



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

**TEMA:**

**Evaluación de la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de los tratamientos estéticos corporales no invasivos que se brinda en un spa privado de la ciudad de Guayaquil en el año 2024.**

**AUTORA:**

**Ramírez Párraga Ivonne 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  
SUBSISTEMA 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 Nutrición Dietética y Estética, Ivonne María Ramírez Párraga**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

\_\_\_\_\_  
**Lcda. Rosa Margarita Zumba Córdova**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

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

**Guayaquil, a los 20 días del mes de febrero del año 2025.**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Ivonne María Ramírez Párraga**

**DECLARO QUE:**

El documento **Evaluación de la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de los tratamientos estéticos corporales no invasivos que se brinda en un spa privado de la ciudad de Guayaquil en el año 2024**, 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 20 días del mes de febrero del año 2025.**

**LA AUTORA**

**Ivonne María Ramírez Párraga**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Ivonne María Ramírez Párraga**

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: **Evaluación de la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de los tratamientos estéticos corporales no invasivos que se brinda en un spa privado de la ciudad de Guayaquil en el año 2024**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 20 días del mes de febrero del año 2025.**

**LA AUTORA**

**Ivonne María Ramírez Párraga**



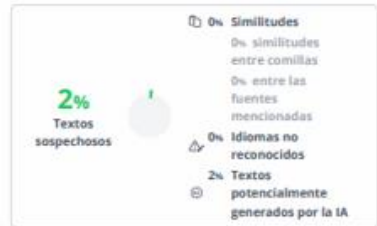
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

Ramirez Párraga Proyecto corregido sin pag protocolarias (3)



Nombre del documento: Ramirez Párraga Proyecto corregido sin pag protocolarias (3).docx  
ID del documento: 116bc63e19b97650607b02315fa96536caef9d  
Tamaño del documento original: 529,91 kB  
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo  
Fecha de depósito: 23/1/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 23/1/2025

Número de palabras: 3031  
Número de caracteres: 19.856

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	Ramirez Párraga Proyecto corregido sin pag protocolarias (2).docx   Ra... #403045 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	88%		Palabras idénticas: 88% (2631 palabras)
2	Ramirez Párraga Proyecto corregido sin pag protocolarias (1).docx   Ram... #311081 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	31%		Palabras idénticas: 31% (950 palabras)
3	Ramirez Párraga Proyecto corregido sin pag protocolarias.docx   Ramire... #940206 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	24%		Palabras idénticas: 24% (741 palabras)

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer al personal administrativo de Posgrado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, quienes me brindaron el acceso y la información necesaria para la elaboración de este trabajo. Su disposición y colaboración hicieron posible este proyecto

A la Doctora Leticia Páez, por siempre estar dispuesta a brindarme su apoyo, ayuda y conocimientos en base a su experiencia académica.

A mis profesores y compañeros de la maestría, quienes con su compañía y sus experiencias compartidas enriquecieron no solo este proyecto, sino también mi formación como profesional.



**Ivonne María Ramírez Párraga**

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia para completar esta etapa de mi vida académica.

Agradezco a mis padres Héctor Ramírez y Cristina Párraga, porque siguen siendo ese pilar fundamental en mi vida, sin ellos no hubiera sido posible culminar con este nuevo reto.

A mis hijos Matias, Mía y Ohana, porque son mi motivación para seguir creciendo de manera profesional.

A mis compañeros de maestría quienes indirectamente aportaron con un granito de arena para poder elaborar mi proyecto.



**Ivonne María Ramírez Párraga**

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	
INTRODUCCIÓN .....	1
MÉTODO.....	5
Tipo de estudio .....	5
Instrumento de recolección de datos .....	5
Participantes .....	5
Procedimientos.....	6
Operacionalización de la variable .....	7
RESULTADOS .....	8
CONCLUSIÓN.....	13
BIBLIOGRAFÍA.....	15



## INTRODUCCIÓN

En la última década, la industria estética ha tenido un crecimiento que está relacionado con el aumento en la preocupación por la apariencia y el bienestar general. Fenómeno que se manifiesta mayormente en entornos urbanos, donde la demanda de tratamientos estéticos no invasivos ha crecido progresivamente. Procedimientos como Vanguish, Exilis, X-wave, Lymphastim y Ultrasonido ofrecen la oportunidad de que los pacientes puedan mejorar su apariencia sin necesidad de someterse a intervenciones quirúrgicas, logrando resultados positivos tanto a mediano como a largo plazo (Watchmarker et al., 2020).

En la ciudad de Guayaquil, existe una mayor demanda de uso de estos servicios estéticos, mostrando que la mayoría de personas una inclinación hacia las alternativas no quirúrgicas, dado a que tienen interés por cuidar de su apariencia de una forma segura como eficaz. Pero este aumento en la demanda de estos servicios, no solo muestra el desarrollo en esta urbe, sino que también refleja la importancia de analizar el nivel de satisfacción que poseen los pacientes con respecto a la calidad del tratamiento que brinda los spas locales (Chang et al., 2022).

Dado al aumento que se ha dado en la demanda de estos tratamientos, es evidente la importancia de velar por su calidad. Por tanto, es importante considerar la satisfacción de los pacientes, dado a la finalidad de lograr que tengan una experiencia favorable, como también su fidelidad. Es así que, al centrarse en sus necesidades, se puede reforzar las relaciones a largo plazo y se consolida una mejor reputación para el spa (Bukhari et al., 2024).

Es por esto, que a través este estudio se busca analizar la satisfacción de los pacientes que reciben tratamientos estéticos corporales no invasivos en un SPA privado de Guayaquil. Teniendo como objetivo principal, detectar cada uno de los aspectos que se puedan optimizar, para mejorar la calidad del servicio y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Con la finalidad de poder establecer estrategias que ayuden a mejorar el

servicio, se espera que estos hallazgos permitan conocer sobre las experiencias y las expectativas de los pacientes (Watchmarker et al., 2020).

Cabe señalar, que a pesar del crecimiento exponencial de la industria, los estudios académicos sobre la satisfacción de los pacientes en el contexto estético son limitados. De esta manera, este estudio contribuye al entendimiento de cómo mejorar la experiencia del paciente en servicios estéticos, un área clave área la calidad en esta industria.

Con el creciente interés por los servicios de estética y bienestar, los centros estéticos se enfrentan al reto de ir más allá de ofrecer resultados visibles. Por lo tanto, dar una experiencia que cumpla con cada una de sus expectativas debe ser importante para el SPA, concentrándose en personalizar cada sesión, cuidando de que cada persona no solo reciba tratamientos eficientes, sino que además tengan una atención profesional que lo haga sentir valorado (Chang et al., 2022).

Por ende, la eficacia, como la seguridad y la satisfacción deben ser requisitos importantes dentro de estos procedimientos estéticos, siendo en este aspecto, la atención personalizada importante. Continuo a esto, crear un espacio donde cada persona puede sentirse apreciada, no solamente mejora su bienestar físico, sino también se logra su equilibrio emocional (Sergesketter et al., 2024).

Al final, es evidente que la experiencia va más allá de la terapia en sí, dado a que se debe desarrollar una relación de confianza, brindando un entorno en el que cada persona se sienta cómoda e inspirada para mejorar su salud. Al ir más allá, un SPA puede llegar a crear un entorno en el que cada uno logra una experiencia tanto valiosa como especial.

Ante esto, ya que el objetivo principal es poder asegurar que los pacientes se encuentren satisfechos, es necesario que se mida la eficacia de cada uno de estos procedimientos cosméticos, comprendiendo como llegan a ser percibidos por los pacientes. Cabe señalar, que estos buscan estos tratamientos ya sea por que quieren

aumentar su sentido de autoestima, quieren disminuir la ansiedad o las emociones que son producidas por su apariencia física.

A esto se debe agregar, que según algunos estudios, esta percepción que tiene por su apariencia puede mejorarse por el placer de recibir un tratamiento estético, causando un impacto favorable tanto para su bienestar general como para su salud mental. Así mismo, aumenta en ellos su interés por participar más en actividades sociales dado a que su aspecto ha mejorado, contribuyendo así también a su calidad de vida (Faris, 2024).

Por lo tanto, basado en este vínculo entre la apariencia y la salud, se expone la importancia de que el paciente sea el ente principal en cualquier tratamiento. Cada una de estas intervenciones, se debe considerar como una oportunidad para fomentar un estilo de vida equilibrado, enfatizando no solo en el atractivo físico sino también en el bienestar mental. Todo esto permite asegurar que las personas puedan experimentar de un buen impacto en su bienestar general y que puedan sentirse satisfechos con sus resultados.

Por otro lado, un estudio realizado en Perú por Ramos et al. (2020) con una muestra de 123 pacientes reveló una clara relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en aquellos sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos. De igual manera, se reflejó que solo el 23% expresaba haber recibido una buena atención, al mismo tiempo que el 58% señalaba que era de nivel medio esta atención y el 19% la considero que era de bajo nivel.

Sin embargo, se obtuvo entre las respuestas, que para ellos era de nivel medio aspectos como la fiabilidad (49%), la seguridad (56%), además la capacidad de respuesta (48%) y la empatía (52%). En cuanto a la satisfacción, cerca del 95% señalaba tener algo de satisfacción, mientras que el 5% restante, indicó que su satisfacción era baja. Estos datos son cruciales para identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia del paciente en el spa (Ramos et al., 2020).

En línea con estos hallazgos, diversas investigaciones han corroborado la relación entre la satisfacción del paciente y los resultados estéticos. Por ejemplo, un

análisis sobre las inyecciones de relleno labial reveló que el 42% de los pacientes se sentían satisfechos con los resultados obtenidos (Mahmood, 2024). Esto demuestra lo importante que es lograr una percepción positiva en el paciente.

En este contexto, a través de un estudio llevado a cabo en Brasil, se resalta que tiene un impacto acentuado la calidad de la atención en la percepción que poseen los pacientes, como también de su bienestar emocional. Esto permite visualizar, cuán importante es que esté centrado el paciente en la atención, seleccionando el tratamiento más adecuado para el alcance de su salud y bienestar (Demir et al., 2024).

Existe mucho interés hoy en día en mejorar la imagen personal debido al estilo de moderno, como también por la comprensión de cómo la apariencia afecta en su autoestima y en salud. Este interés, impulsado tanto por el ritmo acelerado de la vida diaria como por el impacto de la publicidad, ha provocado un crecimiento notable en la demanda de servicios y productos relacionados con la estética.

Por tanto, este estudio tiene como propósito analizar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamientos estéticos corporales no invasivos en un spa privado de Guayaquil, el cual cuenta con ocho años de trayectoria en el mercado. Es así como se busca identificar las áreas en las que se pueda mejorar la calidad de estos servicios, junto con el obtener datos útiles que sirvan para futuros estudios sobre la experiencia del cliente en este campo.

## MÉTODO

### **Tipo de estudio**

Se utiliza una metodología transversal, no experimental, adoptando un enfoque cuantitativo. Además, se utilizaron encuestas para poder recopilar información sobre la satisfacción en relación con la calidad de los procedimientos cosméticos corporales no invasivos. Según Kerlinger (1979, p. 116, citado en Agudelo et al., 2010), a través de la investigación no experimental se observa a las personas en un entorno lugar en lugar de manipular las variables o que sean asignados al azar, con la finalidad de mejorar la credibilidad y la aplicabilidad de los resultados obtenidos, haciendo más fácil comprender su percepción sobre un entorno particular.

### **Instrumento de recolección de datos**

Se escoge el desarrollo de un cuestionario que estaba conformado por catorce preguntas, las cuales se dividían en tres categorías, la primera era la atención humana, otra en aspectos técnicos y la tercera en la comodidad, lo cual permitió conocer a fondo la satisfacción. Se hace uso de este instrumento, para reconocer la experiencia, permitiendo así descubrir las áreas a mejorarse. Cabe señalar que previo a su aplicación, este instrumento fue sometido a una validación de expertos para garantizar su calidad.

### **Participantes**

El estudio fue realizado en pacientes atendidos en un SPA de Guayaquil para realizarse procedimiento estéticos corporales no invasivos. A los cuales se le aplicó una técnica de muestreo aleatorio simple, que permitió escoger una muestra de 40 participantes, asegurando que esta cantidad sea representativa de una población pequeño. Fueron seleccionadas aquellas personas que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

## Procedimientos

Se realizó durante los meses de junio a julio del año 2024, una encuesta digital para recolectar los datos. Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple para seleccionar a los participantes, quienes respondieron voluntariamente desde: un spa en la ciudad de guayaquil.

**Tabla 1 Criterio de inclusión y exclusión**

<b>Criterio</b>	<b>Concepto</b>
Inclusión	Pacientes que acepten participar voluntariamente Pacientes que se realizan tratamientos corporales no invasivos
Exclusión	Pacientes que no asisten al SPA.

## Procedimiento análisis de datos

A través del programa de Microsoft Excel, se realizó el proceso y análisis de los datos recopilados, para poder representarlos a través de tablas y gráficos. A través de este método fue posible comprender las características de los participantes como también los niveles de satisfacción en cada una de las áreas evaluadas. A través de la presentación de los datos, que se obtuvieron a través de esta herramienta, se pudo analizar detalladamente las experiencias de estos pacientes durante su atención en el SPA.

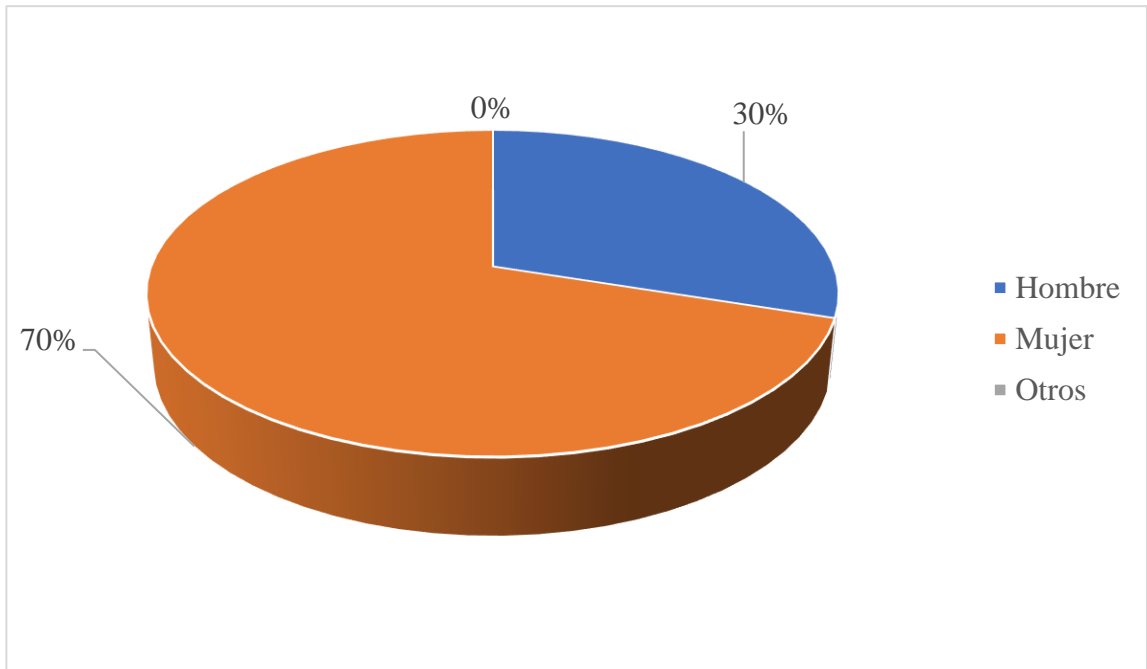
### Operacionalización de la variable

Concepto	Variable	Definición conceptual	Indicador	Escala	Valor
Evaluación de la satisfacción	Percepción de los resultados	Grado en que el paciente percibe que el tratamiento ha logrado los resultados deseados. (Diez et al., 2024)	Eficacia del tratamiento Duración de los resultados Comparación con expectativas	Ordinal	Total desacuerdo De acuerdo Totalmente De acuerdo
	Calidad de servicios	Evaluación de la competencia, amabilidad y profesionalismo del personal del spa (González, 2020)	Profesionalismo del personal Comunicación y explicación Tiempo de espera Ambiente del Spa	Ordinal	Mala Buena Muy buena Excelente
	Experiencia del paciente	Grado de confort y ausencia de dolor o molestias durante el procedimiento. (Tian, 2023)	Comodidad durante el tratamiento Atención personalizada Seguimiento post-tratamiento	Ordinal	Total desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Relación costo-beneficio	Percepción del paciente sobre si el costo del tratamiento es adecuado en relación con los beneficios y resultados obtenidos. (Wensly, 2020)	Costo del tratamiento Promociones y paquetes	Ordinal	Total desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

## RESULTADOS

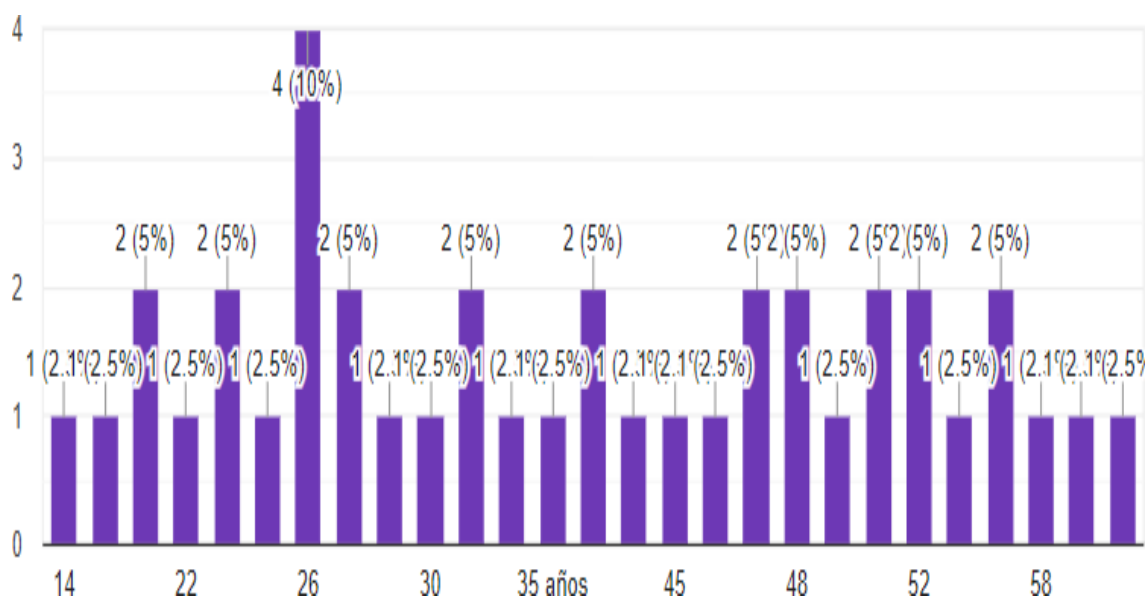
Los resultados revelan un nivel general alto de satisfacción en el spa, donde factores como la limpieza y la atención personalizada fueron los más valorados.

**Figura 1 Distribución de género**

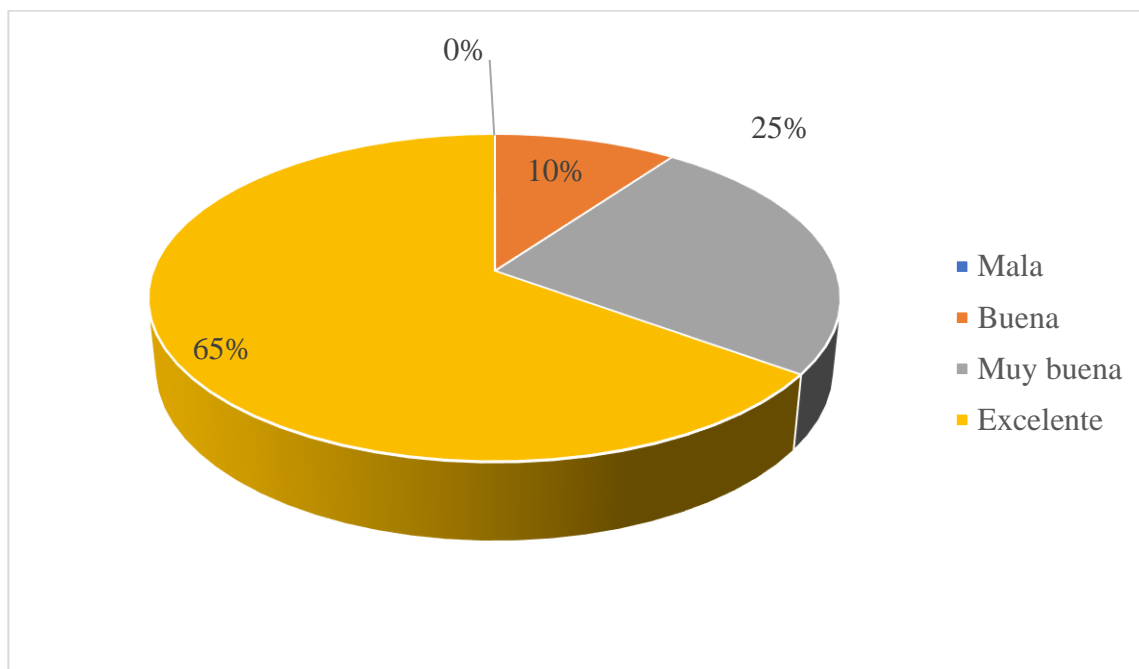


El 70% de los pacientes, fueron mujeres, esto demuestra que este grupo está más interesado en estos procedimientos. Sin embargo, también es importante conocer la experiencia por parte de los hombres, para evaluar su satisfacción y comprender cada uno de los obstáculos o barreras, permitiendo tener una completa visión sobre este servicio. Es así que a pesar de que existe un predominio en mujeres, este hallazgo permite identificar la oportunidad de que se expanda el producto hacia el público masculino.



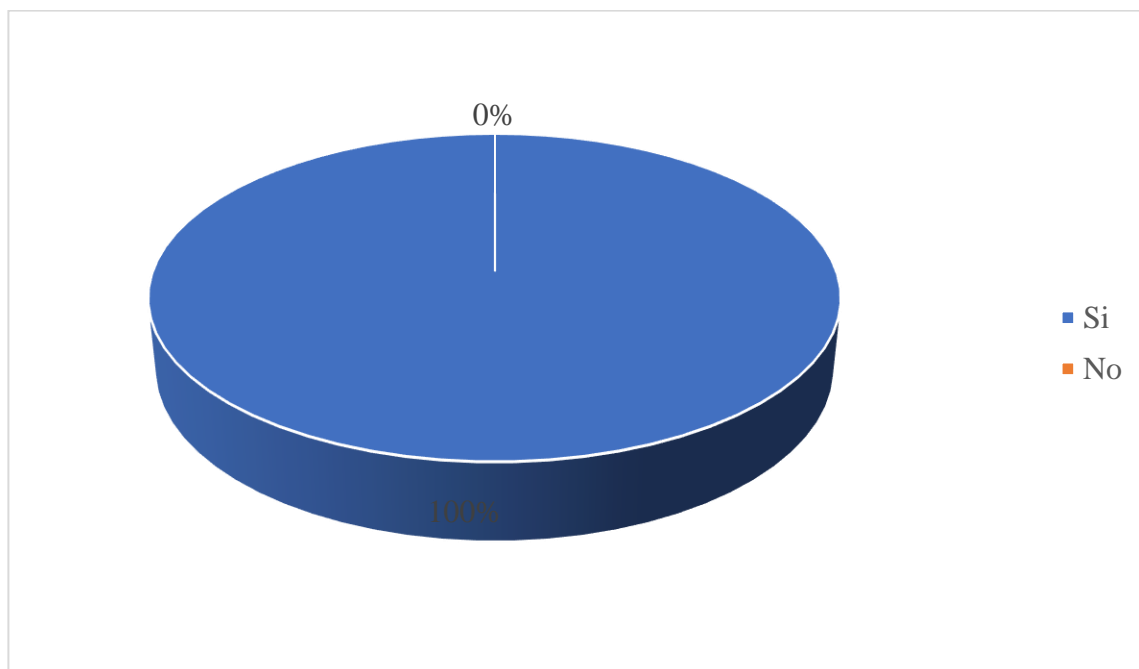
**Figura 2 Distribución por rango de edad**

Se determina una mediana de 36,5 años, lo que muestra que este tipo de tratamientos atraen a una amplia variedad de público, con diferentes expectativas y requisitos. El obtener un grupo mayoritario de personas que están en la edad adulta temprana como mediana, lo que demuestra lo importante que es desarrollar tácticas de satisfacción para este grupo demográfico. Por otra parte, también es importante conocer las expectativas de los pacientes de las otras edades, lo que permitirá desarrollar áreas a fortalecer y que permitan satisfacer las necesidades de cada segmento, permitiendo personalizar los tratamientos, logrando también la satisfacción como la fidelidad de los pacientes.

**Figura 3 Satisfacción con la limpieza y orden**

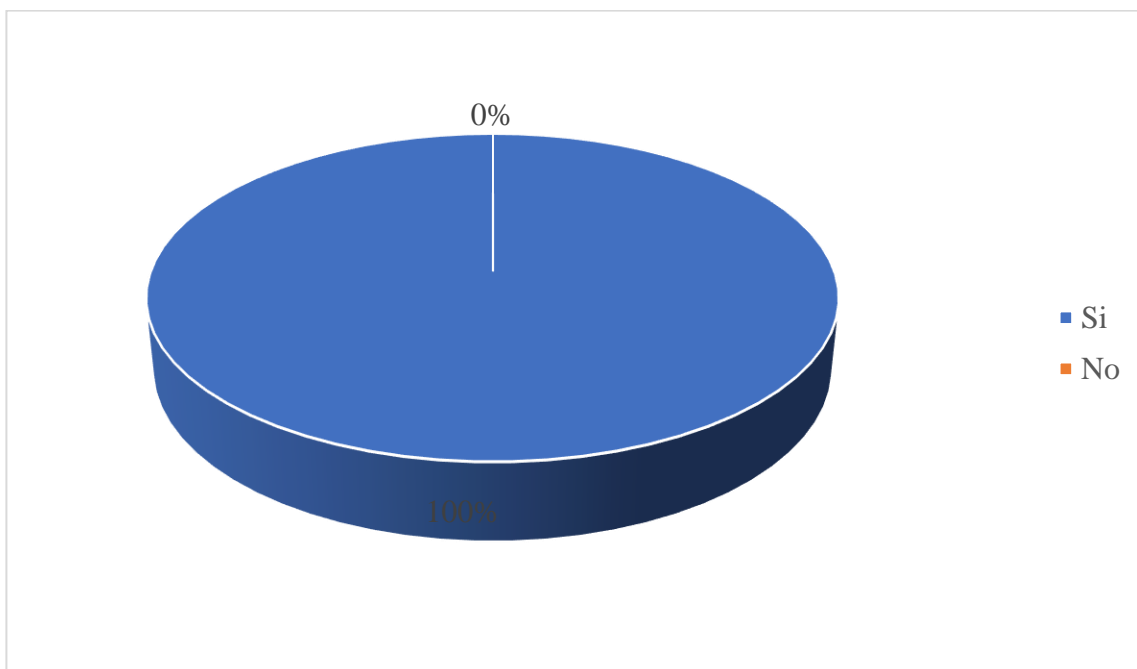
El observar que el 90% de las personas calificó tanto el orden como la limpieza como "Excelente" o "Muy Bueno", demuestra la importancia que tienen estos factores para la percepción sobre este servicio. Según estos resultados, los pacientes valoran mucho la limpieza como también el mantenimiento del espacio, dado a que a través de estos se refleja profesionalidad, como confianza y atención a los detalles, cualidades importantes dentro de los tratamientos estéticos.

Esto puede considerarse como un punto de fortaleza, dado a que no solo satisface a los clientes existentes, sino que también tiene el potencial de ser importante para fomentar la lealtad y atraer nuevos clientes mediante referencias. Por lo tanto, desarrollar una experiencia más satisfactoria se basa en mantener estos estándares, considerando también la calidad del servicio al cliente o la personalización de tratamientos, lo que puede mejorar y complementar esta percepción.

**Figura 4 Disponibilidad de insumos**

Es evidente que el total de participantes indican que el SPA si cuenta con los insumos necesario, permitiendo que haya en ellos un nivel alto de satisfacción. se refleja la importancia de que exista de forma continua cada uno de los elementos necesarios durante la atención de estos pacientes y para el alcance de sus tratamientos. El contar con estos, no solo ayuda a que el personal pueda desempeñarse de forma efectivo, sino que además, inspira la confianza en sus clientes, dado a que reconocerán que son atendidas cada una de sus necesidades con profesionalismo.

Es así como la disponibilidad de estos elementos, se relaciona con la percepción de seguridad, como también de alta calidad, importantes dentro de los tratamientos estéticos. Esto no solo influye en su satisfacción, sino que también se promueve su fidelización, junto con el fortalecimiento de la reputación que posee el SPA, posicionándolo como una opción confiable y profesional dentro del mercado.

**Figura 5 Tiempo dedicado a los tratamientos**

La mayoría de los pacientes consideró que el tiempo dedicado a cada tratamiento fue adecuado, lo que refleja una gestión efectiva de los tiempos y protocolos dentro del spa. Esto implica que cada uno de los estos miembros no solo cubren los requisitos del tiempo que lleva cada proceso, sino que también muestran una conciencia profunda sobre la importancia de lograr un equilibrio entre la eficacia operativa y la calidad de atención.

Los pacientes al recibir una gestión eficaz del tiempo, se sienten valorados, por consideran que se respeta su tiempo y que cada proceso no es llevado con prisa ni con demora. Este elemento puede relacionarse con la planificación estratégica de los recursos materiales y humanos, que refuerza la imagen profesional del SPA.

## CONCLUSIÓN

El estudio demuestra la satisfacción entre los usuarios sobre los tratamientos estéticos no invasivos de este SPA, evidenciándose elementos esenciales, tales como la limpieza de las instalaciones, la atención individualizada, como también la excelencia en el servicio que se da. Aunque expresaron su preocupación por los tiempos de espera, algunos pacientes mencionaron la excelente calidad en la atención dada por el personal como un punto a favor. Esto aporta información sobre que estos factores son esenciales no solo para la fidelización de los clientes actuales, sino también para atraer nuevos pacientes en un mercado competitivo.

Sin embargo, se identifican áreas que requieren atención para mejorar más la experiencia del paciente. La información obtenida de las encuestas y entrevistas indicó que experimentaron tiempos de espera prolongados, lo que afectó su percepción del servicio. Esto posee coherencia con aquellas personas (30%) que expresaron que eran prolongados los tiempos de espera. Esto demuestra que para mejorar la experiencia del cliente, es importante dentro de la atención, la gestión de citas.

Cabe señalar que diversificar la clientela es un problema, pero que puede llegar a generar nuevas oportunidades. Estos hallazgos indican que aunque la mayoría de los pacientes son mujeres, puede aumentarse el interés del público masculino a través de una táctica útil. En relación con la limpieza, un 90% calificaron este aspecto como “Excelente”, consolidándolo como uno de los puntos fuertes del SPA y un factor que mejora significativamente la percepción del servicio. Es así que el diseñar estrategias de marketing dirigidas a distintos grupos demográficos podría ayudar a ampliar y potenciar la rentabilidad del negocio.

Se recomienda que el SPA implemente un sistema continuo de retroalimentación que permita recoger las opiniones sobre aspectos como los tiempos de espera y la calidad del servicio. Así podrá ser más sencillo en adaptar las expectativas como sus necesidades. De la misma manera, se podrán crear planes

de marketing que se orienten a otros grupos demográficos, como los hombres, representando una oportunidad para poder aumentar su clientela. De esta manera se podrá maximizar su potencial de ingresos y responder mejor a las necesidades del mercado ampliando su cartera de clientes.

De esta manera, el SPA podrá aumentar la satisfacción y posicionarse como un referente en el campo estético de Guayaquil, al concentrarse en mejorar y mantener los estándares de calidad. Todo esto contribuirá tanto al bienestar de la comunidad como también al crecimiento sostenible del sector. Por lo tanto, se debe implementar un sistema de retroalimentación, para recopilar las opiniones de los pacientes. Esto servirá de base para realizar modificaciones y mejorar la atención centrada en el paciente. Además de que se mejore la relación con los pacientes, también se proveerá de datos que ayuden a optimizar los procesos, de esta manera se asegurará que las expectativas puedan superarse constantemente.

Así mismo, es fundamental que el SPA realice un seguimiento metódico de las sugerencias que se formulen, con la finalidad de evaluar y estar al día con las necesidades de sus pacientes. Además de mejorar el servicio, esto ayudará a generar en los clientes lealtad hacia estos servicios. Posteriormente, los estudios deben centrarse en analizar los resultados de las mejoras, investigar los aspectos importantes de la experiencia de los clientes y determinar los elementos que permitan asegurar una satisfacción duradera.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2010). Experimental y no experimental. *Metodología de la investigación social*(18). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545>
- Bukhari, A., Shadid, A., Omair, A., Alheggi, A., Abdulaziz, E., & Albarqawi, S. (2024). Patient satisfaction following treatment with micro-focused ultrasound with visualization: A retrospective cross-sectional study. *Skin Res Technol*, 30(8). <https://doi.org/10.1111/srt.13917>
- Chang, I., Wells, M., Chang, I., Arquette, C., Tang, C., & Gatherwright, J. (2022). The Positive Patient Experience: A Comprehensive Analysis of Plastic Surgery Online Reviews. *Aesthet Surg J*, 42(9). <https://doi.org/10.1093/asj/sjac092>
- Demir, Y., Dag, E., Karakus, P., & Aydin, Z. (2024). The effect of desire to be liked and social appearance anxiety on aesthetic surgery acceptance in female nurses. *BMC*. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02147-w>
- Diez, L., Folch, J., & Cide, R. (2024). Estudio sobre la percepción social. *Revista Científica de la Sociedad Española de Medicina Estética*, 79(2). <https://doi.org/10.48158/MedicinaEstetica.079.03>
- Faris, B. (2024). Uso de rellenos faciales en la práctica clínica: nivel de satisfacción del paciente y visión general de las complicaciones clínicas comunes. *Actas Demosifiliográficas*, 115(5). <https://doi.org/10.1016/j.ad.2024.02.025>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- González, A. (2020). Evaluación de la calidad percibida por los clientes de establecimientos. *Revista Galega de Economía*, 13(1). <https://www.redalyc.org/pdf/391/39113201.pdf>

- Mahmood, B. (2024). Uso de rellenos faciales en la práctica clínica: nivel de satisfacción del paciente y visión general de las complicaciones clínicas comunes. *Actas Dermosifiliográficas*(115). <https://doi.org/10.1016/j.ad.2024.02.025>
- OMS. (2022). Salud laboral: trabajadores de la salud. *Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- OMS. (2024). Calidad de la atención. *Organización Mundial de la Salud*. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Sergesketter, A., Shamma, R., Langdell, H., Yi, V., Geng, Y., & Patel, A. (2024). The Influence of Patient and Surgeon Characteristics on Press Ganey Provider Ratings in Plastic Surgery. *Aesthet Surg J*, 44(2). <https://doi.org/10.1093/asj/sjad325>
- Thornton, G. (2023). La planeación y ejecución de estrategias desde el liderazgo. *Thornton, G.* <https://www.grantthornton.mx/prensa/mayo-2023/la-planeacion-y-ejecucion-de-estrategias-desde-el-liderazgo/>
- Tian, Y. (2023). A review on factors related to patient comfort experience. *J Health Popul Nutr*, 42(8). <https://doi.org/10.1186/s41043-023-00465-4>
- Watchmarker, L., Callaghan, D., & Arndt, K. (2020). The Unhappy Cosmetic Patient: Lessons From Unfavorable Online Reviews of Minimally and Noninvasive Cosmetic Procedures. *Dermatol Surg*, 46(9). <https://doi.org/10.1097/DSS.0000000000002304>
- Wensly, C. (2020). Maximising comfort: how do patients describe the care that matters? . *BMJ Open*, 10(5). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-033336>



## APENDICE

### **Encuesta de evaluación de la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de los tratamientos estéticos corporales no invasivos que se brinda en un spa privado.**

1. Escoja su género

- Hombre
- Mujer
- Otros

2. ¿Qué edad tiene?

\_\_\_\_\_

3. ¿ Como considera la limpieza y orden del SPA?

- Mala
- Buena
- Muy Buena
- Excelente

4. ¿ Como considera la atención por parte del personal Estético?

- Mala
- Buena
- Muy Buena
- Excelente

5. ¿Considera que las instalaciones cuentan con los insumos necesarios para su atención?

- Sí
- No

6. ¿ Está de acuerdo con el trato que le brinda el personal profesional estético?

- Total desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. ¿ Está de acuerdo con el tiempo que se le realiza los tratamientos en cada cita ?

- Total desacuerdo

- De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
8. ¿Está de acuerdo con los protocolos que se realizan en el SPA?
- Total desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
9. ¿Durante el tiempo del tratamiento dentro del SPA fue atendido con respeto y amabilidad?
- Sí
  - No
10. ¿Cuándo llega a su cita, tiene que esperar mucho tiempo para ser atendida/o?
- Sí
  - No
  - A veces
11. ¿El personal estético se mostró amable al momento de atenderla/o?
- Sí
  - No
12. ¿Sintió seguridad por parte del personal Estético mientras fue atendido?
- Sí
  - No
13. ¿ Le brindaron suficiente información acerca del tratamiento Estético?
- Sí
  - No
14. ¿El personal Estético utilizó medidas de bioseguridad como guantes, alcohol, etc., durante el procedimiento?
- Sí
  - No

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Ramírez Párraga Ivonne María**, con C.C: # **093001429-5** autora del trabajo de titulación: **Evaluación de la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de los tratamientos estéticos corporales no invasivos que se brinda en un spa privado de la ciudad de Guayaquil en el año 2024**, 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, 20 de febrero de 2025.**



**Ivonne María Ramírez Párraga**

**C.C: 093001429-5**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Evaluación de la satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de los tratamientos estéticos corporales no invasivos que se brinda en un spa privado de la ciudad de Guayaquil en el año 2024.	
<b>AUTOR(ES)</b>	Ivonne María Ramírez Párraga	
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Zumba Córdova Rosa Margarita	
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
<b>FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado	
<b>CARRERA:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	20 de febrero de 2025	<b>No. DE PÁGINAS:</b> 18
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salud Pública, Servicio estético	
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Tratamiento estético, calidad de servicio, satisfacción usuaria	
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>Existe mucho interés hoy en día en mejorar la imagen personal debido al estilo de moderno, como también por la comprensión de cómo la apariencia afecta en su autoestima y en salud. Este interés, impulsado tanto por el ritmo acelerado de la vida diaria como por el impacto de la publicidad, ha provocado un crecimiento notable en la demanda de servicios y productos relacionados con la estética. Por tanto, este estudio tiene como propósito analizar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamientos estéticos corporales no invasivos en un spa privado de Guayaquil, el cual cuenta con ocho años de trayectoria en el mercado. Es así como se busca identificar las áreas en las que se pueda mejorar la calidad de estos servicios, junto con el obtener datos útiles que sirvan para futuros estudios sobre la experiencia del cliente en este campo.</p>	
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	Teléfono: 0961628404	E-mail: ivonne.ramirez@cu.ucsg.edu.ec ivo-nne_06@hotmail.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
<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>		