



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

TEMA:

**Percepción de los pacientes sobre los tiempos de espera en
servicios de urgencias hospitalarias y su impacto en la
satisfacción usuaria**

AUTORA:

Od. Chacha Pilco Katheryn Estefanía

**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 Od. Katheryn Estefanía Chacha Pilco, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

C.P.A. Cecilia Vélez Barros, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 21 días del mes de mayo del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Od. Katheryn Estefanía Chacha Pilco

DECLARO QUE:

El documento: **Percepción de los pacientes sobre los tiempos de espera en servicios de urgencias hospitalarias y su impacto en la satisfacción usuaria**, 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 21 días del mes de mayo del año 2025

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**KATHERYN ESTEFANIA
CHACHA PILCO**
Validar únicamente con FirmaEC

Od. Katheryn Estefanía Chacha Pilco



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Od. Katheryn Estefanía Chacha Pilco**

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: Percepción de los pacientes sobre los tiempos de espera en servicios de urgencias hospitalarias y su impacto en la satisfacción usuaria, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 21 días del mes de mayo del año 2025

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**KATHERYN ESTEFANIA
CHACHA PILCO**
Validar únicamente con FirmaEC

Od. Katheryn Estefanía Chacha Pilco



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



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

KatherynChacha_CorrecciónPlagio_Versión4

4%
Textos
sospechosos



< 1% Similitudes (ignorado)
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes
mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos
(ignorado)
4% Textos potencialmente
generados por la IA

Nombre del documento: KatherynChacha_CorrecciónPlagio_Versión4.docx
ID del documento: b50290fe221ba78f9bd2383a9b351d0be881450c
Tamaño del documento original: 52,68 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 12/5/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 12/5/2025

Número de palabras: 5928
Número de caracteres: 37.680

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	hdl.handle.net Gestión de atención y reducción del tiempo de espera de los pa... https://hdl.handle.net/20.500.12692/36876	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
2	Documento de otro usuario #242b34 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	www.linkedin.com Cuatro estrategias para identificar brechas en la experienci... https://www.linkedin.com/advice/1/how-can-cross-functional-teams-identify-gaps-patient?an...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermanos, por su amor, ejemplo y total soporte; a Necci, por tantos años de cuidado y entrega; y a mis amistades, especialmente a Nohely, por su compañía constante y generosa durante este camino.

A todos, gracias por ser parte esencial de este logro.

Od. Katheryn Estefanía Chacha Pilco

DEDICATORIA

A Nieves y Héctor, mis padres, que son mi mayor orgullo y el amor más puro que conozco. Gracias por enseñarme a soñar sin límites, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, y por caminar a mi lado con fuerza, sacrificio y un amor que trasciende todo. Este logro es el reflejo de todo lo que me han dado: valores, coraje y un hogar lleno de amor. Nunca podré agradecerles lo suficiente.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional, sus abrazos en silencio y su compañía en cada etapa de este camino. Son parte fundamental de mi historia.

Y Necci, mi segunda madre, por sus cuidados, su ternura incansable y por regalarme cada día una forma distinta de amor. Su presencia ha sido una de las bendiciones más grandes de mi vida.

Este trabajo es para ustedes, que han sido mi fuerza, mi sostén y mi razón para seguir siempre adelante.

Od. Katheryn Estefanía Chacha Pilco

INTRODUCCIÓN

Los tiempos de espera en los servicios de urgencia hospitalarias tiene un impacto directo en la percepción que los pacientes tiene sobre la calidad del servicio. Y, claro, esto también influye en su nivel de satisfacción. En muchos sistemas sanitarios, los largos periodos de espera no solo causan incomodidad, sino que también crean un malestar cognitivo importante; no es solo cuestión de que la gente se moleste, sino que también disminuye la confianza en el sistema, lo que no es bueno y pone en riesgo la atención adecuada que los pacientes necesitan (Bleustein, 2014)

Se menciona una investigación llevada a cabo por Vizcaíno et al. (2018) en un hospital público de México, donde se reveló que el tiempo de espera constituye una de las principales inquietudes para los pacientes.; a pesar de que el 91.76% de los participantes en la encuesta evaluó la atención médica como buena o excelente, pero es de considerar que el tiempo de espera, que excedió los 30 minutos, evidenció un considerable margen de mejora en dicha área.

Además, no es la primera vez que se aborda este tema; en otras investigaciones que se han realizado se establece que el tiempo de espera y la satisfacción del paciente ha sido analizada en varios estudios, las cuales demuestran que el tiempo de espera de los pacientes es considerable. Un artículo publicado en la Revista de Calidad Asistencial evaluó precisamente esto: la satisfacción de los pacientes y acompañantes en las áreas de urgencias; de esta forma los hallazgos revelaron una correlación inversa entre la duración de la espera y la satisfacción del individuo; a medida que se prolonga la espera, la satisfacción experimentada disminuye, a tal punto de sentirse frustrados por el alargue en la atención que deben recibir de manera oportuna (Ecuador., 2022).

Además del tiempo de espera, la percepción subjetiva del paciente es importante, es algo que no se puede dejar de lado, factores como la incomodidad física, la ansiedad, incluso, las expectativas sobre los resultados. Todo eso, en un conjunto, tiene un impacto mucho más grande de lo que parece, por lo que, se debe aplicar medidas correctivas a fin

de minimizar la problemática existente y así mejorar la cobertura de atención a los pacientes que requieran ser atendidos en los sistemas de salud.

La forma en que el paciente siente ese tiempo de espera, puede cambiar por completo cómo ve el avance del proceso en su atención. No se trata solo de la duración del tiempo que pasa, sino de cómo se vive esa duración en cualquier área de una entidad hospitalaria. Esto ejerce un impacto negativo considerable en la insatisfacción del paciente ante la espera a la que se ve obligado a soportar, debido a que el paciente en algunos casos viene de sitios lejanos en procura de recibir una mejor atención médica porque en sus comunidades no la tienen (Wiler, 2017)

Dentro del sistema de salud ecuatoriano, las circunstancias que se vive a diario en las unidades de emergencias, exhiben una complejidad significativa; así mismo la sobrecarga de pacientes, el escaso talento humano, la escasez de recursos y, en numerosos casos, la administración ineficiente de la demanda, representan problemas comunes. Además, es fundamental explorar cómo los usuarios perciben los tiempos de espera y más importante aún, entender cómo esa percepción afecta su satisfacción con la atención recibida, que en algunos casos supera el límite de tolerancia.

De acuerdo con Mutre & González (2020) quienes realizaron un análisis sobre la satisfacción de los usuarios en el Hospital General IESS Milagro; encontraron que los periodos de espera largos realmente afectan de manera negativa la forma en que los pacientes valoran la calidad del servicio; pero, no es el único estudio de este tipo; investigaciones como la de Guadalupe et al. (2019) también han examinado la satisfacción de los usuarios en áreas de emergencia, mostrando que la demora en la atención es paupérrima, lo que sin duda, es un factor clave para la insatisfacción de los pacientes que requieren de una atención en salud de calidad tal como se expresa en las normativas legales.

Los servicios de urgencias en Ecuador enfrentan, por supuesto, el reto de atender a una gran cantidad de pacientes de manera eficiente, en tiempos razonables y con

calidad. Pero la realidad es que los tiempos de espera largos continúan siendo un motivo de críticas. Los usuarios suelen percibir que la atención deja mucho que desear. Esto puede ser consecuencia de varios factores, como la falta de personal suficiente, los recursos limitados y, en general, la desorganización de los servicios (Mutre, 2019)

La importancia de este estudio, en realidad, radica en poder entender cómo los períodos de espera afectan tanto la percepción como la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia hospitalaria. No se trata solo de saber cuánto tiempo espera el paciente, es mucho más complejo esta situación, porque hay que entender cómo esa espera impacta en su experiencia global. Se indica que como objetivo se planteó el Valorar la percepción de los pacientes sobre los tiempos de espera en los servicios de urgencias hospitalarias y su impacto en la satisfacción usuaria.

El conocer estos elementos puede ayudar a desarrollar estrategias más efectivas, para mejorar, optimizar los procesos de atención y establecer criterios humanistas, afectivos, que generen conciencia comunicacional para la optimización de los procesos, la prevención y la mejora de la experiencia del paciente en los sistemas de salud.

En este trabajo investigativo se empleó una metodología de naturaleza mixta; por un lado, la metodología cuantitativa facilitó la medición y análisis de variables particulares vinculadas con los tiempos de espera y la satisfacción de los pacientes; por otro lado, la metodología cualitativa, que resultó fundamental para adquirir una comprensión más detallada y profunda de las percepciones y experiencias de los pacientes en relación con el servicio que se le brinda al interior de los sistemas de salud, que deben ser reestructurados a través de la aplicación de estrategias que generen cambios para bien de la colectividad.

Este proceso investigativo se lo estructuró de la siguiente forma: La primera sesión se establecen definición y concepto de tiempos de espera en urgencias. La segunda sesión se enfoca la importancia de la percepción del paciente en la calidad del servicio. La tercera sesión se refleja cuáles son los componentes que afectan el bienestar

de los usuarios en las áreas de emergencias. La cuarta sesión se muestran modelos y teorías sobre la satisfacción del paciente. La quinta sesión están los estudios previos en Ecuador y otros países. Finalmente, se exponen las implicaciones prácticas y las conclusiones más relevantes de este estudio.

DESARROLLO

Definición y concepto de tiempos de espera en urgencias

Los tiempos de espera en los servicios de urgencias sanitarias, básicamente son el tiempo que pasa desde que el paciente llega hasta que, finalmente, recibe la atención de un profesional de la salud, pero esta situación varía acorde a la gravedad del paciente, la sobrecarga de pacientes en el servicio de salud y los recursos técnicos, humanos médicos, medicinas, de que disponen las casas asistenciales. Este periodo, claro, no es solo una espera única, sino que se puede dividir en varias etapas:

Tiempo hasta la clasificación o triaje: El personal médico que se encuentra de turno y/o una enfermera evalúa la gravedad de la condición del paciente, para luego decidir más o menos, qué tan urgente es la atención que se necesita darle al paciente. El triaje es un proceso esencial en los servicios de urgencias, que permite otorgarle una gestión adecuada del riesgo clínico que conlleva la espera, facilitando priorizar la atención a otros pacientes según la gravedad de su condición clínica.

Este proceso es fundamental para manejar eficazmente los flujos de pacientes, especialmente cuando se tiene que atender emergencias urgentes y no se tienen los recursos médicos necesarios, pero se les debe dar las primeras atenciones para estabilizar la condición de salud y así ser derivados a otros hospitales de mayor envergadura (Ponce, 2024)

Tiempo hasta la atención médica: de acuerdo con González (2021) se encuentra con un intervalo desde la clasificación hasta que el paciente es evaluado por un médico. Según las directrices establecidas, el tiempo máximo recomendado para la

primera intervención médica, bueno, depende de la gravedad del paciente. O sea, varía según el nivel. En el nivel 1, que es el de emergencia, la atención debe ser inmediata, sin demora.

En el nivel 2, que es muy urgente, el tiempo de espera no puede ser más de 15 minutos. Para el nivel 3, que es urgente, la atención debe ocurrir dentro de los 30 minutos de allí los tiempos de espera son más prolongados acorde a las necesidades de los pacientes que van de una a dos horas acorde a los niveles establecidos por el sistema de salud; pero hay pacientes, que en algunos caos no soportan la espera y se van, lo que acorta el tiempo de atención para otros pacientes por ese vacío que queda.

Tiempo total de permanencia: No se puede generalizar el tiempo total de permanencia de un paciente en urgencias médicas, porque éste varía de acuerdo a su condición clínica de cómo llega al establecimiento de salud; porque este debe incluir valoración, diagnóstico, tratamiento y observación para que pueda ser dado de alta y retirarse a su domicilio (Gutiérrez, 2013)

El tiempo en si varia como se mencionó con anterioridad, pues puede ser de 1 hora a 2 horas, lo que establece como un indicador de la eficiencia y calidad del servicio que otorga la unidad de salud. Si sucede lo contrario, esto afecta de manera negativa la percepción y satisfacción de los pacientes hacia el sistema de salud, perjudicando a los actores que son parte del sistema, además de no ser una buena manera de promover una estrategia de acogida con la calidad de atención que se otorga a los pacientes.

Se destaca un estudio multicéntrico que se hizo sobre los tiempos de espera en los servicios de urgencias en la Comunidad Valenciana, el cual reveló que el tiempo medio para la primera asistencia fue de 27 minutos. Luego, para el diagnóstico, el promedio fue de 46 minutos, finalmente, el tiempo total de permanencia en urgencias fue de 73 minutos. Es decir, estos datos reflejan todo el tiempo que pasa desde que el paciente llega hasta que finalmente se va, incluyendo diagnóstico, tratamiento y

observación, aunque estos tiempos pueden variar de acuerdo a los niveles en que son clasificados los pacientes en su valoración que van desde el nivel 1 hasta el 5.

Importancia de la percepción del paciente en la calidad del servicio

La percepción del paciente hacia las unidades médicas, son factores claves cuando se trata de evaluar la calidad de los servicios de salud. Si la experiencia es negativa, como cuando hay tiempos de espera muy largos, por ejemplo, la satisfacción del usuario, claro, puede caer bastante. Esto afecta la confianza en el sistema; de hecho, se ha demostrado que la relación comunicacional entre el personal de salud y los pacientes debe ser fluida, amena, efectiva, para que las brechas se acorten, se visualicen las necesidades de los pacientes, en aras de mejorar y percibir la calidad del servicio, se sienta la satisfacción de una atención personalizada que genere confianza y seguridad (Sun, 2020)

Factores que influyen en la satisfacción del usuario en urgencias

Existe una variedad de factores que inciden de distintas maneras en la satisfacción del usuario, estas tienen que ver con: actitud del personal, eficiencia del servicio, calidad de la infraestructura, comunicación efectiva. Pero, es necesario mencionar además que, la amabilidad, empatía con el paciente, la capacidad de respuesta y la información proporcionada a los familiares de los pacientes juegan un papel crucial en la percepción de satisfacción del usuario, por lo que se menciona:

Las largas esperas: Es crucial no dejar que los pacientes tengan largos periodos de espera, porque esto produce ansiedad y descontento en los pacientes; de hecho, se ha demostrado que una menor percepción del tiempo de espera está asociada con una mayor satisfacción general. Informar a los pacientes sobre el tiempo estimado de espera también mejora significativamente su nivel de satisfacción, porque pueden evaluar si se deciden esperar o buscar otro establecimiento de salud sea público o privado.

Calidad de la atención: La calidad de atención a los pacientes está relacionada con la empatía, además que visualiza las competencias profesionales y el trato humano del personal de salud hacia los pacientes. Este contexto permite medir el grado en que los servicios de salud enfocan una atención personalizada, con eficiencia y eficacia hacia una población que requiere de estos servicios y así obtener resultados de aceptación eficaz. Esto implica proporcionar servicios efectivos, seguros y centrados en las personas, respondiendo a las preferencias, necesidades y valores individuales (Imbaquingo, 2024)

Comunicación: Debe ser enfocada de forma clara, comprensible y empática, direccionada hacia los pacientes y sus familiares, donde se mencione información precisa que contribuya a una mayor satisfacción y mejores resultados en los sistemas de salud priorizando una atención personalizada que requiere mejorar la satisfacción del paciente.

La comunicación efectiva en los servicios de salud, sin duda, es clave si se quiere mejorar la satisfacción del paciente; esto incluye ofrecer información clara, precisa, más que nada, oportuna sobre los procedimientos y los tiempos de espera; porque, en realidad, los pacientes que reciben detalles sobre cuánto tiempo van a esperar hasta ser atendidos, se sentirán más satisfechos, que aquellos que no la reciben. Es algo de lógica elemental, pues la comunicación efectiva y oportuna mejora las relaciones al interior de las entidades, dando una mejor perspectiva en su manejo organizacional, lo que hace la diferencia (Oña, 2024)

Infraestructura: En la actualidad las unidades de salud cuentan con instalaciones físicas y tecnológicas adecuadas, lo que proporciona una mejor experiencia al paciente, porque permite el acceso a distintos servicios que se posee, mejora la eficiencia en la atención al paciente, ofreciendo un ambiente confortable, adecuado y empático otorgando servicios de calidad con calidez, cumpliendo con las normativas legales que rigen el país.

La infraestructura también juega un papel importante en la percepción de la calidad de la atención en los centros de salud. Es bastante claro que el estado de las instalaciones tiene un impacto directo. Por ejemplo, un estudio realizado en el Centro de Salud CAI III mostró que los usuarios consideraban necesario mejorar la infraestructura para que la satisfacción con la atención aumentara (Oña, 2024).

Percepción de seguridad: De acuerdo a las leyes, el estado está en la obligación de otorgar servicios de salud con calidad y seguridad en el paciente, la cual es entendida como la ausencia de daños previsibles, con lo que se genera confianza y mejora la experiencia del usuario, cuando es atendido en cualquier unidad del sistema de salud.

La seguridad en los servicios de salud, es fundamental, está concebido en la carta magna y es prioritario que se cumpla este precepto legal, es sentirse seguro en un lugar determinado, lo cual permite generar la satisfacción del paciente (Oña, 2024). Un estudio realizado en hospitales de Perú encontró algo interesante: la calidad de la atención, donde se incluye a la seguridad, la misma que está directamente relacionada con la satisfacción del paciente. Los pacientes que sienten que están recibiendo atención segura, de calidad, tienden a estar mucho más satisfechos (Misari, 2019).

Además, una investigación realizada en Argentina, analizó cómo los pacientes perciben la seguridad durante su estancia hospitalaria. Los resultados fueron bastante claros: la percepción de seguridad tiene un impacto realmente significativo en la satisfacción del paciente. Esto, en realidad, resalta lo importante que es crear un entorno seguro, bien gestionado, saludable. No solo mejora la calidad de la atención, sino que, sobre todo, mejora la experiencia general del paciente, al recibir servicios médicos oportunos y confiables.

Modelos y teorías sobre la satisfacción del paciente

Para un mejor entendimiento sobre la satisfacción del paciente en el área de urgencias médicas, se establecen diferentes modelos y teorías, las cuales son expuestas a continuación:

Expectativa-percepción (Parasuraman, Zeithaml y Berry): Este modelo se centra básicamente en que la satisfacción del paciente depende de la comparación entre lo que espera y lo que realmente recibe; sea, si lo que recibe supera, o al menos iguala, lo que esperaba, pues el paciente estará satisfecho. Pero, claro, si la experiencia no cumple con esas expectativas, entonces la insatisfacción del paciente es casi segura (Yessica, 2017)

Modelo SERVQUAL: Se enfoca en evaluar la calidad del servicio en cinco dimensiones clave. La primera es la fiabilidad, que tiene que ver con la capacidad de prestar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Luego, está la capacidad de respuesta, o sea, la disposición para ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido.

También se tiene la seguridad, que no es solo sobre el conocimiento y la cortesía de los empleados, sino sobre su habilidad para generar confianza; y, por supuesto, la empatía, que refleja la atención personalizada que los actores del sistema de salud deben brindar a los pacientes.

Finalmente, están los aspectos tangibles, que incluyen la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos tecnológicos, el personal médico y de enfermería, hasta los medios de comunicación; todo esto, forma parte del modelo que busca medir la calidad de los servicios al interior de estas organizaciones. (Vélez, 2018)

Estas dimensiones permiten evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente/paciente. Es decir, ayudan a identificar las brechas entre lo que los pacientes esperan y lo que realmente perciben. El modelo SERVQUAL es uno de los más utilizados para medir la calidad en distintos sectores y contextos de la sociedad; el cual ha sido ampliamente aplicado en estudios sobre la calidad del servicio, incluyendo en el ámbito de la salud (Villacis, 2025)

La Teoría de la Disonancia Cognitiva, propuesta por León Festinger en 1957, establece que las personas sienten incomodidad psicológica cuando mantienen creencias o actitudes contradictorias. Este malestar, ocurre cuando las acciones de alguien no

coinciden con sus creencias, o cuando tienen ideas conflictivas al mismo tiempo, lo que genera controversias y actitudes negativas, además de estilos de vidas diferentes (Bergeret, 2022)

En el contexto de la satisfacción del paciente, sobre todo en los servicios de urgencias, esta teoría es bastante relevante. Si la experiencia del paciente no coincide con sus expectativas previas, puede surgir esa disonancia cognitiva. Ese conflicto interno, la discrepancia entre lo que esperaban y lo que realmente vivieron, puede afectar bastante la satisfacción del paciente, haciendo que se genere criterios malintencionados de parte de éstos, en contra del sistema de salud, esta tensión psicológica que se genera, altera su percepción del servicio recibido, provocando situaciones adversas. (Salazar, 2021)

Un ejemplo es que un paciente llega a urgencias, esperando que lo atiendan rápido, eficiente, pero se encuentra con largas esperas y una atención que deja mucho que desear; la disonancia, entonces, está servida. Esta discrepancia entre lo que esperaba y lo que experimentó genera una disonancia. Para reducir este malestar, el paciente puede intentar ajustar sus expectativas, reinterpretar lo que sucedió o, en algunos casos, justificar la diferencia entre lo esperado y lo vivido. Todo esto, de alguna forma, influirá en su percepción final sobre el servicio y su nivel de satisfacción que recibió, pero esto es casi común en los sistemas de salud públicos. (Núñez, 2023)

Estudios previos en Ecuador y otros países

Es importante resaltar que se han llevado a cabo estudios previos sobre la percepción de los pacientes sobre los periodos de espera en los servicios de urgencias del sistema de salud, es sin duda, un factor clave que influye en su satisfacción general. Aunque, la investigación sobre este tema en Ecuador aún es algo limitada, a nivel global ya se ha demostrado que los tiempos de espera, en estas organizaciones, son una de las principales causas de insatisfacción en los servicios de emergencia (Sañaicela, 2023)

Por ejemplo, en España, una encuesta reveló que el tiempo promedio para recibir atención médica en urgencias fue de 50 minutos. Pero eso no es todo, la duración total de la consulta, incluyendo todo, puede llegar a ser de hasta 3 horas y 17 minutos; claro, esto genera bastante descontento entre los pacientes que en algunos casos no resiste la espera, se altera su ritmo cardíaco y prefieren ir al sistema de salud privado a realizarse los chequeos médicos requeridos (Cuellar, 2025)

En Ecuador, específicamente en Milagro, se llevó a cabo un estudio en el Hospital General del IESS, donde se evaluó cómo los tiempos de espera afectan la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de emergencias. Los resultados mostraron que el tiempo, y especialmente la atención con la que los pacientes eran atendidos en el área de laboratorio y en la farmacia de emergencias, tenía una gran influencia en la percepción de insatisfacción de los usuarios de este centro de salud (Núñez, 2023).

Otro estudio llevado a cabo en Guayaquil, en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, se analizó el tiempo de espera en el área de triaje del servicio de urgencias. La investigación destacó la importancia de una correcta valoración y categorización de los pacientes según el sistema de triaje de Manchester.

De hecho, se determinó que una mejor aplicación de estrategias, va a generar una organización y clasificación más fluida de los pacientes, para ayudar a reducir los tiempos de espera y, por ende, mejorar la satisfacción del paciente, y no como se lo lleva a cabo en la actualidad, lo que genera disconformidad y malestar (Vélez, 2018).

Además, otra investigación llevada a cabo en el Hospital del Día Norte IESS de Guayaquil examinó la correlación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en el departamento de urgencias, subrayando la relevancia de disminuir los periodos de espera para optimizar la experiencia del paciente, en relación al tiempo de espera (Quinde, 2018)

Implicaciones prácticas

Relación entre tiempos de espera y satisfacción del usuario

Existe una relación inversamente proporcional entre los tiempos de espera y la satisfacción del paciente; estudios realizados en varias partes del mundo han demostrado, sin lugar a dudas, que los tiempos prolongados de espera en los servicios de urgencias generan altos niveles de insatisfacción y estrés en los pacientes (Bleustein, 2014), por lo que se requiere establecer los mecanismos apropiados para que los pacientes puedan tener un mejor criterio sobre la percepción del tiempo de espera y su influencia en la satisfacción del paciente (Mendoza, 2021)

En un metaanálisis llevado a cabo por McCarthy et al (2019), se mostró que la reducción de los tiempos de espera, utilizando estrategias como la mejora en la gestión del flujo de pacientes, tiene un impacto positivo, contrarresta el estrés que se ocasiona por la espera, además de tener una mejor percepción del servicio que se recibe de los profesionales de la salud, y el aumento de la fidelización de los usuarios hacia las unidades de salud.

Percepción del paciente frente a tiempos prolongados de espera

Es importante destacar que todo paciente cuando llega a urgencias medicas de una unidad de salud es valorado y se le otorga un nivel de atención acorde a su estado de salud; durante estos periodos de espera, los pacientes suelen experimentar sentimientos de frustración, ansiedad y una percepción intensa de abandono porque no son atendidos de manera oportuna, porque en algunos casos llegaron con antelación y quienes llegan tarde se los atiende primero (Taylor, 2018); es indudable que la comunicación entre los profesionales de la salud y pacientes no es empática, lo que genera malestar y disconformidad.

. Esta escasa coordinación entre el personal de enfermería, quienes son las personas que más apego tienen hacia los pacientes, hacen que no se les de la

información correspondiente del porque los niveles del triaje, que compete al periodo de espera necesario; dicha incertidumbre, en combinación con la percepción de una eficacia insuficiente del servicio, únicamente intensifica la insatisfacción, la misma que debería ser dosificada a través de charlas educativas, las cuales podrían ser realizadas en el mismo sitio por el personal de practicantes (enfermeras) (Lee, 2020)

Un estudio realizado en hospitales ecuatorianos ha revelado un hallazgo bastante sorprendente: los pacientes que deben esperar más de tres horas experimentan una disminución del 40% en su grado de satisfacción, incluso cuando la calidad de la atención médica es alta (MSP, 2022). Es decir, la espera en sí misma puede convertir una experiencia que, en teoría, debería ser positiva, en algo completamente negativo.

Otro factor que dificulta la situación, es cuando los pacientes que llegaron primero se dan cuenta de que otras personas están siendo atendidas antes que ellos, pero no logran entender el porqué. Esta circunstancia favorece una escalada en el malestar y la frustración, por lo que se debe minimizar esta problemática a través de la aplicación de estrategias como charlas educativas, talleres explicativos, etc., (Misari, 2019).

Factores adicionales que influyen en la percepción

Además del tiempo de espera, existen otros factores que impactan en la percepción del paciente, tales como:

- ✓ **Trato del personal de salud:** La empatía y cortesía del personal pueden mitigar la percepción negativa de los tiempos de espera (Wong, 2017). Un estudio de Wong et al. (2017) demostró que un trato amable reduce significativamente la frustración del paciente, incluso en tiempos de espera superiores a 2 horas.
- ✓ **Condiciones del hospital:** La limpieza, la comodidad de la sala de espera y la disponibilidad de asientos son factores que, aunque a veces se pasan por alto, realmente influyen en la experiencia del paciente (Taylor, 2018). Por lo que se debe tener un ambiente organizacional optimo, capaz de que éste se minimice cuando la atención es eficiente; pero, los actores del sistema de salud deben de

colaborar en suplir las falencias que se visualizan, cuando no se tiene pacientes en su área, se debería apoyar otras áreas prioritarias del sistema de salud, aunque no todo sea ideal.

- ✓ **Claridad en la comunicación:** Es necesario mantener una comunicación fluida, oportuna, sincera tanto al paciente como a sus familiares, porque esto ayudará a mantener transparencia en el periodo de espera que va a tener que “soportar” el paciente acorde a los niveles que a sido asignado, lo que hará que no se desespere, evitará disgusto porque otros que van llegando antes que ellos, son atendidos (Núñez, 2023). Estudios han demostrado que pacientes que reciben información periódica sobre su estado de atención tienen un 30% menos de quejas respecto al tiempo de espera (Sun, 2020).

Comparación con estudios previos

Estudios realizados a nivel mundial, coinciden en algo muy claro: la gestión eficiente del flujo de pacientes que son atendidos en los sistemas de salud y una comunicación efectiva son esenciales para mejorar la percepción de los tiempos de espera y la satisfacción hospitalaria (Taylor, 2018). El propósito de la investigación no solo se limita a la disminución del tiempo de espera, sino que también abarca la gestión de la información y que el flujo de pacientes en las áreas de urgencias sea eficaz y paulatino.

En el contexto latinoamericano, estudios llevados a cabo en naciones como Argentina, Chile, Colombia, México y Perú, se han identificado problemas análogos en la atención de urgencias, determinando que los periodos de espera constituyen una de las principales causas de insatisfacción de los pacientes en los hospitales públicos (González, 2021).

En Ecuador, se han llevado a cabo investigaciones que permiten conocer la manera de aplicar el sistema de triaje; aquellas unidades donde el manejo de este proceso lo realizan de manera eficiente, la satisfacción de los pacientes es muy alto, a

pesar de que los tiempos de espera son largos, esto es una muestra de que cuando se establece un proceso organizativo y comunicacional fluido y oportuno, los pacientes esperan porque se conoce la realidad de los procedimientos a seguir dentro de los sistemas de las unidades de salud (Ecuador., 2022)

Además, las unidades de salud que han tecnificado los datos de los pacientes en sus sistemas operativos, se permiten verificar que tácticas como la optimización del triaje y la digitalización de los procesos administrativos son bastante efectivas para mejorar la percepción que los pacientes tienen del servicio de salud, al final, esto contribuye a un aumento en la satisfacción de los usuarios y una mejor percepción de las unidades de salud. (González, 2021)

Implicaciones para la administración hospitalaria

Un clima organizacional eficiente genera ambientes de trabajo cordiales, eficientes, operativos, por lo que la implementación de estrategias de gestión basadas en la eficiencia operativa y la experiencia del paciente; generan una administración hospitalaria, capaz de adoptar herramientas de monitoreo en tiempo real, que permitan la asignación dinámica de recursos y la detección de cuellos de botella en el flujo de atención (Bergeret, 2022).

Asimismo, la digitalización de los procesos de triaje y la interoperabilidad de los sistemas de salud pueden mejorar la toma de decisiones en la distribución de pacientes y optimizar los tiempos de espera (MSP, 2022). Por último, se menciona realizar una mayor inversión en el talento humano y en la infraestructura hospitalaria, porque la población ecuatoriana aumentó durante los últimos 10 años.

Lo que genera una mejor cobertura, que no solo permitirá una atención más ágil, sino también más eficiente y oportuna, lo cual es clave para mejorar la experiencia del paciente, en todos los niveles de asistencia operativa.

Recomendaciones para mejorar la gestión de tiempos de espera

Es indudable que se debe mejorar la gestión administrativa del sistema hospitalario ecuatoriano, identificando las áreas más vulnerables que se tiene, pero priorizando necesidades para mitigar el impacto negativo de los tiempos de espera en la percepción del paciente, existen una infinidad de estrategias que se pueden aplicar, pero se debe considerar los recursos que poseen las unidades de salud. Una de las más efectivas puede ser la optimización del triaje hospitalario; donde se sugiere, implementar modelos de triaje avanzado, donde la tecnología ayude a mejorar el sistema y que la inteligencia artificial y algoritmos predictivos, sean quienes ayuden a priorizar los casos de manera mucho más eficiente (Quinde, 2018).

Mejorar el proceso comunicativo entre profesionales de la salud – pacientes, donde se otorgue información veraz y oportuna sobre los tiempos de espera, los niveles de atención sobre el triaje, esto hará que se visualice a través de pantallas digitales o aplicaciones móviles, lo que hará la diferencia; porque se tiene información que ayuda al paciente a reducir la ansiedad (Sañaicela, 2023).

Además, las capacitaciones del personal hospitalario en atención al usuario, como programas de formación, especialmente enfocados en la comunicación efectiva y el trato empático, pueden mejorar mucho las relaciones con el paciente, sobre todo en momentos de alta demanda, generando una mejor receptividad de la información que se otorgue a los pacientes (Wong, 2017).

La infraestructura, las áreas para el personal médico y de enfermería, además de la comodidad de las salas de espera, son fundamentales porque se tiene lugares adecuados para descansar, el acceso a entretenimientos, y crear un ambiente climatizado. Estos cambios, aunque parezcan simples, pueden mejorar significativamente la percepción del servicio de atención al usuario, pues genera ambientes idóneos y agradables (Villacis, 2025).

Finalmente, la gestión eficiente de los recursos hospitalarios para redistribuir al personal o incorporar médicos y enfermeros/as flotantes que ayuden a cubrir las demandas en momentos de alta operabilidad, puede ser una buena solución para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia del sistema sanitario ecuatoriano (McCarthy, 2019).

METODOLOGÍA

Es importante señalar que la metodología que se aplicó en este proceso investigativo fue cuantitativa y cualitativa. La primera sirvió para medir los tiempos de espera y la satisfacción de los pacientes; y la segunda (cualitativa) generó una mejor comprensión de cómo ve cada paciente lo que se investiga, llegando a un mejor análisis de lo actuado, haciendo un enfoque completo de las mediciones realizadas. Además, de la revisión narrativa de la literatura o bibliográfica, donde se recopila y analiza estudios teóricos y empíricos relevantes sobre las percepciones de los pacientes sobre los tiempos de espera en servicios de urgencias hospitalarias y su impacto en la satisfacción usuaria. (Fajardo, 2023)

DISCUSIÓN

Los hallazgos derivados evidencian una correlación inequívoca y significativa entre los periodos de espera en situaciones de urgencias y la satisfacción de los pacientes. Como se ha corroborado en investigaciones anteriores como las de Taylor & Bengier (2018), cuando los periodos de espera se prolongan, se incrementan los índices de insatisfacción, estrés, la ansiedad y la percepción negativa del servicio, independientemente de la calidad de la atención médica proporcionada; en otras palabras, el tiempo previsto posee una relevancia significativa, que el usuario no tenía previsto recibir.

Dentro del marco ecuatoriano, las investigaciones llevadas a cabo por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP, 2022) indican que en instituciones hospitalarias donde los periodos de espera exceden las tres horas, la satisfacción de los

pacientes es significativamente reducida. Esto pone en evidencia la necesidad urgente de implementar estrategias de gestión más eficientes; no es algo que se pueda seguir ignorando.

Los hallazgos de este estudio coinciden con lo que se ha señalado en la literatura internacional sobre la insatisfacción de los pacientes cuando los tiempos de espera en urgencias son largos. De acuerdo con investigaciones realizadas por Sun et al. (2020) han evidenciado que una gestión apropiada del flujo de pacientes, en conjunción con la implementación de tecnologías digitales para la asignación de turnos, puede optimizar significativamente la percepción de los usuarios respecto al servicio prestado. Si bien se han registrado progresos en la implementación de sistemas electrónicos de gestión hospitalaria en Ecuador, lo cual podría optimizar la eficiencia tanto en los procesos administrativos como en los de asistencia hospitalaria (MSP, 2022).

CONCLUSIONES

La percepción de los pacientes sobre los tiempos de espera en los servicios de urgencias hospitalarias es, sin duda, un factor clave en su satisfacción general. No se trata solo del tiempo real que esperan, sino de cómo lo perciben. Y esto influye, claro, en cómo califican la experiencia. Estudios recientes han mostrado que, cuando los pacientes reciben información sobre el tiempo estimado de espera, su nivel de satisfacción mejorará, o sea, el conocer un poco más sobre lo que les espera, realmente hace la diferencia y no lo toman como una injusticia, sino que sabrán esperar su turno acorde al nivel de valoración expuesto.

Mantener informados a los pacientes sobre los tiempos de espera estimados y, sostener una comunicación fluida, pueden ayudar a reducir esa insatisfacción que suele surgir por las demoras en la atención a los usuarios que requieren de los servicios sanitarios; es más que solo hacerles saber cuánto falta, es que esa acción también contribuye a mejorar su experiencia; en un entorno de urgencias, la misma que puede tener un impacto muy positivo.

Establecer un conocimiento claro de los factores que originan tiempos de espera y que éstos provoquen la insatisfacción de los usuarios en la atención de salud en los sistemas sanitarios, especialmente en las áreas de urgencias, va a provocar que los administradores de las unidades de salud, puedan saber que tipo de estrategias son las más oportunas para minimizar la problemática existente y así contrarrestar la percepción negativa que se tiene de los servicios que se otorgan; además se cumpliría con las normativas legales que rigen en el país proporcionándoles los derechos a la ciudadanía de recibir calidad y seguridad en la salud. De verdad, podría cambiar bastante las cosas; al final, todo eso tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bergeret, Á. Q. (2022). Formulación de caso evolucionista. Un lenguaje común en psicoterapia. CANOPUS EDITORIAL DIGITAL SA.
- Bleustein, C. R. (2014). Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *The American Journal of Managed Care*, 20(5), 393-400.
- Cuellar, A. S. (2025). Satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de urgencias de un hospital de referencia en el período de mayo–junio del 2024. *MEDciencia*, 3.
- Ecuador., M. d. (2022). Informe de satisfacción del usuario en servicios de urgencias hospitalarias. Quito, Ecuador.
- Fajardo Aguilar, M. A. (2023). Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario en el Hospital General de Manta. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 10(1), 45-54.
- González, C. P. (2021). Percepción de los usuarios sobre los tiempos de espera en urgencias hospitalarias en Argentina y Chile. *Revista Latinoamericana de Salud Pública*, 38(2), 45-60.
- Gutiérrez Loyola, S. A. (2013). Monitoreo y gestión de pacientes en la atención de urgencia en el Hospital Exequiel González Cortés.
- Imbaquingo Utreras, J. L. (2024). Estrategias educativas para mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud Santa Martha de Cuba (Bachelor's thesis).
- Lee, S. K. (2020). Influence of patient anxiety on perceived waiting times in emergency departments: A systematic review. *Journal of Emergency Medicine*, 58(2), 291–298.

- McCarthy, M. L. (2019). A randomized controlled trial of the effect of service delivery on patient waiting time in the emergency department. *Annals of Emergency Medicine*, 74(3), 351-359.
- Mendoza-Rodríguez, A. (2021). Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59165>.
- Misari Rosales, L. H. (2019). CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL CARLOS SHOWING FERRARI Y AL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES HUÁNUCO 2018.
- Mutre Carriel, K. B. (s.f.). Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. *Más Vita*, 2(2), 31-41. 2020.
- Núñez Alcocer, S. A.-G. (2023). Consultorio de Atención Inmediata como estrategia de gestión de calidad en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima, Perú. *Horizonte Médico (Lima)*, 23(3).
- Oña Chicaiza, L. P. (2024). Proyecto para evaluar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de cardiología del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo octubre diciembre 2024 (Master's thesis, Quito).
- Ponce-Rivera, O. S.-V.-H.-M. (2024). El rol de la enfermería en el manejo de emergencias: desde el triage hasta la atención integral. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(1), 57-76.
- Quinde Zambrano, R. M. (2018). Análisis del tiempo de espera y su relación en la satisfacción del paciente en el área de urgencias del Hospital del Día Norte IESS

de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/>.

Salazar-Sosa, A. (2021). Impacto de la pandemia del COVID-19 en las atenciones en el servicio de emergencia del Hospital de los Valles durante los meses de febrero a junio del 2020 comparado con el mismo periodo del año 2019. Pontificia Universidad Católica.

Sañaicela Yáñez, V. A. (2023). Satisfacción de los familiares y enfermeras/os con el cuidado brindado en el servicio de emergencia del Hospital General de Latacunga. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3). [http](http://).

Sun, B. C. (2020). Effect of emergency department crowding on outcomes of admitted patients. *Annals of Emergency Medicine*, 76(3), 356-365.

Taylor, C. &. (2018). Patient satisfaction in emergency medicine. *Emergency Medicine Journal*, 35(7), 449-456.

Vélez Chicaiza, A. A. (2018). Análisis del riesgo para diabetes mellitus tipo 2 en pacientes ambulatorios de la consulta de emergencia del hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda (Bachelor's thesis).

Villacis, M. M. (2025). Evaluación de la percepción de calidad en servicios de capacitación a través del modelo Servqual. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Vizcaíno, M. L. (2018). Impacto de los tiempos de espera en la satisfacción del paciente en servicios de urgencias: Un estudio en un hospital público de México. *Revista Mexicana de Gestión Hospitalaria*, 12(2), 45–56.

Wiler, J. L. (2017). Optimizing emergency department design to improve patient flow: A review of the literature. *Academic Emergency Medicine*, 24(4), 389–395.

Wong, J. W. (2017). The impact of physician empathy on patient satisfaction in emergency departments. *The Journal of Emergency Medicine*, 53(4), 558-565.

YESSICA, V. V. (2017). FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO).



**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, Chacha Pilco Katheryn Estefanía, con C.C: # 1719427781 autora del trabajo de titulación: percepción de los pacientes sobre los tiempos de espera en servicios de urgencias hospitalarias y su impacto en la satisfacción usuaria, 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, 21 de mayo de 2025



Firmado electrónicamente por:
**KATHERYN ESTEFANIA
CHACHA PILCO**
Validar únicamente con FirmaEC

f. _____

Od. Katheryn Estefanía Chacha Pilco

C.C: 1719427781



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Percepción de los pacientes sobre los tiempos de espera en servicios de urgencias hospitalarias y su impacto en la satisfacción usuaria.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Chacha Pilco Katheryn Estefanía		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vélez Barros Cecilia Isabel		
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:	21 – mayo – 2025	No. DE PÁGINAS: 26	23 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gerencia de salud, servicio de salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad de servicio, satisfacción del paciente		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

Este proceso investigativo se lo estructuró de la siguiente forma: La primera sesión se establecen definición y concepto de tiempos de espera en urgencias. La segunda sesión se enfoca la importancia de la percepción del paciente en la calidad del servicio. La tercera sesión se refleja cuáles son los componentes que afectan el bienestar de los usuarios en las áreas de emergencias. La cuarta sesión se muestran modelos y teorías sobre la satisfacción del paciente. La quinta sesión están los estudios previos en Ecuador y otros países. Finalmente, se exponen las implicaciones prácticas y las conclusiones más relevantes de este estudio.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 95 891 5624	E-mail: estefaniakatheryn@gmail.com
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):	