



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

**TEMA:**

**Factores predictores de la satisfacción del paciente sobre la atención  
médica**

**AUTORA:**

**Lic. Almendariz Mendoza Ginger Stefania**

**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 **Licenciada en Enfermería, Ginger Stefania Almendariz Mendoza**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

---

**Ing. Elsie Zerda Barreno**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

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

**Guayaquil, a los 17 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, Lic. Ginger Stefania Almendariz Mendoza**

### **DECLARO QUE:**

El documento **Factores predictores de la satisfacción del paciente sobre la atención médica**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollado 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 17 días del mes de septiembre del 2024**

**LA AUTORA**



Firmado electrónicamente por:  
**GINGER STEFANIA  
ALMENDARIZ MENDOZA**

---

**Lic. Ginger Stefania Almendariz Mendoza**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO**

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

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Lic. Ginger Stefania Almendariz Mendoza**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **document** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Factores predictores de la satisfacción del paciente sobre la atención médica**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 17 días del mes de septiembre del 2024**

**LA AUTORA**



---

**Lic. Ginger Stefania Almendariz Mendoza**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO**

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

**REPORTE COMPILATIO**

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## GINGER ALMENDARIZ CORRECCION DE PLAGIO.....

3%

Textos sospechosos

< 1% Similitudes

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

Nombre del documento: GINGER ALMENDARIZ CORRECCION DE PLAGIO.....docx

ID del documento: 51e0ee8aab97fd5bc0a0e9fdeb4ab716d12bc403

Tamaño del documento original: 163,83 kB

Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo

Fecha de depósito: 11/9/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 11/9/2024

Número de palabras: 5243

Número de caracteres: 36.348

Ubicación de las similitudes en el documento:

**Fuentes principales detectadas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>Ensayo_Maria_Garcia_Diaz 18-07-2024.docx</b>   Ensayo_Maria_Garcia_Diaz 18... #01432a El documento proviene de mi biblioteca de referencias 25 Fuentes similares	9%		Palabras idénticas: 9% (488 palabras)
2	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/2317/13952/3/IF-UCSG-POS-MG55-216.pdf.pdf.pdf">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/2317/13952/3/IF-UCSG-POS-MG55-216.pdf.pdf.pdf</a> 23 Fuentes similares	8%		Palabras idénticas: 8% (449 palabras)
3	<b>Ensayo de Paulette Fajardo Lucero- Gestión Integral de Tecnología Sanit...</b> #6c3460 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 19 Fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (371 palabras)
4	<b>REVISION DE ENSAYO GENESIS PINELA.doc</b>   REVDION DE ENSAYO GENES... #059c7 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 16 Fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (368 palabras)
5	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/2317/23109/1/UCSG-C518-22771.pdf">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/2317/23109/1/UCSG-C518-22771.pdf</a> 16 Fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (375 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

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

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en mis días de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres Amelia Mendoza Medina y John Almendariz Cobos por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

A mi esposo William Sacoto Cordovilla, ya que ha sido mi apoyo incondicional y por haber estado a mi lado en todo momento, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mis hermosos hijos Dubraska Sacoto Almendariz, Didier Sacoto Almendariz que por ellos he seguido este camino para llegar a ser una profesional, los amo mucho mis pequeños, son mi todo.

Les agradezco a todos por haberme acompañado en este camino de mi vida.

**Lic. Ginger Stefania Almendariz Mendoza**

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios a mis padres y a mi esposo e hijos. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, a mi esposo y a mis pequeños hijos, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello por lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

**Lic. Ginger Stefania Almendariz Mendoza**

## Introducción

En las últimas tres décadas se ha producido una notable evolución en la evaluación de la atención y satisfacción del paciente de las unidades médicas. Al respecto, diversos investigadores han realizado un esfuerzo para comprender y definir las dimensiones de la satisfacción que puede presentar el paciente, con el propósito de proponer y conducir evaluaciones más integrales de los factores que determinan la calidad de la atención. (Rodríguez et al., 2022)

El pensamiento resultante es que las evaluaciones que se realizan en este campo dan lugar a mejores esfuerzos y prácticas para alcanzar un servicio de excelencia y calidad a los usuarios, partiendo de la percepción de los mismos acerca del tipo y calidad de atención médica recibida en los diferentes escenarios de salud y el conocimiento que poseen los usuarios acerca de las opciones de tratamiento y el tipo de servicios que pueden recibir; por ello, los servicios de atención médica se esfuerzan por alcanzar estándares de atención más altos, reflejando un mayor interés en la investigación de servicios de salud. (Puertas et al., 2020)

De este modo, Valle (2022) indica que la interacción que se mantiene entre el paciente y los profesionales de salud presenta diversos desafíos que pueden influir en la idea que se forme en los usuarios con relación al tipo y calidad de servicios recibida en los establecimientos sanitarios, encontrando entre estos desafíos principalmente la diversidad cultural, las desigualdades socioeconómicas, las barreras lingüísticas, la georreferenciación, entre otros, que se relacionan directamente con la satisfacción del usuario.

En consecuencia, el presente ensayo representa una oportunidad para contribuir con la necesidad de la mejora de la atención hacia el usuario, enfocándose en investigar los factores predictores de la satisfacción del paciente en el contexto de la atención primaria en salud, lo cual servirá como una herramienta de consulta que refuerce la importancia de la mejora de la calidad de atención y la percepción de la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario/paciente como herramienta para detección de nudos críticos y necesidades de intervención.

Es así que, la investigación realizada tiene gran relevancia debido a necesidad del mantenimiento de altos estándares de calidad en la atención médica y demás servicios de salud ofertada por los profesionales sanitarios, por lo que, al identificar los factores predictores de la satisfacción del paciente, se permite reflejar la influencia de estos factores en la percepción de los pacientes y el beneficio de la implementación de acciones de mejoramiento continuo que lleven a alcanzar un mejor índice de satisfacción y el cumplimiento de la entrega de servicios de atención de calidad, seguros y efectivos para la población.



Bajo este contexto, el presente documento consta de tres secciones debidamente detalladas, iniciando con una breve parte introductoria, donde se describen los principales aspectos relacionados con la investigación, para continuar con el desarrollo del sustento teórico científico del estudio, a partir de la consulta y revisión exhaustiva de diversas investigaciones relacionadas con el tema, permitiendo al lector tener una conceptualización clara del problema a tratar y los principales conceptos en torno a la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Al finalizar la sección de desarrollo, se encuentran detalladas las implicaciones prácticas estudiadas, donde se detallan aportes para posibles soluciones del problema estudiado, basado en la revisión de literatura previamente efectuada, identificando oportunidades de intervención y acciones encaminadas al mejoramiento continuo de la calidad de servicios de atención médica, para finalmente encontrar la sección de conclusiones, donde se plasma un resumen de los principales hallazgos alcanzados por la autora durante el desarrollo de la investigación.

## **Desarrollo**

### **Satisfacción del paciente**

Al hablar de satisfacción del paciente se resalta que dentro de la atención sanitaria, la empatía es fundamental para establecer una relación de confianza entre el médico y el paciente; esto implica comprender las emociones, necesidades y preocupaciones del paciente, mostrando interés y validando sus sentimientos, donde la escucha activa es un componente fundamental, que implica prestar atención completa al paciente, centrar la atención en sus necesidades, hacer preguntas abiertas y reflexivas, y demostrar comprensión sin juzgar, respetando sus creencias y permitiendo la integración de la cultura en el proceso de atención. (Oliveira et al., 2020)

Es esencial que los médicos utilicen un lenguaje claro y simple al comunicarse con los pacientes, evitando términos técnicos complejos que puedan tener dificultad para su entendimiento; esto incluye explicar los diagnósticos, tratamientos y procedimientos de manera accesible, utilizando palabras sencillas, términos comunes en el territorio y ejemplos de ser necesario, considerando que la comunicación efectiva también implica verificar la comprensión del paciente y estar abierto a responder preguntas las veces que se requiera. (Altamira Camacho, 2024)

Dentro de los factores que inciden la satisfacción del paciente, se ha podido identificar la presencia predominante de situaciones como el tiempo de espera prolongado para recibir atención, la competencia y profesionalismo del personal de salud, el trato humano y empatía que demuestra el equipo sanitario, la infraestructura e instalaciones del establecimiento que influyen en el confort del usuario, la accesibilidad y disponibilidad de servicios sanitarios y la continuidad

y oportunidad de atención, situaciones que deben ser controladas y monitorizadas regularmente, para garantizar una atención de calidad, segura, efectiva y eficaz. (Urgell et al., 2023)

### **Calidad de atención en salud**

La calidad de la atención en salud se define como el grado en que los servicios de salud para individuos o poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud esperados y son consistentes con el conocimiento profesional actual, siendo la satisfacción del paciente por la atención médica recibida un indicador de gran relevancia que demuestra la calidad de los servicios de salud; por ello, se incluyen la comunicación efectiva entre médicos y pacientes y el monitoreo continuo de la calidad de atención como herramientas fundamentales para alcanzar la satisfacción del usuario. (Donabedian, 2019)

La calidad de servicios en las instituciones de salud constituye un desafío permanente, por ser un indicador de alta relevancia que permite medir la seguridad y efectividad de la atención en salud, además de la percepción del usuario de la satisfacción de sus necesidades, siendo necesario el monitoreo continuo de la calidad de servicios y seguridad del paciente, mediante herramientas como las encuestas aplicadas a los usuarios beneficiarios de la prestación sanitaria, siendo el profesional de salud un eje importante para alcanzar una óptima calidad percibida, mediante ejecución de planes de cuidado individualizados y centrados en los pacientes, así como de intervenciones de mejoramiento continuo de la calidad ofertada. (Urgell et al., 2023)

### **Comunicación médico - paciente**

En áreas urbanas, los pacientes provienen de diversas culturas y hablan diferentes idiomas, siendo fundamental que los médicos reconozcan y respeten esta diversidad cultural y lingüística, adaptando su comunicación según las necesidades y preferencias individuales de cada paciente; esto puede implicar el uso de intérpretes, materiales educativos en varios idiomas y sensibilidad cultural en la interacción con los pacientes, tomando en consideración que la cultura e idiosincrasia incide en la forma social de comportamiento, siendo variables necesarias a tener en cuenta para una óptima atención. (Bustamante et al., 2020)

La comunicación efectiva médico-paciente implica brindarle la oportunidad al usuario de tener mayor autonomía para sus decisiones acerca de la prestación de servicios sanitarios y el esquema de tratamiento existente para su dolencia, discutir los riesgos y beneficios de cada opción y respetar las preferencias y valores del paciente al tomar decisiones compartidas; es así que, la capacidad de una mayor autonomía en los pacientes promueve una mayor satisfacción y adherencia al tratamiento. (Sotelo Jiménez, 2022)

Según Duque et al. (2021) los pacientes pueden experimentar una variedad de emociones, como miedo, ansiedad o tristeza, relacionadas con su enfermedad o tratamiento, por lo que los médicos deben ser sensibles a estas necesidades emocionales y proporcionar apoyo emocional adecuado durante la consulta; esto puede implicar validar las emociones del paciente, ofrecer consuelo y esperanza, y brindar recursos de apoyo psicológico de ser necesario.

Bajo este enfoque, Moya Llacuachaqui (2020) refiere que la comunicación médico-paciente no se limita a la consulta en sí misma, sino que también incluye un seguimiento adecuado y una comunicación continua entre las visitas, donde los médicos deben asegurarse de proporcionar información clara sobre el plan de tratamiento, los pasos a seguir y cómo contactar al médico en caso de emergencia o dudas; el seguimiento regular ayuda a mantener una relación de confianza y promueve una mayor adherencia al tratamiento.

Es importante que los médicos reciban capacitación específica en habilidades de comunicación médico-paciente, que incluya técnicas de empatía, escucha activa, comunicación clara y manejo de la diversidad cultural. Esta capacitación puede mejorar la calidad de la interacción con los pacientes y promover una atención más centrada en el paciente. (Espinoza et al., 2021)

Mientras que, en entornos urbanos, donde el acceso a la atención es menos limitado, el uso de tecnología para la comunicación remota, como la telemedicina y los portales en línea, puede mejorar la accesibilidad y la conveniencia para los pacientes; sin embargo, es importante garantizar que estas tecnologías sean accesibles para todos los pacientes, independientemente de su nivel socioeconómico o habilidades tecnológicas. (Valverde Rojas, 2020)

La educación del paciente juega un papel clave en la comunicación médico-paciente, permitiendo que los pacientes comprendan mejor su enfermedad, tratamiento y autocuidado. Los médicos deben proporcionar materiales educativos claros y accesibles, así como fomentar la participación activa del paciente en su propio cuidado a través de la enseñanza de habilidades de autogestión y la promoción de la salud. (Altamira Camacho, 2024)

### **Educación al usuario**

Brindar educación continua a los usuarios acerca de medidas de autocuidado, mecanismos de prevención, su estado de salud, el esquema terapéutico y sus derechos contribuye a la mejora de la capacidad de autonomía de los individuos y su forma de manejo de su condición médica y proceso de recuperación más efectiva, mediante el empleo de herramientas educomunicacionales que contengan un lenguaje sencillo y de fácil comprensión, para que se genere una mejor comprensión de la información proporcionada y permita a los usuarios aumentar sus conocimientos en autocuidado. (Laborda et al., 2024)

De este modo, al aplicar mecanismos de educación permanente a los pacientes contribuye a la mejora de su adaptación al tratamiento prescrito, lo que a su vez lleva a mejores resultados en la recuperación de la salud y mayores niveles de satisfacción por los servicios sanitarios recibidos en los establecimientos, donde la participación de los pacientes en su toma de decisiones es fundamental. (Paredes Larios, 2020)

### **Evaluación de los servicios sanitarios**

Para mantener un adecuado proceso de evaluación de los servicios sanitarios es necesario que los establecimientos de salud de diversas tipologías y situaciones geográficas diseñen y apliquen herramientas de monitoreo y retroalimentación permanente para vigilar el cumplimiento de estándares de calidad y una mejor comunicación entre los profesionales de salud y los usuarios, implementando procesos de mejora de acuerdo a las necesidades presentadas, donde se puede considerar la inclusión de encuestas para identificar el nivel de satisfacción de pacientes, analizar ejemplos de atenciones y casos clínicos y mantener procesos de formación continua. (Cobo et al., 2018)

Reducir el tiempo de espera en las salas y mejorar la accesibilidad de los servicios de atención médica puede mejorar la satisfacción del paciente, esto puede incluir la implementación de sistemas de citas eficientes, la optimización de los flujos de trabajo en la clínica y la oferta de opciones de atención médica remota para mejorar la accesibilidad. (Hernández et al., 2021)

Considerando que Moreno (2024) resalta la experiencia del usuario en la clínica, incluida la comodidad de las instalaciones, la cortesía del personal y la disponibilidad de comodidades como estrategias que pueden contribuir a una mayor satisfacción del paciente, así como la atención a los detalles, la limpieza de las instalaciones y la disponibilidad de información clara y accesible sobre los servicios disponibles, siendo factores que puede mejorar la percepción general del paciente sobre su experiencia.

Según refiere Salas Padilla (2021) una forma de mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes y fomentar una adaptación mejor al esquema terapéutico es la promoción de una mayor participación de los usuarios y su familia en su cuidado y atención, brindando la oportunidad de tener mayor información acerca de su estado de salud y disponibilidad de tratamientos.

### **Estrategias de mejora continua**

Mejorar la coordinación y continuidad de la atención entre los proveedores de atención médica puede potenciar mejores resultados clínicos y la satisfacción del paciente, esto puede incluir la implementación de sistemas de registro electrónico de salud compartidos, la comunicación

efectiva entre los proveedores de atención médica y la asignación de un coordinador de atención para ayudar a gestionar la transición entre niveles de atención. (Tognarelli et al., 2021)

Adoptar un enfoque integral del cuidado que aborde las necesidades médicas, emocionales y sociales del paciente contribuye a impulsar una mayor satisfacción del paciente, mediante la provisión de servicios de apoyo, como asesoramiento emocional, servicios sociales y asistencia para el transporte y la vivienda, así como la colaboración con otros profesionales de la salud, como trabajadores sociales y terapeutas, para abordar las necesidades del paciente de manera integral. (Paredes Larios, 2020)

### Condiciones que predisponen la percepción de satisfacción en los usuarios

Dentro de la gestión de calidad de servicios de salud se resalta la importancia del monitoreo y evaluación de la satisfacción del paciente como herramienta para el diseño de estrategias de intervención y planes de acción enfocados en el mejoramiento continuo de la calidad de servicios, es así que se han desarrollado diversos estudios orientados a identificar los principales factores predisponentes o relacionados con la satisfacción del paciente durante la prestación de servicios de salud, entre ellos los que se presentan a continuación:

**Tabla 1.**

*Factores predisponentes de la satisfacción del paciente*

Autor/es - período	Tema	Tipo y diseño de estudio	Instrumento empleado	Resultados relevantes
Urgell et al. (2023)	Percepción del personal sanitario acerca de la calidad de atención a pacientes de Oncología	Investigación cuantitativa, de tipo transversal	Se empleó un cuestionario aplicado al personal sanitario de 9 servicios para evaluar la percepción de calidad ofertada	No se dispone de protocolos estandarizados en el establecimiento para determinados procedimientos, sin existencia de flujos definidos para la atención y sin medición continua de la calidad de servicios ofertados y la percepción de los usuarios acerca de su satisfacción por la atención recibida
Valverde Rojas (2020)	Calidad de atención de enfermería según la percepción de los usuarios oncológicos	Investigación cuantitativa, transversal y descriptiva	Cuestionario "Calidad del cuidado humano (CCH)", aplicado a 100 pacientes	Percepción de satisfacción en su mayor parte en nivel medio y bajo, encontrando factores como la falta de empatía, escasa comunicación y apoyo emocional, poco conocimiento del tratamiento y opciones disponibles y problemas para disponibilidad de atención.
Tognarelli et al. (2021)	Percepción de pacientes con patología oncológica	Estudio descriptivo, cuantitativo y transversal	Cuestionario CARE-Q, aplicado en 45 pacientes	Satisfacción media acerca de la accesibilidad a servicios, con prolongación de atención debido a alta demanda de pacientes,

	acerca de la calidad de cuidados			destacando la educación como parte fundamental para la satisfacción del usuario y la necesidad de fortalecer la comunicación.
Paredes Larios (2020)	Calidad de servicios y satisfacción de pacientes en un establecimiento sanitario rural	Estudio no experimental, correlacional, transversal y descriptivo.	Dos cuestionarios de diseño propio, aplicados en 148 usuarios.	Correlación entre la empatía, fiabilidad de atención, calidad del cuidado, capacidad de respuesta y accesibilidad con la satisfacción que se percibe; con mejora de la calidad de servicios se incrementa la satisfacción del paciente.
Oliveira et al. (2020)	Comunicación y bienestar mental relacionados con empatía en personal de salud de primer nivel	Estudio cualitativo y descriptivo	Entrevistas semi estructuradas a 8 profesionales médicos y usuarios del establecimiento	Se identificaron tres categorías que intervienen en la percepción del usuario acerca de su satisfacción, entre ellas la escucha activa del personal, la oportunidad de expresar los sentimientos y necesidades de los pacientes y la calidad de atención recibida.
Hernández et al. (2021)	Satisfacción del paciente como herramienta para detectar la calidad de atención de enfermería	Investigación cuantitativa, transversal y descriptiva.	Cuestionario SERVIQUAL, aplicado en 195 usuarios.	Se encontró una expectativa y percepción media por los servicios recibidos, afectada por la capacidad de respuesta, accesibilidad, la necesidad de una mayor empatía del personal y mayor comunicación efectiva.
Cobo et al. (2018)	Percepción de pacientes sobre calidad de atención en la consulta externa	Estudio cuantitativo, transversal y descriptivo.	Cuestionario SERVIQUAL, aplicado a 143 usuarios.	Los pacientes mantienen rangos altos de satisfacción, sin embargo, se detectan necesidades de mejora en torno a infraestructura, equipamiento y actividades de comunicación.
Bustamante et al. (2020)	Expectativas y percepción de la calidad de atención sanitaria en Guayas	Investigación cuantitativa, transeccional, descriptiva y no experimental	Cuestionario de diseño propio, aplicado a 533 personas	Los servicios de salud se valoran en mayor parte de forma positiva, con mayor enfoque en la atención de la mujer, sin embargo, se presentan factores como el trato del personal, el poco conocimiento del paciente, la cultura, la accesibilidad, y la dificultad para obtención de atención médica como causantes de afectación de la satisfacción total de los pacientes.

*Nota.* Información obtenida de estudios consultados en la revisión documental.

De este modo, se refleja la gran importancia que tiene la realización de investigaciones y evaluaciones constantes de la calidad de atención percibida por los pacientes para la detección de factores predisponentes para alterar los niveles de satisfacción del paciente, con la finalidad

de diseñar acciones de mejoramiento continuo que permitan alcanzar niveles óptimos de satisfacción y la oferta de servicios de salud de calidad, seguros y oportunos.

### **Implicaciones prácticas**

Se identifican diversas oportunidades y acciones de mejora que pueden ser aplicados en los establecimientos de salud para alcanzar un mayor grado de percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención médica recibida, resaltando entre ellas como principal estrategia la realización de un diagnóstico situacional inicial, donde los profesionales de salud puedan conocer de forma clara las características y determinantes de salud de la población donde cumplen sus actividades, para implementar acciones encaminadas a responder los requerimientos de la población y brindar un mejor servicio de salud.

Los líderes de la gestión de calidad en los establecimientos de salud deben diseñar e implementar un protocolo de atención basado en el buen trato en salud y la organización interna del establecimiento, definiendo prácticas seguras, flujos de atención, sistemas de registro de citas y organización institucional para optimizar los tiempos de espera y proporcionar servicios sanitarios seguros y eficientes, permitiendo a los usuarios internos y externos un mejor relacionamiento.

Como parte de las acciones de mejora que se requieren en los establecimientos de salud se encuentra el fortalecimiento del enfoque y la integración intercultural en los servicios sanitarios, con interacción de la atención médica y la cultura de la localidad, lo que contribuye significativamente a mejorar la percepción de los usuarios acerca de la empatía, respeto y calidad de servicios recibidos, a más de incrementar la confianza de la población en los servicios médicos. Mediante la revisión de la literatura consultada se puede identificar que una de las principales acciones de mejora disponibles es la oferta de redes de apoyo y educación a los pacientes, por lo que los establecimientos sanitarios deben contar con un plan de capacitación continua dirigida a los profesionales de salud para sensibilización acerca del buen trato y demás temas relacionados con la gestión de calidad y mejoramiento continuo, así como una planificación de actividades educomunicacionales a ser ejecutadas de forma periódica por parte del equipo de salud, donde se informe con lenguaje sencillo y de fácil comprensión a los usuarios acerca del autocuidado, medidas de prevención en salud y aspectos relacionados con su bienestar.

### **Conclusiones**

Mediante la investigación de los factores predictores de la satisfacción del paciente sobre la atención médica se ha podido identificar de forma clara la existencia de diversos factores que influyen o mantienen una relación directa con la idea que conciben los pacientes sobre el tipo y

la calidad de atención sanitaria recibida, resaltando principalmente el tiempo de espera para recibir atención, la escasa comunicación entre el personal de salud y los pacientes, la oportunidad, accesibilidad y continuidad de los servicios sanitarios, la educación brindada por el equipo de profesionales a los usuarios, el trato y empatía demostrados durante las atenciones y el enfoque cultural, siendo necesaria la implementación de mecanismos de intervención y planes de mejora continua.

Se evidencia que la comunicación efectiva médico-paciente constituye una herramienta efectiva y esencial para el mantenimiento de una adecuada percepción de los usuarios acerca de los servicios recibidos, permitiendo al profesional identificar y comprender de mejor manera las necesidades que presenta la población de forma individualizada y un mejor abordaje terapéutico, proporcionando una prestación de servicios de salud integrales, seguros y de calidad, además de fomentar la participación activa y la autonomía de las personas y la familia en la toma de decisiones.

Mediante el análisis realizado se resalta la necesidad del mantenimiento de un monitoreo y evaluación continua de la calidad de servicios de salud, mediante aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios y otras herramientas empleadas como parte de la gestión de calidad en los establecimientos, con la finalidad de diseñar planes de acción y mejoramiento continuo basados en los nudos críticos y requerimientos detectados en los monitoreos, donde principalmente se deben mantener los procesos de capacitación continua y sensibilización del personal médico acerca del buen trato, interculturalidad y calidad de servicios, a más de la educación permanente a los usuarios.



### Bibliografía

- Altamira Camacho, R. (2024). Epistemología y reflexión crítica en la evaluación de teorías de Enfermería: desafiando paradigmas y construyendo conocimiento. *Lux Médica*, 19(56). <https://doi.org/https://doi.org/10.33064/56lm20245004>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de la calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista de Investigación en Salud, Universidad de Boyacá*, 5(2), 277-294.
- Donabedian, A. (2019). Explorations in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment. *Ann Arbor Mich*, 31(2), 123-138. Obtenido de <https://acortar.link/hW0ANq>
- Duque, L., Rincón, E., & León, V. (2021). Apoyo emocional de las familias a los pacientes en Unidades de Cuidados Intensivos: revisión bibliográfica. *Ene*, 14(3), 1-25. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v14n3/1988-348X-ene-14-03-e14308.pdf>
- Espinoza, M., Baeza, P., Rivera, F., & Ceballos, P. (2021). Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 30-43. <https://doi.org/https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2412>
- Hernández, L., León, C., Miranda, A., & Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 32-39. Obtenido de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Laborda, M., Martínez, G., Alegre, G., Franco, M., González, M., & Diloy, L. (2024). Educación diabetológica para pacientes con diabetes mellitus tipo 2. *Revista Sanitaria de Investigación*, 5(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9353073>
- Moreno Gervilla, A. (2024). *Humanización clínica en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI)*. Trabajo de Fin de Grado, Universitat de les Illes Balears, Facultad de Enfermería y Fisioterapia. Obtenido de <https://acortar.link/qja31y>
- Moya Llacuachaqui, M. (2020). *Factores asociados a la calidad de atención en Consultorios*

- Externos durante la pandemia del Covid-19. Centro de Salud La Libertad, 2020.* Trabajo académico para optar el título de Especialista en Administración de Salud, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Medicina, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20500.12866/8600>
- Oliveira, J., Luchini, D., Lange, L., Marcon, G., & Soares, G. (2020). Comunicación y salud mental: características relacionadas con la empatía en médicas y médicos del primer nivel de atención en Chapecó, Santa Catarina, Brasil. *Salud Colectiva*, 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.18294/sc.2020.3034>
- Paredes Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista Recien.*, 9(1), 1-14. Obtenido de <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Puertas, E., Sotelo, M., & Ramos, G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, e124. <https://doi.org/https://doi.org/10.26633%2FRPSP.2020.124>
- Rodríguez, E., Gil, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M., & Magallón, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*, 36(3), 232-239. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Salas Padilla, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(1), 253-266. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.223](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223)
- Sotelo Jiménez, P. (2022). *Toma de decisiones compartidas en la atención de pacientes pluripatológicos de un hospital de referencia nacional, 2022.* Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Piura, Perú. Obtenido de <https://acortar.link/QnPpGZ>
- Tognarelli, I., Mecchia, A., Winderholle, A., Cometto, M., & Gómez, P. (2021). Percepción de pacientes oncológicos hospitalizados sobre los cuidados de enfermería. *Revista Chilena de Enfermería RchE*, 3(2), 12-33. Obtenido de <https://revistahistoriaindigena.uchile.cl/index.php/RCHE/article/view/64665/72222>
- Valle Dávila, M. (2022). *Cuidado humanizado en la atención de enfermería a pacientes con discapacidad atendidos en el Centro de Salud San Antonio periodo 2022.* Tesis de Grado para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería, Ibarra. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13191>
- Valverde Rojas, R. (2020). *Calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes de una Clínica Oncológica de Lima - 2019.* Tesis para optar

el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería, Lima, Perú.

Obtenido de <https://acortar.link/I7bXGg>

Zeithami, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (2020). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Mark*, 52(2), 35-48.

<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251263>

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Almendariz Mendoza Ginger Stefania, con C.C: 0928369123 autora del trabajo de titulación: ***Factores predictores de la satisfacción del paciente sobre la atención médica*** 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, 17 de septiembre del 2024



f.

---

Lic. Ginger Stefania Almendariz Mendoza

C.C: 0928369123



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

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Factores predictores de la satisfacción del paciente sobre la atención médica		
<b>AUTOR(ES):</b>	Almendariz Mendoza Ginger Stefania		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	17 de septiembre de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	11
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Servicio de salud, calidad de atención		
<b>PALABRAS CLAVES/</b>	Satisfacción usuaria, calidad de servicio, atención sanitaria		

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

Es así que, la investigación realizada tiene gran relevancia debido a necesidad del mantenimiento de altos estándares de calidad en la atención médica y demás servicios de salud ofertada por los profesionales sanitarios, por lo que, al identificar los factores predictores de la satisfacción del paciente, se permite reflejar la influencia de estos factores en la percepción de los pacientes y el beneficio de la implementación de acciones de mejoramiento continuo que lleven a alcanzar un mejor índice de satisfacción y el cumplimiento de la entrega de servicios de atención de calidad, seguros y efectivos para la población. Bajo este contexto, el presente documento consta de tres secciones debidamente detalladas, iniciando con una breve parte introductoria, donde se describen los principales aspectos relacionados con la investigación, para continuar con el desarrollo del sustento teórico científico del estudio, a partir de la consulta y revisión exhaustiva de diversas investigaciones relacionadas con el tema, permitiendo al lector tener una conceptualización clara del problema a tratar y los principales conceptos en torno a la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Al finalizar la sección de desarrollo, se encuentran detalladas las implicaciones prácticas estudiadas, donde se detallan aportes para posibles soluciones del problema estudiado, basado en la revisión de literatura previamente efectuada, identificando oportunidades de intervención y acciones encaminadas



al mejoramiento continuo de la calidad de servicios de atención médica, para finalmente encontrar la sección de conclusiones, donde se plasma un resumen de los principales hallazgos alcanzados por la autora durante el desarrollo de la investigación.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-985133983 /		E-mail: <a href="mailto:ginger.almedariz@cu.ucsg.edu.ec">ginger.almedariz@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:st_ginger@hotmail.es">st_ginger@hotmail.es</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo			
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600			
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>			
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>				
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>				
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>				
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>				