad del servicio. Este concepto de tipo investigación podría proporcionar una comprensión más detallada de los factores que influyen en la satisfacción del usuario y destacar el área específica que requieren mejoras, desde la perspectiva directa de los usuarios.

## CONCLUSIÓN

Se concluye que la calidad de los servicios de salud es esencial para lograr la cobertura universal de salud. Mejorar el acceso a los servicios de salud debe ir de la mano de aumentar la calidad y proporcionar servicios basados en la evidencia. La baja calidad de los servicios puede reducir la confianza de las personas en el sistema de salud. La calidad de atención se basa en conocimientos profesionales y evidencia, y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

La atención primaria de salud es muy esencial y debe ser valorada como parte del sistema de los servicios sociales para los ciudadanos. La satisfacción del paciente es un indicador de calidad y está relacionada con la efectividad, eficiencia y satisfacción de profesionales y así mismo de usuarios. La empatía y la comunicación efectiva son componentes muy importantes de la calidad de atención.

El primer nivel de atención de salud es clave para resolver aquellas necesidades básicas y frecuentes de la población, y la atención primaria es fundamental para mejorar la calidad de la atención. En el ámbito de la salud de primer nivel, varios de estos elementos de calidad de servicio son especialmente importantes para la satisfacción de los usuarios. Estos factores pueden abarcar la accesibilidad de los cuales se refiere a la facilidad con los que los usuarios pueden acceder a los servicios de atención primaria de salud, incluyendo la disponibilidad de citas así mismo la ubicación de los centros de atención y la accesibilidad para todas las personas y especialmente a los de discapacidad. El tiempo de espera, que indica la cantidad de tiempo que los usuarios deben esperar para recibir la atención médica, tanto en la sala de espera como en la disponibilidad de cita a corto plazo. La calidez y la empatía personal, se refiere a la cita amable, empatía y comprensiva del personal médico y administrativo, por ende, lo cual puede incluir considerablemente la experiencia del usuario y la satisfacción de los servicios de salud. Competencia personal o profesional, hace referencia a la habilidad y conocimiento personal médico para

diagnosticar y tratar condiciones médicas de manera efectiva. Así mismo como para ofrecer orientar y educación sobre el autocuidado de las prevenciones de enfermedades.

**La comunicación efectiva:** La capacidad del personal médico para comunicarse de manera clara y comprensible con los usuarios, explicando diagnósticos, tratamientos y procedimientos de una manera que fomente la participación del paciente en su propio cuidado de salud.

Es por ello que la calidad de servicio en la atención primaria de salud se centra en garantizar que los usuarios tengan un acceso fácil y oportuno a servicios de salud de alta calidad, proporcionados de manera comprensiva, empática y competente.

## BIBLIOGRAFÍA

- Artaza, O. (2015, junio 8). *La atención primaria pide atención*. Gente Saludable. <https://blogs.iadb.org/salud/es/preeclampsia-2/>
- Bustamante, M., Lapo, M. del C., & Tello, M. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *CIT Informacion Tecnologica*, 33(4), 171–180. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000400171>
- Carrillo, R., Cejas, L., Olán, L. y Ramos, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *REVISTA SALUD QUINTANA ROO*, 9, 1–6. <https://doi.org/10.1155/2012/175019>
- Castelo, W., Cueva, J., & Castelo, Á. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Dialnet*, 7. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>
- Chandra, S., Ward, P., & Mohammadnezhad, M. (2019). Factors associated with patient satisfaction in outpatient department of Suva sub-divisional health center, Fiji, 2018: A mixed method study. *Front Public Health* <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00183>
- Delgado, L., Auxiliadora, M., Noriega, S., & Castillo, C. (2023, mayo 30). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1639>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. de J., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPIPILIP*, 2. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
- Febres, R., & Mercado, 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>

- Garrido, P., Gutiérrez, C., & Cabrera, N. (2020). *Percepción de la Calidad en el Sector de la Salud*. Dialnet. <http://file:///C:/Users/admin/Downloads/Dialnet-PercepcionDeLaCalidadEnElSectorDeLaSalud-7289227.pdf>
- Giraldo Osorio, A., & Vélez Álvarez, C. (2014). La atención primaria de salud desde la perspectiva de los usuarios. *scielo*, 13(34), 232–241. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000200011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200011)
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. Scielo. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100010](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010)
- Jaramillo, M., López, M., Flores, L., Alarcón, E., & Tejo, J. (2020). *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua*. <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2020/vol28/no1/3.pdf>
- Kalaja, R. (2023). Determinants of patient satisfaction with health care: A literature review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine*, 6(1), 43–54. <https://doi.org/10.2478/ejnsm-2023-0005>
- López González, E. J., Cabrera Macías, Y., Díaz Quiñones, J. A., López Cabrera, E., Gálvez González, A. M., & Jiménez López, G. (2019). Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor. *Medisur*, 17(3), 393–406. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2019000300393](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000300393)
- Núñez, M. D. L., & Batista, M. (2022). *Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud*. Revista Saluta. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Atención primaria de salud*. (2023). Who.int. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Servicios sanitarios de calidad*. (2020). Who.int. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Sepideh, B., Blerta, M., Abrampah, N. M., Naimy, Z., Neilson, M., Storr, J., & Syed., S. (2022). *SERVICIOS DE SALUD DE CALIDAD*. <https://doi.org/10.37774/9789275325957>
- Szulik, D. (2023). *Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud*. Dialnet. <http://file:///C:/Users/admin/Downloads/Dialnet-ReflexionesEnTornoALaCalidadDeLaAtencionEnSalud-8870333.pdf>
- Torres-Reyes, E. D., Carranza-Guzmán, F. J., Tamez-Rodríguez, A. R., & Álvarez-Villalobos, N. A. (2023). Correlation between consultation time and patient's satisfaction in primary care. En *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* (Vol. 61, Número 6, p. 759). Instituto Mexicano del Seguro Social. [https://doi.org/10.5281/ZENODO.10064\\_307](https://doi.org/10.5281/ZENODO.10064_307)
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M. S., Campos, L., & Loría, J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud publica (Bogota, Colombia)*, 20(2), 254–257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Vignolo, J., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de medicina interna (Montevideo, Uruguay)*, 33(1), 7–11. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-423X2011000100003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-423X2011000100003)

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Merchán Rodríguez Génesis Rosibel, con C.C: # 1314050897 autora del trabajo de titulación: Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción usuaria en las instituciones de salud primer nivel 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, 18 de septiembre de 2024



f. \_\_\_\_\_  
Nombre: Merchan Rodriguez Genesis  
C.C: 1314050897



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción usuaria en las instituciones de salud primer nivel		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Merchán Rodríguez Génesis Rosibel		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Velez Barros Cecilia		
<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>	18 de septiembre de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	18
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Servicio de salud, calidad de atención		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Atención médica, satisfacción del paciente		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>La estructura del presente documento está conformada de la siguiente manera. En la primera sección define el concepto de la calidad de servicios a los usuarios. La segunda sección menciona los factores que definen a la calidad de atención lo son los factores individuales, familiares/sociales y de servicios salud. En la tercera sección se mencionó la percepción acerca de la calidad del servicio de salud. La cuarta sección del primer nivel de atención de salud. La quinta sección satisfacción del paciente en el primer nivel de atención. La última sección cierra con conclusiones.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0978688319	E-mail: genesismerchan98@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO</b> (en base a datos):			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL</b> (tesis en la web):			