



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

TEMA:

Satisfacción de los pacientes respecto a la eficiencia operativa de un centro médico privado de la ciudad de Guayaquil

AUTORA:

Baque Muñiz Ginger Johanna

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

Guayaquil, Ecuador

2025



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera Comercial, Ginger Johanna Baque Muñiz** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Ing. Freddy Camacho Villagómez, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 06 días del mes de enero del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Ginger Johanna Baque Muñiz**

DECLARO QUE:

El documento, **Satisfacción de los pacientes respecto a la eficiencia operativa de un centro médico privado de la ciudad de Guayaquil** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 06 días del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Ginger Johanna Baque Muñiz



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Ginger Johanna Baque Muñiz**

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: **Satisfacción de los pacientes respecto a la eficiencia operativa de un centro médico privado de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 06 días del mes de enero del año 2025

LA AUTORA

Ginger Johanna Baque Muñiz



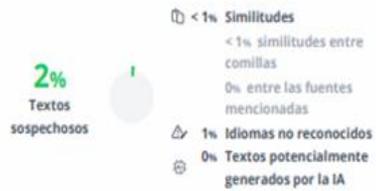
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ENSAYO TITULACIÓN-BAQUE MUÑIZ GINGER 2.0



Nombre del documento: ENSAYO TITULACIÓN-BAQUE MUÑIZ GINGER 2.0.pdf
ID del documento: aafae7ff6bd62ebc21f56f172d6a3fb099c18c5e
Tamaño del documento original: 409,46 kB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 8/11/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 8/11/2024

Número de palabras: 3437
Número de caracteres: 22.015

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.who.int <small>https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

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

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ENSAYO TITULACIÓN-BAQUE MUÑIZ GINGER.....pdf ENSAYO TITULACIÓN... #02984f <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small>	96%		Palabras idénticas: 96% (3323 palabras)
2	ENSAYO TITULACIÓN-BAQUE MUÑIZ GINGER...pdf ENSAYO TITULACIÓN... #42151b	76%		Palabras idénticas: 76% (2608 palabras)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por tenerme viva y darme la posibilidad de seguir formándome y creciendo como profesional, hija y sobre todo como ser humano.

A todos los docentes que conocí en esta maestría de Gerencias en Servicios de la Salud, por impartirnos sus conocimientos en cada una de las asignaturas vista durante el período de posgrado ofrecido por la Universidad Católica Santiago de Guayaquil

A la Econ. María de los Ángeles Núñez, directora y a la Ing. Anita Merchan, Coordinadora de la maestría. Gracias por su apoyo y asistencia a cada uno de los procesos de esta nueva fase de mi vida profesional.

Igualmente, agradezco a mi papi, Ramón Baque por su esfuerzo y contribución a mis estudios y a mi mami, Glenda Muñoz por su apoyo y amor incondicional. A mis mejores amigas de secundaria, Kenya, Anabella y Brigitte, por animarme y alegrarse conmigo cuando les comenté que iba a realizar una maestría. A Selena, quién varias veces durante este recorrido estuvo pendiente de cómo me iba en esta etapa y su constante motivación.

Y finalmente pero no menos importante a mi mejor amiga de la Universidad, Belén. Siempre ha sido mi mayor animadora a cada uno de los pasos que doy o ideas o proyectos que me gustaría hacer. ¡Gracias por siempre apoyarme y alegrarte por mí, siempre!

Ginger Johanna Baque Muñoz

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación al hombre y eterno amor de mi vida, mi papá. Asimismo, dedico este triunfo a la mujer que realiza todas las ocupaciones sin contar con un título para cada uno de estos, mi mamá. Toda la vida les agradeceré por brindarme el apoyo constante, el cual me ha acompañado desde el comienzo de la carrera. Gracias por motivarme, por suministrarme las garantías y la comodidad para continuar con mi proyecto. Este logro se los dedico con todo mi corazón.

A mis amigas por alegrarse conmigo y darme motivación.

Al café y a Morat, por ser el energizante en esas noches mientras redactaba este ensayo y los domingos que solían ser pesados.

Y también a la Ginger de hace un año atrás, que empezó con mucha ilusión esta nueva etapa de carrera profesional.

Ginger Johanna Baque Muñiz

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
MÉTODO	4
Enfoque de Estudio	5
Tipo de Estudio	5
Participantes	7
Procedimiento.....	7
CONCLUSIÓN	15
REFERENCIAS	18

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Sexo, edades, identificación de seguro y zona de residencia de los Pacientes Encuestados</i>	8
--	----------

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Frecuencias de visitas de los encuestados al centro médico Medikal</i>	9
Figura 2 <i>Satisfacción con el personal sanitario</i>	10
Figura 3 <i>Eficiencia operativa de Medikal.....</i>	13

INTRODUCCIÓN

Cuando se trata de mejorar el servicio de salud, se deben tener en cuenta ciertos factores, sobre todo la satisfacción de los usuarios que, en este caso, se denominan pacientes. En ese sentido, y con el fin de comprender la posición de este último, se deben estudiar los procesos y acciones que se desarrollan en el contexto de la salud y que podrían afectar negativamente los servicios en cuestión, pero también es necesario crear estrategias para mejorar tales aspectos.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020), señala que la calidad de atención “es el grado en que los servicios de salud para las personas y los conjuntos de población aumenten la credibilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados” (p. 1). Según sus datos y cifras con relación a los servicios sanitarios de calidad, “Cada año se atribuyen entre cinco, siete y ocho puntos cuatro millones de fallecimientos a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países” (p. 1).

Diversos estudios han tenido como objetivo determinar las diferencias que hay entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio. Bowen y Fosado (2020) describieron cómo los pacientes en tratamiento de hemodiálisis enfrentan un considerable estrés tanto mental y físico, y cómo la atención que reciben es vital para su mejoramiento:

Para su análisis, llevaron a cabo una encuesta a 94 % de pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en diversas zonas del Ecuador, utilizando el método SERVQUAL. Esta es una herramienta que evalúa la eficacia de las atenciones utilizando 5 aspectos: elementos tangibles, confiabilidad, tiempo de soluciones, confiabilidad o garantía y empatía. Los hallazgos del estudio indicaron que la satisfacción del paciente únicamente alcanzó un 0,7 en la dimensión de empatía

y un 0,3 en las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta; la dimensión que mostró resultados positivos del estudio fue la empatía.

Otro estudio elaborado en un centro de salud de Bangladesh, ubicado en el continente asiático, indico que, para el análisis de la satisfacción general con respecto a la atención sanitaria, se llevaron a cabo entrevistas a cada paciente. Los resultados obtenidos de este estudio demostraron que el 63.2 % de los pacientes estaban satisfechos con el servicio de salud recibido, destacando factores como horarios de atención convenientes, la posibilidad de formular preguntas a los proveedores, la limpieza de las instalaciones y la disponibilidad de espacios privados (Adhikary et al., 2018).

La calidad del servicio se ve afectada por la gestión operativa de hospitales y centros de salud, que a menudo ha estado plagada de deficiencias que han deteriorado los estándares de calidad. Este sustento se demuestra en uno de los hallazgos de T. Ngaorungsi y Chutima (2024) donde se evaluó la satisfacción y se encontró que “Los resultados de la simulación realizados en un hospital de Bangkok en Tailandia, destacan períodos significativos en los que los médicos están ausentes, y emerge un desequilibrio en la distribución de la fuerza laboral como un cuello de botella” (p. 62).

Una indagación realizada en el Hospital General de Machala y Teófilo Dávila que tenía como objeto implementar un modelo administrativo para la optimización de camas, según Cabanilla (2021) se realizaron encuestas sobre las atenciones brindadas, ingresos hospitalarios y el promedio de estancias, por lo que sus principales descubrimientos fueron los siguientes:

El 71 % de los pacientes reportó que siempre se evaluaron al llegar a la sala de hospitalización. Finalmente, el 48 % consideró que el personal era organizado en la atención al

usuario y en la distribución de medicamentos; no obstante, mencionaron que había demoras injustificadas en las cirugías.

Un segundo estudio realizado en un hospital de Chile y Ecuador discutía que es indispensable monitorear la gestión hospitalaria por medio de indicadores como el tiempo, calidad, eficiencia, capacidad y económicos por cada área de unidad médica, según Armijos y Núñez (2020) los resultados indicaron lo siguiente:

De un total de 95 elementos por cada indicador/área médica, 37 cumplen con el estándar, 19 necesitan ser revisados, 10 muestran incumplimiento y necesitan mejoras importantes. Por otro lado, los 29 restantes no se detallaron. Por consiguiente, estos datos numéricos se traducen en falta de información, falta de tiempo, disposición y poca facilidad en la entrega de información por parte del personal.

De acuerdo con George et al. (2021), la satisfacción del paciente es el aspecto con mayor estudio al momento de valorizar la atención brindada. Igualmente, se trata de un elemento que indica la cuantificación de los resultados, por lo que se le concede una pertinencia significativa. Aunado a esto, se tiene en cuenta la satisfacción del paciente con los servicios que este recibe, así como la calidad de la persona que ofrece la atención.

Otra opinión resalta “que uno de los mayores desafíos al analizar la satisfacción en el contexto de los pacientes hospitalizados está relacionado con las complicaciones que surgen al intentar medirla” (Jaráiz et al., 2013, p. 165).

Para el campo de la salud, la atención es medida en calidad, eficacia y/o eficiencia a través de la satisfacción del usuario que recibe el servicio. Por lo que, a lo largo de los años se ha visto usar herramientas o metodologías para evaluar esa calidad en el sector de la salud, tales

como MedQual, ServQual y HealthQual; las cuales cada una cuenta con dimensiones definidas para medir y mejorar la calidad de atención.

El método ServQual de acuerdo con Matsumoto (2014), se publicó por primera vez en 1988 y desde entonces “ha experimentado numerosas mejoras al ser una técnica de investigación comercial, el cual ha permitido llevar a cabo la evaluación de la calidad del servicio, comprender las expectativas de los clientes y cómo valoran el servicio recibido” (p. 1).

De conformidad con los antecedentes, el presente trabajo tuvo la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la eficiencia operativa de Medikal, un centro médico privado en Guayaquil. Medikal es una Red de Centros Médicos con 15 años en el mercado ofreciendo capacidad operativa para brindar servicios ambulatorios, laboratorio e imágenes y cirugía menor, cuenta con 31 especialidades en las diversas áreas de medicina y se encuentra situada en 3 puntos considerados estratégicos dentro de la ciudad de Guayaquil. En Garzocentro, se encuentra la matriz principal; posteriormente, se establecieron en las calles 14 y Portete, así como también en Sur, cerca de Mall del Sur. Ahora bien, los resultados de esta evaluación permitirán identificar áreas de mejora, optimizar los recursos y mejorar la aptitud de la atención suministrada, con la finalidad de garantizar un servicio óptimo, eficiente y satisfactorio para los pacientes.

MÉTODO

De acuerdo con lo anterior mencionado y para el desarrollo de esta investigación se pretende conocer ¿Cuál es el grado de satisfacción de las personas respecto a la eficiencia operativa en Medikal, un centro privado de la ciudad de Guayaquil? La investigación se enfoca en dos variables principales: la satisfacción de los pacientes y la eficiencia operativa del centro.

De ese modo, la información que se recoge cuantitativamente se estudia a través del HealthQual, que tiene como principal propósito señalar las coincidencias que contribuyan a entender los padecimientos de los usuarios. Con ello, podría mejorar la calidad del servicio que se presta. La serie de anexiones estima elementos como la optimización en el paquete productos que se ofrecen, como la atención, calidad, eficacia, confiabilidad, empatía y lealtad de las personas que contratan asistencia sanitaria.

Enfoque de Estudio

Para el desarrollo del trabajo de investigación se ha tomado en cuenta a Müggenburg y Pérez (2007), donde señalan que dentro de un nivel de búsqueda de información cuantitativa se considera al diseño no experimental de estudio transversal, debido a que “recolectan datos una sola vez describiendo sus variables y analizando respectivamente su comportamiento en un tiempo único” (p. 1).

Tipo de Estudio

Luego de haber revisado los antecedentes de diversos centros médicos, la investigación de este estudio adopta una perspectiva cuantitativa con un diseño descriptivo-transversal.

Instrumentos de Recolección de datos

HEALTHQUAL es una escala multidimensional que sirve “para medir la calidad de los servicios en la atención médica moderna que evalúa los elementos desde la perspectiva del paciente” (Barrios et al., 2021, p. 1).

La investigación cuantitativa permite diversos métodos para obtener la información. La encuesta de acuerdo con Jiménez (2020), “tiene propósitos interesantes de los cuales se beneficia la investigación cuantitativa en su proceso” (p. 63).

El estudio se centra en la recopilación de información numérica mediante encuestas estructuradas y se pretende mostrar los resultados realizados a los pacientes que asisten a Medikal, una institución médico-privada, ubicado en Guayaquil, que cuenta con tres sucursales donde su mayor afluencia de pacientes se da en su matriz, situada en Garzocentro, al norte de la ciudad.

Para los efectos del análisis de la encuesta, se conocerá ¿cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la eficiencia operativa? Para ello, la elaboración de los ítems se enfocará en dos variables: la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

El cuestionario estructurado se encuentra dividido en dos secciones principales:

- Sección A: Datos sociodemográficos y satisfacción con el personal sanitario.
- Sección B: Eficiencia operativa del centro médico.

Cada sección incluye preguntas evaluadas en una escala de Likert de siete puntos, donde 1 indica “Totalmente en desacuerdo” y 7 “Totalmente de acuerdo”. El cuestionario se adaptó y validó a partir del instrumento utilizado en el estudio de *Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale*, de Barrios et al. (2021).

Los datos cuantitativos recolectados servirán para cuantificar la noción que tienen las personas en las dimensiones siguientes: calidad del servicio, atención médica, empatía y eficiencia en los procesos.

Participantes

El estudio se efectuará con una muestra de 150 pacientes de todas las especialidades que asistían únicamente a consultas médicas y que recibieron atención durante junio de 2024 en la sucursal principal de Medikal. A continuación, se presentan los requisitos para la selección:

- Ser mayor de 18 años.
- Haber recibido atención médica en el centro durante el mes de junio.
- Aceptar participar voluntariamente en la encuesta.
- Inclusión de hombres y mujeres que cumplan los demás criterios.

Procedimiento

En primer lugar, fue necesario asegurarse de que los participantes entendieran cuál era el fin de la investigación; para ello, se hizo una explicación y, posteriormente, estos firmaron consentimientos informados. Después de esto, se dio paso al desarrollo de las encuestas, que se llevaron a cabo en la primera jornada de atención del centro médico, de 6:00 a.m. a 1:30 p.m., puesto que este es el periodo en el que se cuenta con mayor número de visitantes. El proceso se ejecutó en el área de salida del edificio a lo largo del mes de junio de 2024.

RESULTADOS

Datos Sociodemográficos

Tabla 1

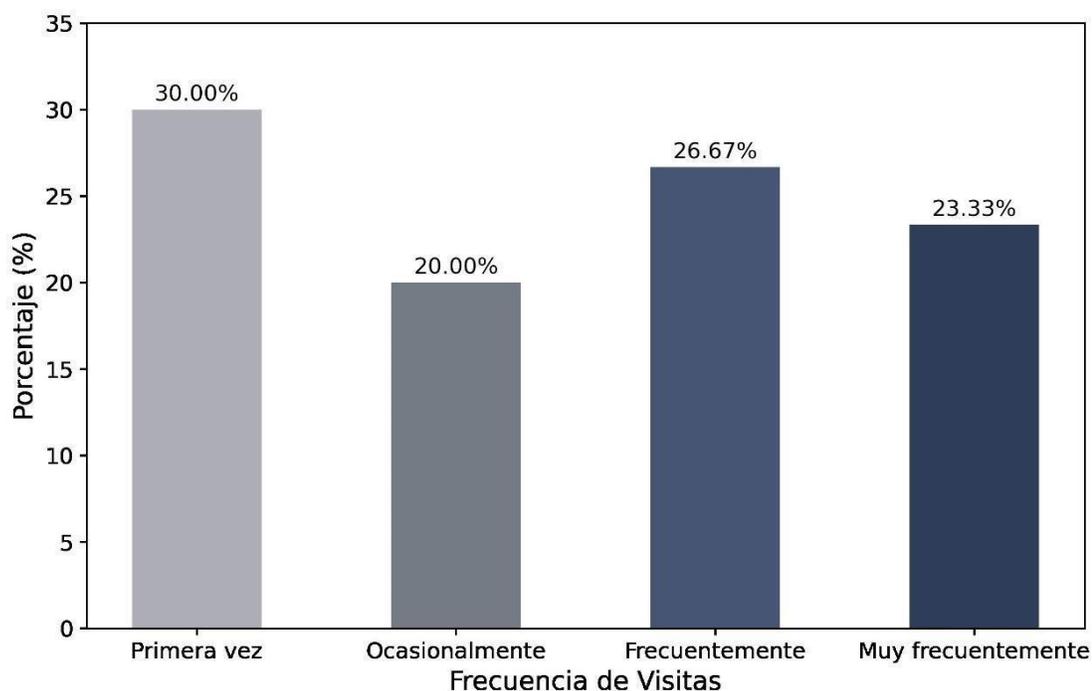
Sexo, edades, identificación de seguro y zona de residencia de los Pacientes Encuestados

Sexo	N°	%
Mujeres	90	60%
Hombres	60	40%
Total encuestados	150	100%
Edades	N°	%
18 a 30 años	25	17%
30 a 50 años	70	47%
50 a 70 años	55	37%
Total de edades	150	100%
Seguro privado	N°	%
Sí	105	70%
No	45	30%
Total de pacientes con seguro privado	150	100%
Zona de Residencia	N°	%
Urbana	120	80%
Rural	30	20%
Total de encuestados	150	100%

Nota. Elaboración propia

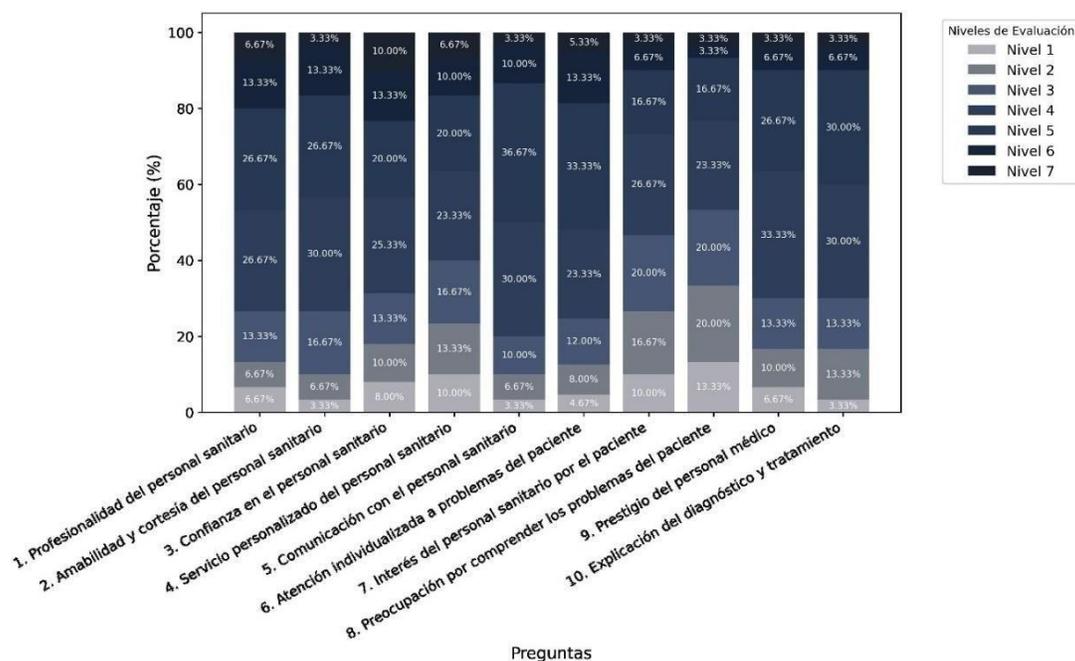
Figura 1

Frecuencia de Visitas de los Encuestados al Centro Médico Medikal



Nota. Elaboración propia

La figura uno, que muestra la frecuencia de visita de las personas encuestadas, refleja que de los 150 individuos encuestados el 60 % son féminas y el 40 % son varones, de los cuales el 30 % de los pacientes son nuevos, lo que indica una buena captación de nuevos usuarios y la posibilidad de convertirlos en pacientes regulares mediante un servicio de calidad. Además, un 26.67 % visita el centro con frecuencia y un 23.33 % lo hace muy frecuentemente, sugiriendo la efectividad de los tratamientos y la confianza en el personal médico. Sin embargo, el 20 % que acude ocasionalmente plantea una oportunidad de mejora, donde estrategias como recordatorios de salud y educación sobre la importancia de los chequeos regulares podrían aumentar la frecuencia de visitas.

Figura 2*Satisfacción con el Personal Sanitario de Medikal*

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la figura dos, la satisfacción personal se midió a través de una serie de interrogaciones que evaluaban diferentes aspectos del servicio sanitario recibido, usando una escala de siete puntos o niveles de evaluación donde uno indica “Totalmente en desacuerdo”, y siete “Totalmente de acuerdo”. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Profesionalidad del Personal Sanitario

La mayor parte de la población analizada valoró altamente el profesionalismo del cuerpo sanitario, con una puntuación media – alta de cinco representado por 26,67 % de los pacientes. Es decir, los usuarios perciben un nivel promedio alto de competencia técnica y ética en el personal médico.

Amabilidad y Cortesía

Al estudiar variables como la cortesía y la amabilidad entre el grupo de trabajadores del centro médico, los participantes establecieron niveles entre cuatro y cinco, aunque aquellos que señalaron el nivel cinco (30 %) no se sentían seguros con su respuesta. De acuerdo con esto, se ve la necesidad de preparar mejor al personal que se encarga de la atención en salud.

Confianza en el Personal Sanitario

Al 25,33 % de los participantes les pareció que no había entera confianza hacia los trabajadores del centro médico, por lo que se concluye que esta variable (confianza) se valora como medianamente positiva.

Servicio Personalizado

El nivel de servicio personalizado brindado por el personal sanitario obtuvo puntuaciones variando entre cuatro y cinco. El 23,33 % de los usuarios no está conforme con las atenciones en torno a la clínica.

Comunicación con el Personal Sanitario

La comunicación se valoró con puntuación de cinco, el 36,67 % de los usuarios indica una buena comunicación en general, aunque con espacio para mejoras.

Atención personalizada

La atención personalida obtuvo una puntuación de cinco, el 33,33 % está medianamente satisfecho con la atención brindada personalmente.

Interés del personal

Este ítem muestra una evaluación media – baja situado en los niveles cuatro y cinco, indicando que este puede ser un área que afecta la satisfacción del paciente.

Preocupación por los problemas del paciente

La preocupación de los empleados por los problemas del paciente se evaluó con un nivel cinco, representado solo en un 23,33 % de percepción positiva.

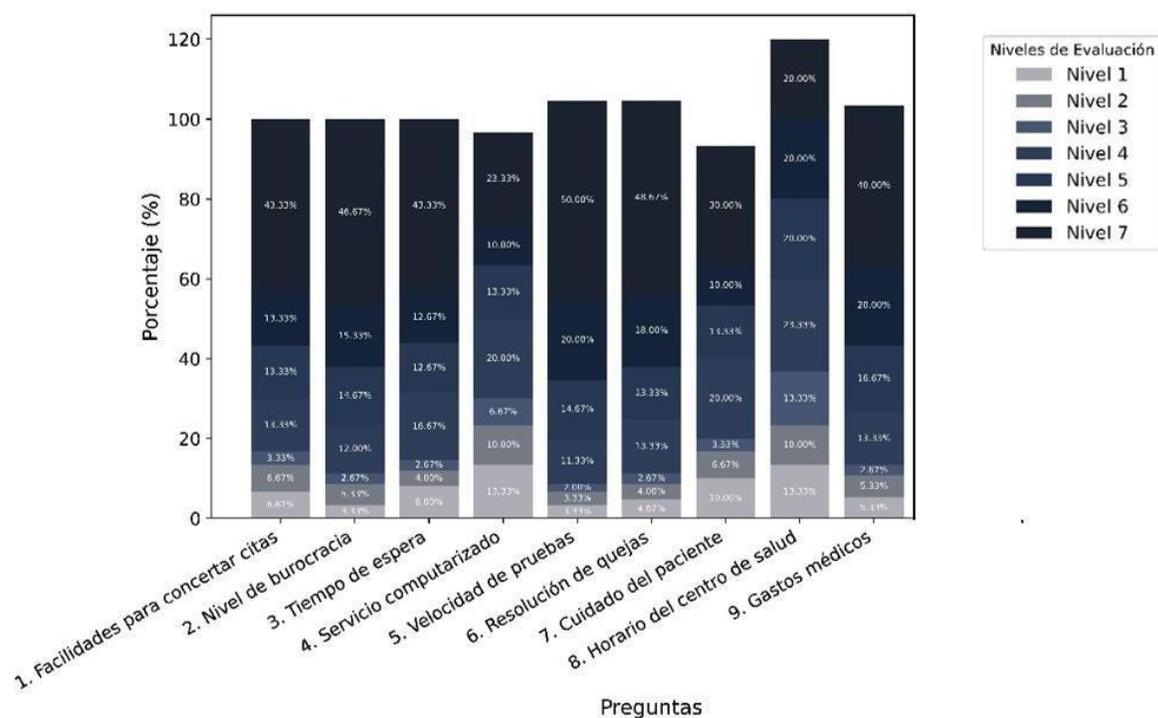
Prestigio del personal médico

El prestigio del personal médico que labora en Medikal obtuvo una puntuación de cuatro, lo cual indica el 33,3 % de los pacientes refleja medianamente una buena percepción de confianza y reconocimiento al personal médico.

Explicación del diagnóstico y tratamiento

La explicación del diagnóstico por parte de los especialistas es uno de los aspectos mejor evaluados, debido a que obtuvo un nivel cinco. Es decir, el 30 % está satisfecho con la explicación recibida sobre su diagnóstico y tratamiento.

Figura 3

Eficiencia Operativa de Medikal

Nota. Elaboración propia

Teniendo en cuenta la figura tres, la eficiencia operativa del centro médico es evaluada a partir de varios aspectos dentro de su funcionamiento. Es por ello por lo que se encontraron los siguientes hallazgos:

Facilidades para Concertar Cita Médica

La mayoría de los encuestados considera que el hospital proporciona buenas facilidades para concertar citas, aproximadamente el 43.33 % de los pacientes está en el nivel alto), lo que indica una percepción positiva sobre la facilidad para agendar citas. Sin embargo, una proporción de encuestados considera que estas facilidades son limitadas, lo que podría indicar áreas de mejora en agendamientos de citas.

Nivel de Burocracia

Muchos encuestados sienten que el nivel de burocracia es alto. Este ítem está bien evaluado, con un 46.67 % de los pacientes en el nivel siete.

Tiempo de Espera Antes de la Consulta Médica

Se valoró con el nivel cinco, la variable correspondiente al tiempo de espera. Es decir que que alrededor del 43,33 % de los pacientes señaló que este aspecto tiene una evaluación relativamente positiva.

Servicio Computarizado

Este rubro es alto en calificación con un nivel de siete lo que refleja satisfacción con los sistemas computarizados del centro.

Velocidad de las Pruebas Auxiliares

Aunque el 50 % de los pacientes tiene una evaluación positiva (niveles seis - siete), este ítem tiene un 11.33 % en los niveles más bajos, lo que indica que la rapidez en la entrega de resultados podría mejorarse en ciertos casos.

Resolución de Quejas

La mayoría de los encuestados se muestra satisfecha con la rapidez y efectividad en la resolución de quejas, el 48.6 % de los pacientes lo evaluó en el nivel alto.

Tiempo Dedicado a Cada Paciente

La variable de cuidado del paciente mostró excelentes resultados desde la perspectiva de los participantes, pues un 30 % de estos la calificaron con niveles entre cinco y siete.

Horario del Centro de Salud

Para esta variable, el 10 % de los pacientes mencionaron que existe la necesidad de mejorar la flexibilidad de los horarios de atención; sin embargo, la mayoría de los participantes de la encuesta (20 %) señalaron que los tiempos de atención son buenos, por lo que se sienten satisfechos en ese aspecto.

Gastos Médicos Razonables

Aunque un 16,67 % de los pacientes se mostraron insatisfechos con los costos médicos (calificación entre los niveles uno y tres), el 40 % sostuvieron que estos son razonables (calificación entre los niveles cinco y seis). En suma, se debe considerar que los gastos son importantes para una gran parte de esta población.

CONCLUSIÓN

Según los resultados obtenidos, se puede constatar que los pacientes de Medikal perciben de manera eficaz la atención de los colaboradores de este centro médico. Aspectos destacados como la profesionalidad del personal sanitario y la confianza en la explicación del diagnóstico, resaltan positivamente al centro, no obstante, hay puntos que necesitan y requieren revisión.

Elementos como la amabilidad, el interés del personal y la personalización del servicio, intervienen en la experiencia del paciente y de acuerdo a los hallazgos, son los puntos que habría

que trabajar para incrementar la calidad de atención. Si estas características se corrigen apropiadamente, existiría una mejora notable en la percepción de los pacientes sobre la atención de Medikal.

Asimismo, la gran mayoría de los participantes afirmaron que es fácil conseguir una cita médica en el centro de salud en cuestión, debido a la poca burocracia y la alta accesibilidad. De otra parte, en lo que respecta al tiempo de espera en el centro médico, se halló que este es poco. Igualmente, se encontró que se ofrece un buen servicio en términos de rapidez para conseguir los resultados de diversos análisis. Por último, se evidenció que no se manifiestan muchas quejas por parte de los pacientes, por lo que el servicio en general se puede considerar favorable.

Sin embargo, hay dos áreas que solicitan intervención: los horarios y los gastos médicos. Ante esto, se podrían reconfigurar y/o extender los horarios de atención al público, así como estudiar las políticas existentes en lo que respecta a las formas de pago y los costos de los servicios. Los gastos es un rubro sensible que podría influir directamente en la percepción global del servicio y en la fidelización de los pacientes. Abordar estas áreas podría elevar aún más la satisfacción general de los pacientes y consolidar la eficiencia de Medikal.

Implicaciones prácticas

- Capacitación en habilidades interpersonales y asegurar que cada paciente reciba un trato individualizado.
- Flexibilidad en los horarios, considerar la ampliación de horarios de atención fuera del horario tradicional para pacientes que no pueden acceder durante horas regulares.
- Revisión de los costos médicos, desarrollar políticas que ofrezcan opciones de pago más flexibles para abordar preocupaciones sobre los gastos médicos.

Propuestas para Futuros Estudios

- Realizar un Estudio longitudinal de satisfacción: Implementar un seguimiento a largo plazo para analizar cómo los cambios en el sistema de atención sanitaria (capacitación, procesos, tecnología) impactan en la satisfacción y fidelización del paciente.
- Desarrollar un estudio de segmentación con múltiples grupos demográficos: esto implica evaluar la perspectiva de los pacientes desde diversas variables, como su estrato, su género o su edad.
- Evaluación de la relación satisfacción-costos: se puede analizar la manera en que los gastos asociados a los servicios médicos inciden en la percepción y la satisfacción de los usuarios; esto, con el fin de mejorar el aspecto económico sin desmejorar la calidad que se ofrece en los servicios.

REFERENCIAS

- Adhikary, G., Shawon, M.SR., Ali, M.W., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., & Shackelford, K.A. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *Plos One*, *13*(5), 9-13.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Armijos J., & Núñez A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio de Chile y Ecuador. *Revista Médica de Chile*.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
- Barrios F., Calvo A., & Criado, F. (2021). Quality Evaluation of Health Services Using theKano Model in Two Hospitals in Peru. *International Journal of Environmental Reserch and Public Health*, *18*(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph1811615>
- Bowen A., & Fosado O. (2020). Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *NovaSinergia*, *3*(2), 31-34. <https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02>
- Cabanilla, M. (2021). Diseño de un modelo administrativo para optimizar la gestión de camas en los hospitales públicos de la ciudad de Machala. *Revista Universidad ySociedad*, *13*(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200489&Ing=es&tIng=es.
- George, R., Gámez, Y., Matos, D., & González, I. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, *17*(35).
<http://scielo.sld.cu/pdf/infd/n35/1996-3521-inf-35-e974.pdf>
- Henao D., Giraldo A., & Yepes C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de la Salud*, *17*(34), 3,

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Jaráiz E., Lagares N., & Pereira M. (2013). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Española de Ciencia Política*, 165 (32),

<https://DialnetLosComponentesDeLaSatisfaccionDeLosPacientesYSuUti-4358980.pdf>

Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*. 4(1), 63. <https://n9.cl/0okzx>

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revistas Perspectivas*, (34).

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.

Müggenburg, V., & Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa.

Enfermería Universitaria, 4(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/inf/n35/1996-3521-inf-35-e974.pdf>

Ngaorungsi, T., & Chutima, P. (2024). Operational Process Improvement for Outpatient Services at a Private Medium-Sized Hospital. *Engineering Journal*, 28(2), 62.

<https://engj.org/index.php/ej/article/view/4537>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020a). *Calidad de la atención de los servicios de salud*. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020b). *Servicios Sanitarios de Calidad*.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

ANEXOS

Análisis de satisfacción respecto a la eficiencia operativa - Guayaquil 2024

El presente instrumento forma parte de un estudio realizado por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La información recogida será procesada guardando la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes y la institución a la que representan. La información será utilizada con fines únicamente académicos.

Agradecemos su participación, tiempo y atención al contenido.

Consentimiento informado

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "**Satisfacción de los pacientes respecto a la eficiencia operativa de un centro médico privado de Guayaquil**", éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la UCSG.

Sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco pueden ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Acepta participar: Sí___ NO___

Sección A

Datos sociodemográficos

1. Indique su sexo		2. Indique su edad (en años):	
Mujer	<input type="checkbox"/>	_____ años	
Hombre	<input type="checkbox"/>		
3. Frecuencia de visitas médicas.	4. Discapacidad	5. Cuenta con seguro privado	
Primera vez	Sí	Sí	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente (1 – 2 veces al año)	No	No	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente (3 – 5 veces al año)		6. Zona de residencia	
Muy frecuentemente (más de 5 veces al año)	Urbana	Rural	<input type="checkbox"/>

4. El hospital brinda un muy buen servicio computarizado.	<input type="checkbox"/>	EFI4						
5. La velocidad de las pruebas auxiliares es muy alta.	<input type="checkbox"/>	EFI5						
6. La resolución de quejas es muy rápida y satisfactoria.	<input type="checkbox"/>	EFI6						
7. El tiempo dedicado a centrarse en el cuidado de cada paciente es adecuado.	<input type="checkbox"/>	EFI7						
8. El horario del centro de salud es muy amplio y adecuado.	<input type="checkbox"/>	EFI8						
9. Los gastos médicos son razonables.	<input type="checkbox"/>	EFI9						
10. La existencia de mejoría en la condición médica como resultado de los esfuerzos y el tratamiento por parte del personal médico es muy alta.	<input type="checkbox"/>	EFI10						
11. La ocurrencia de efectos secundarios cuando los pacientes toman sus medicamentos es muy baja.	<input type="checkbox"/>	EFI11						

Referencia: Barrios-Ipenza F, Calvo-Mora A, Velicia-Martín F, Criado-García F, Leal-Millán A. Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. Int J Environ Res Public Health. 2020 Jul 15;17(14):5111. doi: 10.3390/ijerph17145111. PMID: 32679844; PMCID: PMC7400537.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Baque Muñiz Ginger Johanna, con C.C: # 0958237992 autora del trabajo de titulación: Satisfacción de los pacientes respecto a la eficiencia operativa de un centro médico privado de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 06 de enero de 2025

f. _____

Ginger Johanna Baque Muñiz

C.C: 0958237992



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción de los pacientes respecto a la eficiencia operativa de un centro médico privado de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Baque Muñiz Ginger Johanna		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Camacho Villagómez Freddy		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	06 de enero de 2025	No. DE PÁGINAS:	20
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción y Eficiencia Operativa		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción del paciente, Atención Primaria de Salud, Servicios de Atención Médica		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

Según los resultados obtenidos, se puede constatar que los pacientes de Medikal perciben de manera eficaz la atención de los colaboradores de este centro médico. Aspectos destacados como la profesionalidad del personal sanitario y la confianza en la explicación del diagnóstico, resaltan positivamente al centro, no obstante, hay puntos que necesitan y requieren revisión. Elementos como la amabilidad, el interés del personal y la personalización del servicio, intervienen en la experiencia del paciente y de acuerdo a los hallazgos, son los puntos que habría que trabajar para incrementar la calidad de atención. Si estas características se corrigen apropiadamente, existiría una mejora notable en la percepción de los pacientes sobre la atención de Medikal. Asimismo, la gran mayoría de los participantes afirmaron que es fácil conseguir una cita médica en el centro de salud en cuestión, debido a la poca burocracia y la alta accesibilidad. De otra parte, en lo que respecta al tiempo de espera en el centro médico, se halló que este es poco. Igualmente, se encontró que se ofrece un buen servicio en términos de rapidez para conseguir los resultados de diversos análisis. Por último, se evidenció que no se manifiestan muchas quejas por parte de los pacientes, por lo que el servicio en general se puede considerar favorable.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-960597283	E-mail: ginger.baque@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	