



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

**TEMA:**

**Satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicios del personal de salud en la consulta externa en un consultorio médico privado de la ciudad de Guayaquil.**

**AUTORA:**

**Lic. Yagual González Gilda María**

**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  
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, Gilda María Yagual González**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

---

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

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

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

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



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, GILDA MARIA YAGUAL GONZÁLEZ**

**DECLARO QUE:**

El documento **Satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicios del personal de salud en la consulta externa en un consultorio 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:**

---

**Lic. Gilda María, Yagual González**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, GILDA MARIA YAGUAL GONZÁLEZ**

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 del usuario respecto a la calidad de servicios del personal de salud en la consulta externa en un consultorio 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:**

---

**Lic. Gilda María, Yagual González**



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

**REPORTE COMPILATIO**

CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

## MGSS REVISION ENSAYO GILDA YAGUAL GONZALEZ

0%

Textos  
sospechosos

0% Similitudes  
0% similitudes entre  
comillas  
0% entre las fuentes  
mencionadas

0% Idiomas no  
reconocidos

**Nombre del documento:** MGSS REVISION ENSAYO GILDA YAGUAL GONZALEZ.doc

**ID del documento:** e2a9550a7b48665af1627227d0707b79bcd74e68

**Tamaño del documento original:** 155,5 kB

**Autores:** []

**Depositante:** María de los Angeles Núñez Lapo

**Fecha de depósito:** 27/11/2024

**Tipo de carga:** interface

**fecha de fin de análisis:** 27/11/2024

**Número de palabras:** 3064

**Número de caracteres:** 19.149

Ubicación de las similitudes en el documento:

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

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 5px;"> </div> <div> <p>2024 MGSS REVISION ENSAYO GILDA YAGUAL GONZALEZ (1).doc   202... #1a9a7f</p> <p> El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> </div> </div>	<b>98%</b>		<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-left: 5px;"> <p>Palabras idénticas: 98% (3004 palabras)</p> </div> </div>
2	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 5px;"> </div> <div> <p>2024 MGSS REVISION ENSAYO GILDA YAGUAL GONZALEZ (1) (2).doc   202... #e3b257</p> <p> El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> </div> </div>	<b>98%</b>		<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-left: 5px;"> <p>Palabras idénticas: 98% (3004 palabras)</p> </div> </div>
3	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 5px;"> </div> <div> <p>2024 MGSS REVISION ENSAYO GILDA YAGUAL GONZALEZ (1).doc   2024 M... #21b132</p> <p> El documento proviene de mi biblioteca de referencias</p> </div> </div>	<b>37%</b>		<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-left: 5px;"> <p>Palabras idénticas: 37% (1124 palabras)</p> </div> </div>

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mi creador y guía que me ha dado la sabiduría, la fortaleza y la perseverancia para culminar este trabajo de titulación. A mis padres, Sr. Julián Yagual y Sra. Alba González gracias por su apoyo incondicional y amor, que me han permitido crecer y alcanzar mis metas. A mi esposo, Sr. Jorge Moreno por su paciencia y comprensión también porque me ha brindado la estabilidad y motivación necesarias para culminar con éxitos. A mí hija, Aithana Moreno Yagual por su sonrisa y energía que me ha recordado la importancia de luchar por un futuro mejor. Gracias por creer en mí y apoyarme en este logro. Gracias padre, hijo y espíritu Santo. Amén.

**Lic. Gilda María Yagual González**

## **DEDICATORIA**

Con cariño y gratitud, dedico este trabajo de titulación a mis padres, quienes me enseñaron a creer en mí, a mi esposo que me ha acompañado en toda esta trayectoria, a mi hija que me ha llenado de alegría con su inocencia y motivación. Gracias por ser mi familia y mi inspiración.

**Lic. Gilda María Yagual González**

## Introducción

Dentro de cualquier sistema de atención médica o red de salud, la calidad del servicio que se ofrece y la satisfacción de los pacientes, son aspectos de gran relevancia que determinan cuan eficiente esta siendo la institución de salud; de este modo, este estudio se centra en Ecuador, siendo más específicos, en la ciudad de Guayaquil, donde esta clase de indicadores han mostrado ciertas disparidades en la que la satisfacción del usuario en redes privadas y públicas varía constantemente afectando negativamente la experiencia de los usuarios que se hacen atender a diario (Pintado et al., 2023).

De acuerdo con el “Plan Nacional de Medición de la Satisfacción de la Calidad de la atención en los servicios de salud”, dentro de la Red Privada Complementaria la satisfacción de los pacientes resulta mayor, con un (94.32%), mientras que en la Red Pública Integral de Salud esta solo tiene un (70.81%). Denotando de este modo un alto nivel de satisfacción en la red privada, lo que subraya mayor eficacia por su parte; sin embargo, resulta operante seguir evaluando y mejorando dicha calidad, manteniendo los estándares elevados para evitar cualquier declive del servicio en un futuro. Dentro de este mismo contexto, es necesario considerar la imperatividad y comportamientos de los pacientes, lo que conlleva a que exista una constante adaptación de los servicios, de tal manera que se mantengan los niveles y expectativas de estos conforme a lo que reciben dentro de los sistemas de salud a los que acuden (Villegas et al., 2023). Por tanto, explorar más a fondo las variables que influyen en el paciente en entornos específicos, como consultorios médicos privados en la ciudad de Guayaquil, resulta fundamental.

El desarrollo de nuevas estrategias para mejorar la satisfacción del paciente, no solo genera una valoración positiva ante la percepción pública del servicio médico, sino que también contribuye a la sostenibilidad y competitividad de las instituciones de salud privadas (Delgado & Pérez, 2020). A raíz de esta premisa referente a la calidad de los servicios y atención a los pacientes dentro de sistemas de salud públicos y privados, ha dado cabida a diversos estudios en hospitales y centros médicos en los que se hace

énfasis en la comunicación clara, el trato empático del personal de salud con los usuarios, la disponibilidad de insumos y tecnología (Yambay et al., 2023).

En un estudio realizado por (Menacho et al., 2020), se determinó una relación directa entre la calidad del servicio y la imagen corporativa de EsSalud, de Perú; haciendo uso de un análisis transversal descriptivo correlacional, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.205. Así mismo, (Carhuancho et al., 2021) llevo a cabo una investigación sobre la calidad del servicio en hospitales de nivel III en la ciudad de Lima, Perú; teniendo como resultante que un 0.2% de los pacientes se consideraban satisfechos con el servicio recibido, lo que indico bajos niveles de calidad dentro de los servicios que prestaban. Para este estudio, se aplicó un diseño descriptivo-analítico con un enfoque cuantitativo, usando un método hipotético-deductivo para evaluar la consulta externa en dos hospitales. Las diferencias entre estos radicaron en la inversión de equipos médicos, infraestructura y la capacitación del personal.

Otro trabajo propuesto por (Panchana & Guillén, 2021), en el que lograron encontrar una relación entre las variables dimensiones humanas, técnico-científicas, de entorno y satisfacción de la calidad del servicio con usuarios de consulta externa, aplicando un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y correlacional con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.934. Por otro lado, (Castelo et al., 2022) baso su estudio en una revisión documental de la cual identifico que los pacientes basaban su satisfacción en aspectos tangibles que incluían el trato del personal, experticia en las áreas de atención y uso de equipos en laboratorio, farmacia, imagenología y ambulancias.

Finalmente, (Calsina et al., 2023) realizaron un estudio en las redes asistenciales de la región de Puno, empleando un método correlacional y descriptivo-analítico, para determinar una correlación positiva alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con un valor de Rho de Spearman de 0.816. Este resultado confirmó que una mejor calidad de atención se traduce en una mayor satisfacción del usuario, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Tras la revisión y análisis de estos estudios previos, se plantea una investigación propia, cuyo objetivo se centra en determinar la satisfacción de los usuarios conforme al trato recibido por el personal de salud en función de la calidad del servicio y atención en el mismo; este análisis se llevará a cabo en un consultorio médico privado en la ciudad de Guayaquil, que se encuentra ubicado dentro de un área de gran demanda por parte de usuarios que buscan a diario recibir servicios especializados en los diferentes campos de medicina que ofrece este establecimiento, con un equipo de profesionales capacitados y recursos médicos de alto nivel, lo que les ha permitido ser un referente dentro de la ciudad. Si bien el consultorio procura brindar los más altos estándares en cuanto a servicio y calidad de atención, resulta imperante tomar este contexto en particular para llevar a cabo esta investigación, a fin de poder identificar áreas de mejora y proponer estrategias que eleven la experiencia del paciente.

## **Metodología**

A partir de esta sección se explicará la estructura y como fue diseñada la investigación, incluyendo métodos de recolección de datos, tratamiento de resultados, sección de población y muestra. Además, se detalló el proceso de análisis de los datos, incluyendo las técnicas estadísticas usadas para interpretar los resultados.

### **Tipo De Estudio**

#### **Estudio descriptivo**

De acuerdo de a lo dicho por (Cravino, 2021), el estudio descriptivo se encuentra ligado a un tipo de investigación el cual:

Especifica las propiedades o características de individuos, grupos, objetos, procesos o situaciones examinados. Su propósito es recolectar datos, medirlos y evaluarlos, así como evidenciar las dimensiones del fenómeno en cuestión para elaborar categorías y sistemas de clasificación. La Hipótesis resultante expresa solamente las características de un fenómeno (p.127).

De tal manera que este tipo de investigación actúa como un medio para determinar el panorama de un tema en particular de una forma clara y con gran detalle, proporcionando a los investigadores información sólida para construir estudios con una línea más compleja (Barrios-Córdova et al., 2020). A través de este tipo de estudio es posible documentar datos históricos con mayor organización y detalle facilitando la formulación de hipótesis y la planificación de investigaciones futuras (Osada et al., 2021).

### **Diseño No Experimental**

Para este tipo de diseño, no existe un control o manipulación directa de la variables, por lo que tampoco se busca definir relaciones entre las variables del estudio (Ramos Galarza, 2021). A diferencia del diseño experimental, este se centra en definir relaciones entre los hallazgos que componen un hecho, ofreciendo información respecto a los procesos, interacciones entre los miembros de una muestra, dejando cabida a la interpretación por parte del investigador (Sánchez, 2021).

Dentro del presente trabajo, el uso de este tipo de diseño se adhiere dado que no se requiere la manipulación de variables para alcanzar los objetivos planteados, siendo ideal, ya que permite observar y analizar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en un entorno natural y realista. Al no intervenir ni alterar las condiciones del servicio, es posible obtener una visión de las percepciones y experiencias de los pacientes. Además, aunque los resultados no sean generalizables, proporcionan información útil y específica que puede guiar la toma de decisiones y mejorar la calidad del servicio en el Consultorio Médico de Especialidades CORAZÓN DE JESÚS.

### **Técnica e instrumento de recolección de datos**

“Acción de agrupar información de un tema específico para el aporte de un trabajo de investigación” (Rebollo & Ábalos, 2022, pág.126). Por otro lado, un instrumento de recolección de datos representa cualquier recurso ayude al investigador a extraer información de fenómenos. Siendo un proceso que liga ambos conceptos, cada

tipo de investigación requiere técnicas apropiadas a utilizar y cada técnica establece su propio instrumento, herramientas o medios a emplear; existen varias técnicas e instrumentos que le permite al investigador recolectar datos de una muestra acerca del problema de la investigación y de la hipótesis de trabajo (Rebollo & Ábalos, 2022).

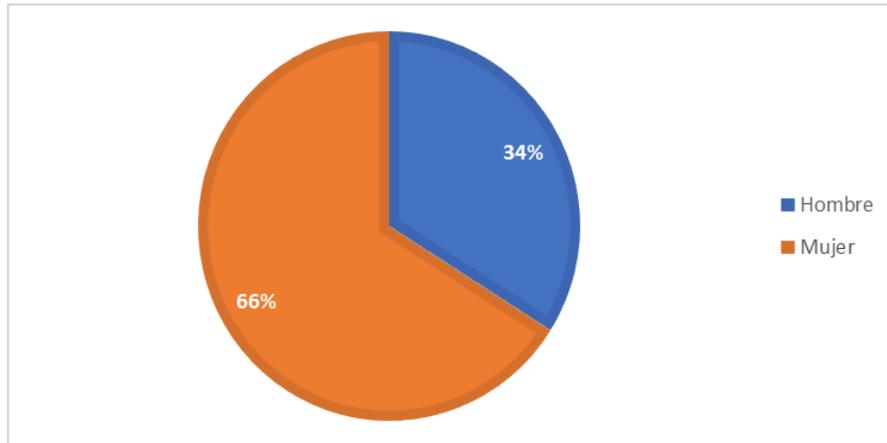
Para la obtención de data de este estudio se aplicó una encuesta que permitiese medir la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en base a su percepción respecto a su experiencia en el establecimiento.

### **Población y muestra**

La población objetivo del estudio son los pacientes que acuden al Consultorio Médico de Especialidades CORAZÓN DE JESÚS, ubicado en la ciudad de Guayaquil. Se tomará una muestra de 50 personas, siendo este el total de pacientes que atienden de forma semanal.

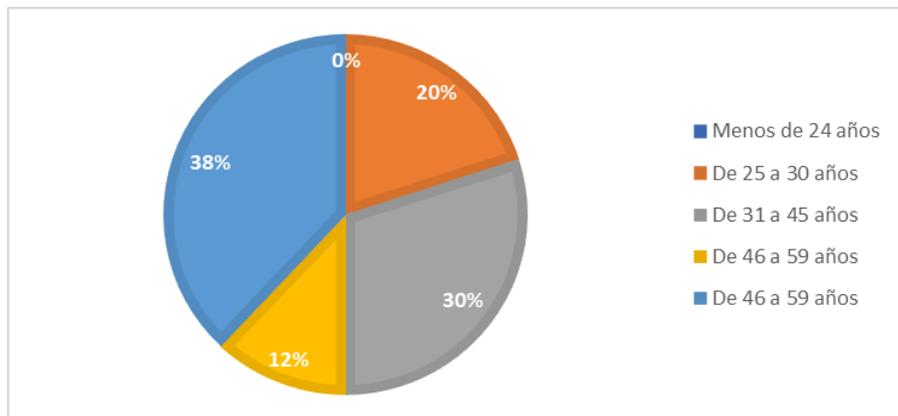
## **Resultados**

Dentro de este apartado se tratarán los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a personas que acuden al consultorio “Corazón de Jesús”, la cual tuvo como finalidad evaluar la calidad del servicio que estos ofrecen y la satisfacción de los usuarios respecto a la atención.

**Figura 1***Sexo de los encuestados*

**Nota:** La figura contiene los resultados de la encuesta expresados en porcentajes.

De acuerdo con los resultados planteados en la Figura 1, se evidencia que el 66% de la muestra son mujeres, mientras que los hombres constituyen el 34%. En específico, esta distribución puede ayudar a entender mejor las necesidades de cada grupo y ajustar los servicios de modo que sea satisfactorio para minorías y mayorías indistinto de su género.

**Figura 2***Edad de los encuestados*

**Nota:** La figura contiene los resultados de la encuesta expresados en porcentajes.

En la Figura 2, la distribución de edades entre los encuestados en el Consultorio Médico de Especialidades CORAZÓN DE JESÚS revela que ningún paciente tenía menos de 24 años. Los grupos de edad predominantes son los de más de 59 años, que representan el 38% del total, y los de 31 a 45 años, que constituyen el 30%. Esto sugiere que la mayoría de los pacientes atendidos son personas adultas y mayores, con una proporción menor de pacientes en el rango de 25 a 30 años (20%) y de 46 a 59 años (12%). La ausencia de pacientes menores de 24 años podría indicar una tendencia o preferencia hacia servicios médicos en otras instituciones o una menor necesidad de atención médica en este grupo etario. Estos datos son cruciales para ajustar los servicios del consultorio, asegurando que se adapten a las necesidades de una población mayoritaria adulta y envejecida.

**Tabla 1**

*Satisfacción del Usuario*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con la atención recibida por parte del personal médico en su última consulta?	5	10%	10	20%	15	30%	14	28%	6	12%
2. ¿Está usted satisfecho con la claridad de las explicaciones y recomendaciones médicas recibidas durante su última consulta?	10	20%	7	14%	20	40%	10	20%	3	6%
3. ¿Cómo evaluaría el tiempo de	1	2%	6	12%	15	30%	15	30%	13	26%

	<b>Muy insatisfecho</b>		<b>Insatisfecho</b>		<b>Neutral</b>		<b>Satisfecho</b>		<b>Muy satisfecho</b>	
4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención recibida en cuanto a la empatía mostrada por el personal médico?	4	8%	2	4%	10	20%	15	30%	19	38%

*Nota:* La tabla contiene los resultados de la encuesta expresados en su frecuencia absoluta y relativa.

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 1, se denota que un 10% de la muestra seleccionada indica estar “muy insatisfechos”, mientras que un 20% indican estar “insatisfechos”, el 30% de los encuestados muestra una actitud neutral lo que dice que, no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con la atención recibida. Por otro lado, el 28% dicen estar “satisfechos” y un 12% “muy satisfechos”. Lo que demuestra una opinión variada, en la que aunque en su totalidad no son respuestas favorables, es importante considerar otros factores para identificar aquellos componentes que no permiten que esta respuesta sea totalmente positiva, así como aquellos aspectos negativos y buscar una mejora.

Con relación a la segunda pregunta de la Tabla 1, el 20% de los encuestados se muestran “muy insatisfechos” y otro 14% solo “insatisfechos”; al igual que en la pregunta anterior, existió un 40% con una opinión neutra. Por otro lado, el 26% de los pacientes expresan respuestas favorables respecto a su satisfacción de las explicaciones y recomendaciones que reciben por parte de personal médico.

En cuanto a los resultados obtenidos de la pregunta tres de la Tabla 1, solo una pequeña porción de la muestra (14%) muestran insatisfacción con los tiempos de espera para ser atendidos; conforme al desarrollo de las primeras preguntas, dentro de esta un

30% no tiene mayor opinión sobre este indicador. Mientras que con 30% y 26% se muestran respuestas “satisfechas” y “muy satisfechas” respectivamente.

En la pregunta cuatro, se evalúa la empatía que muestra el personal médico con los pacientes del establecimiento, teniendo que 12% de los encuestando muestras respuestas negativas respecto a su satisfacción con el trato del personal de salud, un 20% tiene ideas neutras ante esta pregunta, mientras que un 68% de la muestra tiene respuestas positivas expresando gran satisfacción con la empatía del personal médico.

**Tabla 4**

*Calidad de Servicios del Personal de Salud*

	<b>Muy baja</b>		<b>Baja</b>		<b>Promedio</b>		<b>Alta</b>		<b>Muy alta</b>	
	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
5. En general, ¿cómo calificaría la cortesía y amabilidad del personal médico durante su última consulta?	0	0%	3	6%	15	30%	20	40%	12	24%
6. En su última consulta, ¿sintió que el personal médico mostró interés genuino en resolver sus problemas de salud?	0	0%	7	14%	15	30%	15	30%	13	26%
7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la disponibilidad del personal médico para responder a sus preguntas y preocupaciones durante la consulta?	1	2%	10	20%	10	20%	20	40%	9	18%
8. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención recibida en cuanto a la empatía mostrada por el personal médico?	4	8%	2	4%	15	30%	15	30%	14	28%
9. ¿Cómo calificaría la calidad de la comunicación del personal médico durante su última consulta?	5	10%	3	6%	11	22%	14	28%	17	34%

**Nota:** La tabla contiene los resultados de la encuesta expresados en su frecuencia absoluta y relativa.

Para la pregunta cinco, se tiene que los encuestados califican la cortesía y amabilidad del personal con un 64%, mientras que una minoría del 6% de los pacientes indicaron que esta puede llegar a ser baja. En cuanto a los resultados de la pregunta seis, un 56% de las respuestas fueron favorables con relación a la hospitalidad y genuinidad del servicio, sin embargo, un 14% sintieron que el interés del personal médico era bajo.

En la pregunta siete, se determinó la disponibilidad del personal médico para responder a preguntas, la cual tuvo un 58% de repuestas positiva calificándolo como altas. Mientras que solo un 20% de los pacientes la calificaron como baja. Para la pregunta siete, las respuestas fueron positivas con un 58% de la muestra total que dijeron que percibían un alto grado de empatía por parte del personal médico. Dejando a un 8% como bajo. Cerrando la encuesta con la pregunta nueve, donde se determina la calidad de la comunicación del personal médico, obteniendo como resultante un 62% de la muestra que indico que el consultorio poseía altos niveles.

Estos resultandos señalan que existen varios aspectos considerados por los pacientes como positivos y que van acorde a un servicio de calidad y optima atención por parte del consultorio, lo que indica altos niveles de satisfacción, sin embargo a su vez es necesario hacer mención a esos pequeños picos en los que aun siendo bajos, son indicadores que podrían incrementar a largo plazo, por lo que resulta imperante darle importancia y generar estrategias para mejorarlos.

## **Conclusiones**

En base al desarrollo y análisis del presente estudio, se concluye lo siguiente: Con la aplicación de la encuesta a los pacientes del consultorio, se evidencio que existe gran satisfacción por su parte en relación a los servicios y atención que reciben cuando acuden al establecimiento por alguna consulta o especialidad, aun así también se denoto un pequeña inconformidad que puede ser objeto de un nuevo estudio para la construcción de estrategias y mejoras en aspectos relacionados a la claridad de la información y tiempos de espera entre consultas. También se denoto que el personal médico presenta gran hospitalidad y un trato bastante genuino con los pacientes, siendo un indicador que habla muy bien del consultorio y de la satisfacción de los usuarios en general, sin embargo, una pequeña porción no mostro tal respuesta, por lo que es necesario reevaluar el comportamiento del personal, a fin de que el trato con los pacientes sea el óptimo y se sienta conformidad total con la atención que reciben en sus visitas al consultorio. De forma general, se concluye que, aunque el Consultorio Médico de Especialidades Corazón de Jesús posee un desempeño destacable en las diferentes áreas de atención y calidad de su servicio, es necesario implementar mejoras en indicadores que guardan relación directa a el como se comunica el personal medico con los pacientes, y el manejo de los tiempos de espera entre consulta, de modo que los usuarios puedan experimentar un servicio más eficaz.

## **Trabajos futuros**

A raíz de este estudio inicial es posible obtener otras subáreas para investigar y hacer objeto de análisis, haciendo mención a las siguientes:

1. Es posible realizar un estudio comparativo entre los sectores público y privado, dentro del cual sea posible definir la calidad del servicio entre uno y el otro a través de la experiencia de los pacientes en cada uno de ellos.

2. Otra área que puede tomarse en cuenta es el manejo de tecnologías dentro de estos establecimientos y el como pueden contribuir o afectar a la experiencia de personal médico como los pacientes, considerando el manejo de consultas en línea, agendamiento de citas, control y seguimiento de pacientes, entre otras, a fin de saber la opinión de los usuarios.
3. También puede evaluarse el nivel de preparación y capacitación del personal médico, y como los pacientes perciben este nivel de preparación a través de los servicios y atención que reciben.
4. Finalmente, se puede elaborar un sistema que permita evaluar de forma cualitativa como cuantitativa la calidad de servicios dentro de instituciones médicas, a través de indicadores, parámetros y la opinión de los pacientes respecto al trato que reciben.

## Referencias

- Barrios-Córdova, A., Vaquera-Huerta, H., Romero-Padilla, J. M., Crossa, J., Burguete-Hernández, E., Barrios-Córdova, A., Vaquera-Huerta, H., Romero-Padilla, J. M., Crossa, J., & Burguete-Hernández, E. (2020). Estudio comparativo de técnicas de optimización multirespuesta en diseños experimentales. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 21(2). <https://doi.org/10.22201/fi.25940732e.2020.21n2.016>
- Calsina, B. P. C., Huichi, M. E. C., & Miranda, G. F. R. (2023). LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGION DE PUNO. *Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Carhuancho Mendoza, I. M., Nolazco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(Extra 5), 693-707.
- Castelo Rivas, W., Cueva Toaquiza, J., & Castelo Rivas, A. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 7(6 (JUNIO 2022)), 176-198.
- Cravino, A. (2021). *Investigacion y tesis en disciplinas proyectuales: Una orientación metodológica*. CP67.
- Delgado, D. C., & Pérez, V. C. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*, 4(7), Article 7. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
- Menacho Vargas, I., Mallqui Salazar, V. R., Iburguen Cueva, F., & Córdova García, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), Article 91.
- Osada, J., Salvador-Carrillo, J., Osada, J., & Salvador-Carrillo, J. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto? *Revista médica de Chile*, 149(9), 1383-1384. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872021000901383>
- Panchana Gómez, G. S., & Guillén Godoy, M. A. (2021). Evaluación de calidad y

- satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 5(39), 42-54. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>
- Pintado, T. P. G., Pinguil, Á. P. T., Alvarado, R. L. C., & González, A. F. M. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
- Ramos Galarza, C. A. (2021). Editorial: Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1), 1-7.
- Rebollo, P. A., & Ábalos, E. M. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Editorial Autores de Argentina.
- Sánchez Ochoa, S. A. (2021). *Diseño, implementación y evaluación de proyectos en Desarrollo Humano*. Universidad Iberoamericana A.C.
- Villegas, K. J. A., Gamboa, K. V. P., & Miñan, J. M. C. (2023). Factores Asociados a la Satisfacción de los Usuarios en Servicios de Salud. *Revista HAGP*, 1(junio), Article junio.
- Yambay, C. F. P., Trujillo, M. B. A., Armijo, P. V. A., & Aguiar, S. G. U. (2023). Impacto de la seguridad del paciente en la calidad de los servicios de Laboratorio Clínico. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(5), 1-21. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i5.699>

## Apéndices

### ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL PERSONAL DE SALUD EN UN CONSULTORIO MÉDICO - ECUADOR,2024

El presente instrumento es un estudio de investigación realizado en un consultorio médico de la ciudad de Guayaquil, la información recogida será procesada guardando la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes de la consulta externa de dicho consultorio. 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 del usuario respecto a la calidad de servicios del personal de salud en la consulta externa en un consultorio médico privado de la ciudad de Guayaquil", éste es un proyecto de investigación 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 de 5-10 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

#### Indique su sexo

Hombre \_\_\_\_\_

Mujer \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_

**Indique su edad**

Menos de 24 años \_\_\_\_\_

De 25 a 30 años \_\_\_\_\_

De 31 a 45 años \_\_\_\_\_

De 46 a 59 años \_\_\_\_\_

De 46 a 59 años \_\_\_\_\_

**SESIÓN B**

**Escalas de Medición:**

Utilizaremos la escala de Likert de 5 puntos, donde 1 es el menor valor y 5 el mayor.

1 - Muy insatisfecho

2 - Insatisfecho

3 - Neutral

4 - Satisfecho

5 - Muy satisfecho

**SECCION C**

**Satisfacción del Usuario:**

Pregunta	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutra l	Satisfecho	Muy satisfecho
1. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción general con la atención recibida por parte del personal médico en su última consulta?					
2. ¿Está usted satisfecho con la claridad de las explicaciones y recomendaciones médicas recibidas durante su última consulta?					
3. ¿Cómo evaluaría el tiempo de espera para ser atendido en su última consulta?					
4. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención recibida en					

cuanto a la empatía mostrada por el personal médico?					
--	--	--	--	--	--

## SECCIÓN D

### Calidad de Servicios del Personal de Salud:

Pregunta	Muy baja	Baja	Promedio	Alta	Muy alta
5. En general, ¿cómo calificaría la cortesía y amabilidad del personal médico durante su última consulta?					
6. En su última consulta, ¿sintió que el personal médico mostró interés genuino en resolver sus problemas de salud?					
7. ¿Qué tan satisfecho/a está con la disponibilidad del personal médico para responder a sus preguntas y preocupaciones durante la consulta?					
8. ¿Qué tan satisfecho/a está con la atención recibida en cuanto a la empatía mostrada por el personal médico?					
9. ¿Cómo calificaría la calidad de la comunicación del personal médico durante su última consulta?					



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, Yagual González Gilda María, con C.C: # 095900869-9 autora del trabajo de titulación: **Satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicios del personal de salud en la consulta externa en un consultorio 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, 6 de enero del 2025

f.

---

Gilda María Yagual González

C.C: 095900869-9

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

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicios del personal de salud en la consulta externa en un consultorio médico privado de la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Yagual González Gilda María		
<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>	06/01/2025	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	17
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Áreas en salud, áreas en satisfacción y calidad, áreas en gerencia.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Profesional de salud, calidad de atención, satisfacción usuaria		

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

Dentro de cualquier sistema de atención médica o red de salud, la calidad del servicio que se ofrece y la satisfacción de los pacientes, son aspectos de gran relevancia que determinan cuan eficiente esta siendo la institución de salud; de este modo, este estudio se centra en Ecuador, siendo más específicos, en la ciudad de Guayaquil, donde esta clase de indicadores han mostrado ciertas disparidades en la que la satisfacción del usuario en redes privadas y públicas varía constantemente afectando negativamente la experiencia de los usuarios que se hacen atender a diario (Pintado et al., 2023). Tras la revisión y análisis de estos estudios previos, se plantea una investigación propia, cuyo objetivo se centra en determinar la satisfacción de los usuarios conforme al trato recibido por el personal de salud en función de la calidad del servicio y atención en el mismo; este análisis se llevará a cabo en un consultorio médico privado en la ciudad de Guayaquil, que se encuentra ubicado dentro de un área de gran demanda por parte de usuarios que buscan a diario recibir servicios especializados en los diferentes campos de medicina que ofrece este

establecimiento, con un equipo de profesionales capacitados y recursos médicos de alto nivel, lo que les ha permitido ser un referente dentro de la ciudad. Si bien el consultorio procura brindar los más altos estándares en cuanto a servicio y calidad de atención, resulta imperante tomar este contexto en particular para llevar a cabo esta investigación, a fin de poder identificar áreas de mejora y proponer estrategias que eleven la experiencia del paciente.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0979874024	E-mail: <a href="mailto:gilda.yagual@cu.ucsg.edu.ec">gilda.yagual@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:gilda_97@outlook.com">gilda_97@outlook.com</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>		