



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

TEMA:

Gestión del cambio en las instituciones de salud de primer nivel como estrategia de mejora continua para la calidad de la atención

AUTORA:

Solorzano Rendon Leticia Lourdes

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

Guayaquil, Ecuador

2026



**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 **Odontóloga Leticia Lourdes Solorzano Rendon**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Ing. Said Vicente Diez Farhat, Ph.D

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 02 días del mes de junio del año 2026



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Leticia Lourdes Solorzano Rendon

DECLARO QUE:

El documento **Gestión del cambio en las instituciones de salud de primer nivel como estrategia de mejora continua para la calidad de la atención**, 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 02 días del mes de junio del año 2026

LA AUTORA

Leticia Lourdes Solorzano Rendon



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Leticia Lourdes Solorzano Rendon

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: **Gestión del cambio en las instituciones de salud de primer nivel como estrategia de mejora continua para la calidad de la atención**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 02 días del mes de junio del año 2026

LA AUTORA:

Leticia Lourdes Solorzano Rendon



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

REPORTE COMPILATIO



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Leticia_solorzano_correccionplagio_version2

ID : 3b749d5959589a3bf66f9e416a58f173e3afb1e8



<1%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : Leticia_solorzano_correccionplagio_version2.txt
Tamaño del archivo original : 447,05 kB
Número de palabras : 1722
Número de caracteres : 11455

Depositante : María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito : 30 de mayo de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 30 de mayo de 2026

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, por darme la vida, la sabiduría y la fortaleza para culminar esta etapa académica.

A la universidad Católica Santiago de Guayaquil, por abrirme sus puertas y brindarme la formación académica necesaria para mi desarrollo profesional y la elaboración de este trabajo. A los docentes que formaron parte de este proceso de aprendizaje, por sus enseñanzas, dedicación y su gran calidad humana me guiaron hacia nuevos conocimientos.

A mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y comprensión en cada momento de esta etapa. Y a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron en cada paso para que este logro hoy sea una realidad.

Leticia Lourdes Solorzano Rendon

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios por guiarme, darme la fortaleza en los momentos de dificultad y poder permitirme continuar en esta meta tan anhelada.

A mi papa y a mi mama, quienes son mi todo, mi apoyo incondicional y la razón de mi vida. Gracias por su amor, sus sacrificios silenciosos y por creer siempre en mí, este logro también les pertenece.

Y por último a mí misma, por haber tenido el valor de iniciar esta maestría en unos de los momentos personales más difíciles de mi vida, y aun así mantenerme firme, constante y no rendirme. Por transformar la adversidad en impulso, el dolor en motivación y demostrarme que soy capaz de seguir aun en medio de una etapa difícil.

Leticia Lourdes Solorzano Rendon

1. Introducción

En una realidad protagonizada por avances tecnológicos, transformaciones sociales y nuevas demandas de servicios, las organizaciones se enfrentan a la necesidad continua de adaptación a entornos dinámicos. En este escenario, la gestión del cambio se convierte en un elemento clave para garantizar la sostenibilidad y eficiencia institucional, especialmente en uno de los sectores con alto nivel de sensibilidad como es la salud. Además, cuando las organizaciones desarrollan una mayor capacidad de adaptación, pueden responder de manera más eficiente a los desafíos actuales y ajustarse con mayor facilidad a los cambios del entorno. Esto no solo favorece la innovación institucional, sino que también influye directamente en la calidad de los servicios que se ofrecen a la población.

En el sector salud, la mejora continua ya no puede considerarse un elemento opcional, debido a que las necesidades de los pacientes, los avances tecnológicos y las nuevas dinámicas de atención exigen procesos cada vez más flexibles y actualizados. En este sentido la gestión del cambio permite a las organizaciones responder de manera estructurada a estos desafíos, fortaleciendo sus procesos y resultados. Además, se diferencia por su alta complejidad operativa, debido a la diversidad de procesos clínicos, administrativos y humanos que intervienen en la prestación de servicios, siendo estos los factores esenciales para la mejora de la calidad del servicio, generando un impulso por el interés de mejorar, la competencia y exigencias de los usuarios (Medina et al., 2025).

A nivel global, la calidad de los sistemas de salud continúa siendo un desafío significativo. De acuerdo a un estudio realizado por la Organización Mundial de la salud, el problema de la deficiencia en la calidad de atención de este sector genera dos grandes problemas, en primer lugar que la cantidad de personas que fallecen oscila entre los 5,7 y 8,4

millones de personas por año a causa de esa situación, y en segundo lugar esto genera una pérdida de productividad por más de 1,6 billones de dólares, consecuencias que se ven más evidenciada en los países con ingresos medianos y bajos (2025). Esta problemática nos genera la necesidad de fortalecer el sistema de salud mediante estrategias prácticas de mejora continua.

En Ecuador, este problema es pertinente debido a factores como la inestabilidad política, sanitaria y económica que han obstaculizado la calidad del sector público, particularmente en el sector de la salud. Los niveles de eficiencia en Ecuador están por debajo de los de otros países; Ecuador ahora ocupa el puesto 54 entre los 71 países evaluados por el BID. Además, el informe del BID deja en evidencia la realidad de la atención médica y la contrasta con los recursos invertidos, apenas USD \$ 5 millones durante el período 2007 – 2012, presentando un aumento hasta el 2017 (Witt, et al., 2023). Los sistemas de salud surgen como respuesta social organizada para atender las necesidades de salud de la población y promover su pleno desarrollo, y evolucionan para adaptarse a los cambios tanto demográficos como epidemiológicos, políticos, sociales y económicos.

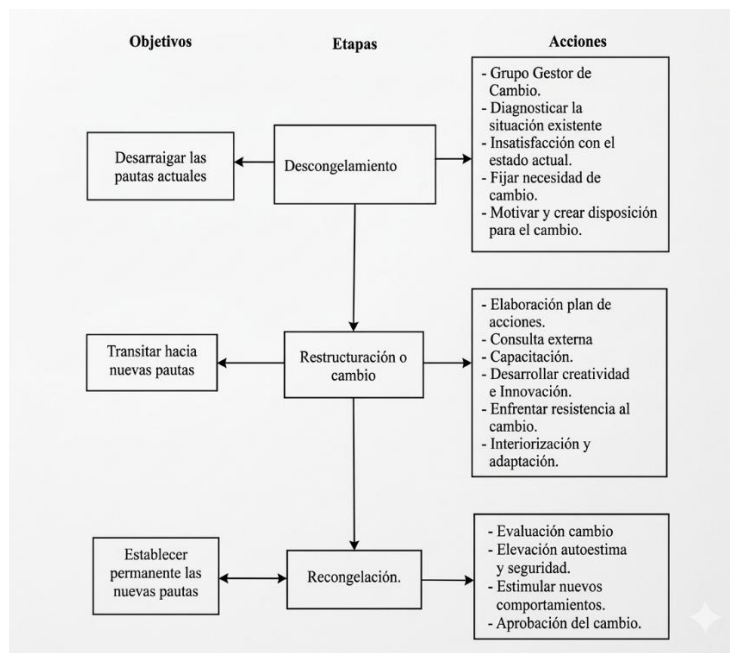
En base a lo mencionado anteriormente, este ensayo de investigación tiene objetivo, analizar la influencia de la gestión del cambio en las instituciones de salud de primer nivel como estrategia de mejora continua orientada a la calidad de la atención. El documento se estructurará de la siguiente en tres secciones, donde se abordarán, conceptos teóricos relacionado con la gestión del cambio y la mejora continua, evidencia empírica existente sobre su aplicación en el sector salud; implicaciones prácticas orientadas a la implementación de estrategias de cambio en instituciones de salud; finalmente, se exponen las conclusiones del estudio.

2. Cuerpo

2.1 Marco Teórico

Para sustentar el presente estudio, se abordarán diversas teorías que permitan comprender la gestión del cambio y su relación con la mejora continua en el contexto de las instituciones de salud. El análisis teórico resulta fundamental debido a que proporciona bases conceptuales para interpretar como las organizaciones sanitarias pueden adaptarse a entornos dinámicos y fortalecer la calidad de la atención. Asimismo, estas teorías permiten explicar la importancia de implementar estrategias organizacionales orientadas a la innovación, eficiencia y optimización de los procesos de salud.

Uno de los modelos más representativos en el estudio del cambio organizacional es el modelo propuesto por Lewin Kurt, uno de los primeros en proponer el análisis del cambio planificado en grupos y organizaciones basado en tres puntos claves, descongelamiento, cambio y re-congelamiento, estos pasos facilitan el cambio desde un estado actual a uno deseado. La primera etapa implica generar conciencia e identificar las necesidades que deben cambiar, la segunda se enfoca en la implementación de nuevas prácticas y la tercera busca consolidar dichos cambios dentro de la organización (Kurt, 1947-1951).

Figura 1*Modelo de gestión de cambio de Kurt Lewin*

Nota. Adaptado de Pérez (2021).

En el contexto de las instituciones de salud, este modelo permite comprender como las organizaciones pueden transformar sus procesos y fortalecer la calidad de la atención mediante adopción de nuevas prácticas y consolidación de las mejoras sostenibles. Asimismo, facilita la identificación de factores que generan resistencia al cambio, permitiendo implementar estrategias orientadas a mejorar adaptación institucional. De esta manera, la gestión del cambio se convierte en un elemento clave para promover procesos mas eficientes y garantizar servicios de salud con estándares de calidad mas elevados.

La mejora continua constituye un enfoque fundamental para el fortalecimiento de los procesos organizacionales, principalmente en los sectores altamente sensible como el sector estudio. Este enfoque se sustenta en el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), el

cual plantea un proceso cíclico compuesto por cuatro etapas que son planificar, hacer, verificar y actuar. Esto permite la evaluación constante de los procesos y la implementación de acciones que corrigen y orientan la optimización (Deming, 1986).

Las instituciones de salud de primer nivel, aplican el PHVA con el objetivo de facilitarse la identificación de fallas en los procesos de atención y así tener contantes implementaciones de diversas mejoras de servicios y evaluación continua de los resultados obtenidos, siendo la clave para garantizar la atención oportuna, eficaz y centrada en el paciente. Uno de los modelos más relevantes para este análisis es el Modelos de Donabedian, el que propones evaluar la calidad a través de tres dimensiones: Estructura, proceso y resultados (Donabedian, 1988).

2.2 Marco Conceptual

El marco conceptual del presente ensayo permite comprender los principales conceptos relacionados con la gestión del cambio, la mejora continua y la calidad de la atención en las instituciones de salud de primer nivel. La comprensión de estos elementos resulta fundamental para analizar como las organizaciones sanitarias pueden fortalecer sus procesos y adaptarse a las necesidades actuales del sistema de salud. Asimismo, estos conceptos permiten establecer una relación teórica entre la transformación organización y la mejora de los servicios orientados al bienestar de los pacientes. La gestión de cambio se entiende como un proceso estructurado que permite a las organizaciones transitar desde un estado actual hacia uno deseado, mediante la implementación de estrategias que facilite las adaptaciones a nuevas condiciones del entorno (Burnes, 2020). En el sector de la salud, esto resulta muy importante a causa de la constante evolución de las demandas de los usuarios, los avances en tecnologías y la mejora en los resultados.

En contexto de la mejora continua hace énfasis en un enfoque sistemático, orientado a simplificar procesos de manera constante, mediante identificación de errores, inculcar soluciones y evaluar resultados (Tayler et al., 2021). Asimismo, esto permite fortalecer la eficiencia de los servicios garantizando atenciones más seguras. Por último, el primer nivel de atención en salud, incluye el contacto inicial entre la población y el sistema sanitario, siendo clave para la prevención, promoción atención primaria (World Health Organization, 2021). Su fortalecimiento es esencial para mejorar la calidad global del sistema de salud, ya que impacta directamente en la accesibilidad y continuidad de la atención.

Para resumir lo ante mencionado se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1

Conceptos clave relacionados con la gestión del cambio y la calidad de atención en salud

Concepto	Definición	Autor
Gestión del cambio	Proceso estructurado para transformar organizaciones	Burnes (2020)
Mejora continua	Optimización constante de procesos	Taylor et al. (2021)
Calidad de la atención	Grado de efectividad de los servicios de salud	World Health Organization (2020)
Primer nivel de atención	Puerta de entrada al sistema de salud	World Health Organization (2021)

Nota. Elaboración propia.

2.3 Marco Referencial

Diversos estudios destacan la importancia de la gestión del cambio como elemento fundamental para mejorar la calidad de los servicios de salud en el primer nivel de atención. La implementación de estrategias de cambio organizacional constituye significativamente a la mejora de los resultados en salud. De acuerdo a lo mencionado por Al-Abri y Al-Balushi (2022) la adopción de modelos actuales de mejora continua en instituciones de salud causa una

reducción significativa de errores clínicos y mejora la satisfacción de paciente, evidenciando la relación directa entre gestión organizacional y calidad asistencial.

No obstante, uno de los principales desafíos en el sector salud es la resistencia organizacional frente a la implementación de cambios institucionales. La falta de liderazgo, comunicación y capacitación del personal limita la aplicación efectiva y estrategias orientadas a la mejora continua, afectando directamente la calidad de los servicios prestados (Errida y Lofti, 2021). Esto evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades organizacionales y promover una cultura institucional orientada a la innovación y adaptación constante.

Por otro lado, la aplicación del enfoque PHVA en la optimización de procesos para la mejora continua, evidencia que para centros de atención primaria causa mejoras significativas en factores como la eficiencia operativa, reducción de espera y satisfacción, impactando directamente a la calidad de atención del sector (Cardoso et al., 2023). Por otro lado, la calidad de la atención en salud ha sido muy estudiada desde diferentes puntos de vista. De acuerdo a lo mencionado con Furk et al. (2022), los sistemas de salud, deben centrarse no solo en el acceso al mismo, también deben incluir la calidad efectiva de como se otorga el servicio, ya que un rendimiento bajo de este indicador es una causa principal de la mortalidad evitable a nivel mundial. En la zona latina del continente americano, los desafíos referentes a la calidad de atención son estrechamente relacionados a problemas de estructura y gestión. La precariedad de procesos organizaciones, la ausencia de recursos y la poca implementación de modelos de mejora continua limitan el desempeño de los sistemas de salud en la región (Arrieta et al., 2021).

El primer nivel de atención es una variable muy estudiada, en la que se destaca su papel estratégico en la mejora del sistema sanitarios. Fortalecer la atención primaria permite mejora la eficiencia del sistema, de igual manera la reducción de la carga hospitalaria, garantizando

una atención más equitativa y de calidad (Bitton et al., 2020). En este sentido, la evidencia científica otorgada por otros autores coincide en que la implementación de la gestión de cambio, la mejora continua y los enfoques de calidad son el resultado fundamental que fortalece los sistemas de salud, especialmente en relación con las limitaciones estructurales y organizacionales.

3. Implicaciones Prácticas

A partir del análisis teórico y las evidencias científicas revisadas, resulta necesario proponer diversas implicaciones prácticas que nos ayuden a fortalecer esta investigación y el cumplimiento del objetivo, principalmente apuntados a la fortaleza de la calidad de la atención en las instituciones de salud de primer nivel. La implementación de estrategias de una organización que adopta la gestión del cambio y la mejora continua permite una respuesta más efectiva a los requisitos actuales del sistema de salud. De manera similar, estos esfuerzos mejoran la solidez de la institución y del sistema en general, además de apoyar tanto la eficiencia organizacional como la eficiencia de los procesos de entrega de tratamientos, en beneficio de todos.

Esta es una consideración importante donde las personas que emprenden la transformación del cuidado de la salud deben implementar enfoques de gestión del cambio en el sistema de salud y disminuir la resistencia en términos de inercia institucional. Esto incluye fomentar una cultura organizacional comprometida con la innovación, la educación continua del personal y fomentar una comunicación efectiva dentro de las instituciones de salud (Errida & Lotfi, 2021). Esta es la forma en que se ha preferido la adaptación organizacional y la consolidación de estrategias hacia servicios de salud de mejor calidad. De manera similar, se sugiere el uso sistemático de herramientas de mejora continua como el ciclo Planificar-Hacer-

Verificar-Actuar (PDCA) para la evaluación y optimización de varios procesos de atención en este sector. La implementación de tal enfoque permite la identificación de fallos organizacionales que conducen a niveles más bajos de errores y un mejor desempeño institucional y, por lo tanto, la calidad de los servicios prestados. Según Cardoso et al. (2023), la implementación de un enfoque de mejora continua en los servicios de salud apoyaría la mejora del cuidado y la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, debemos fortalecer el enfoque centrado en el paciente de nuestro cuidado, asegurando que los servicios de salud aborden con precisión las necesidades reales de la población. Esto implica mejorar el acceso a los servicios, reducir los tiempos de espera y asegurar la continuidad de la atención, factores que impactan directamente en la satisfacción y bienestar de los pacientes. En este sentido, Kruk et al. (2022) destacan que la calidad de la atención debe centrarse no solo en el acceso al sistema sanitario, sino también en la seguridad, efectividad y experiencia del usuario durante la prestación del servicio.

Finalmente, dentro del ámbito de las políticas públicas, el sector salud debe mantenerse como una prioridad estratégica debido a su impacto directo en el desarrollo social y en el funcionamiento de las instituciones sanitarias. Para ello, no basta únicamente con incrementar recursos; también es necesario fortalecer el primer nivel de atención mediante programas de capacitación continua, mejoras en la gestión institucional y estrategias sustentadas en evidencia científica. Bajo este enfoque, la aplicación de medidas orientadas a la mejora continua puede contribuir a la sostenibilidad del sistema sanitario y favorecer servicios de salud más accesibles, eficientes y centrados en las necesidades de la población.

4. Conclusiones

El presente ensayo permitió analizar el rol de la gestión del cambio en las instituciones de salud de primer nivel como estrategia de mejora continua orientada a la calidad de la atención. A partir de la revisión teórica y empírica desarrollada, se evidenció que la gestión del cambio constituye un elemento fundamental para la transformación de los sistemas de salud, debido a que facilita la implementación de nuevas prácticas organizacionales y favorece la adaptación institucional frente a entornos dinámicos y cambiantes.

Desde este punto de vista, la gestión del cambio, contribuye al fortalecimiento de los procesos internos y mejora la capacidad de respuesta de las instituciones de salud frente a las necesidades de los pacientes y de la población en general. De igual manera, la mejora continua, apoyada en herramientas como el ciclo PHVA, permite reducir progresivamente los sistemas de atención y mantener resultados sostenibles a lo largo del tiempo. La aplicación de este enfoque facilita la identificación de fallas operativas, reduce errores y favorece una mayor eficiencia institucional, aspectos que repercuten directamente en la calidad de la atención brindada.

Bajo este enfoque, la mejora continua se convierte en un mecanismo importante para fortalecer procesos sanitarios más seguros, eficientes y orientados al paciente. Por otra parte, la calidad de la atención fue analizada desde diversas perspectivas teóricas, destacándose el modelo de Donabedian como uno de los principales referentes para la evaluación integral de los servicios de salud. Este modelo permitió comprender que la calidad no depende únicamente de los recursos disponibles, sino también de la eficiencia de los procesos y de los resultados obtenidos durante la atención médica.

La revisión de la evidencia también señaló que no tener planes sólidos de manejo y mejoras continuas realmente repercute en la calidad de los servicios de salud, particularmente en el nivel de atención inicial. Esto sucede porque es donde las personas primero se encuentran con el sistema de salud. La mezcla de la gestión del cambio, mejora constante, y los métodos de calidad son cruciales para poner en práctica estrategias organizacionales sustentadas en evidencia científica favorece el desarrollo de servicios más eficientes, accesibles y centrados en las necesidades reales de los usuarios. Por lo tanto, se recomienda que las instituciones de salud adopten modelos de gestión orientados a la innovación, eficiencia y mejora permanente de la calidad de la atención.

5. Referencias Bibliográficas

- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2022). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 37(1), e343. <https://doi.org/10.5001/omj.2022.10>
- Arrieta, A., García-Prado, A., & Sánchez, R. (2021). Health system efficiency and quality in Latin America. *Health Policy*, 125(3), 367–374.
<https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2020.12.008>
- Bitton, A., Fifield, J., Ratcliffe, H., et al. (2020). Primary health care as a foundation for strengthening health systems. *The Lancet*, 395(10233), 140–150.
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(19\)31840-1](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)31840-1)
- Burnes, B. (2020). The origins of Lewin’s three-step model of change. *Journal of Organizational Change Management*, 33(1), 32–59. <https://doi.org/10.1108/JOCM-07-2019-0215>
- Cardoso, R. B., et al. (2023). Continuous improvement methodologies in healthcare: A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 170, 104936.
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104936>
- Carranza, M. T. (2002). Modelos de cambio organizacional como apoyo para la toma de decisiones. *Investigación Administrativa*, 31(90). Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*. 260(12), 1743-1748.
doi:<https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>

- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, *260*(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Errida, A. &. (2021). The determinants of organizational change management success: Literature review and case study. *Journal of Business Research*, *124*, 320–331.
- Kruk, M. E. (2022). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: Time for a revolution. *The Lancet Global Health*, *10*(11), e1565–e1568.
doi:[https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(22\)00386-0](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(22)00386-0)
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science: Selected theoretical papers*. Harper & Row.
- Medina, S. G., Simbaña, J. F., & Carriel, A. V. (2025). Propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad en el área de neonatología del Hospital General Quevedo. *RECIMUNDO*, *9*(4), 284–297. [https://doi.org/10.26820/recimundo/9.\(4\).oct.2025.284-297](https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(4).oct.2025.284-297)
- Organización Mundial de la Salud. (2025, mayo 19). *Servicios de salud de calidad*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Pérez, E. S. (2021). *Management of organizational change*. Centro de Estudio de Técnicas de Dirección. <https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/11112/9557>
- Taylor, M. J., et al. (2021). Systematic review of the application of the plan–do–study–act method to improve quality in healthcare. *BMJ Quality & Safety*, *30*(10), 837–848.
<https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-011980>

Witt, G. F., Ronquillo, M. C., Bravo, E. M., & Rodríguez, P. D. (2023). Desafíos y problemas de la salud pública en Ecuador. *RECIAMUC*, 7(1), 10–21.

World Health Organization. (2020). *Quality of care*. <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>

World Health Organization. (2021). *Primary health care*. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/primary-health-care>

World Health Organization. (2023). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241513906>



**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, **Solorzano Rendon Leticia Lourdes**, con C.C: # 1310475874 autora del trabajo de titulación: **Gestión del cambio en las instituciones de salud de primer nivel como estrategia de mejora continua para la calidad de la atención** 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, 02 de junio de 2026

f. _____

Nombre: **Leticia Lourdes Solorzano Rendon**

C.C: 1310475874



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Gestión del cambio en las instituciones de salud de primer nivel como estrategia de mejora continua para la calidad de la atención		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Solorzano Rendon Leticia Lourdes		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Diez Farhat Said Vicente		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Subsistema 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:	02 de junio de 2026	No. DE PÁGINAS:	14
ÁREAS TEMÁTICAS:	Administración de servicios de salud, mejora continua, sistema de salud, fortalecimiento institucional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cambio organizacional, estrategias organizacionales, mejoramiento continuo, sector salud		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): En una realidad protagonizada por avances tecnológicos, transformaciones sociales y nuevas demandas de servicios, las organizaciones se enfrentan a la necesidad continua de adaptación a entornos dinámicos. En este escenario, la gestión del cambio se convierte en un elemento clave para garantizar la sostenibilidad y eficiencia institucional, especialmente en uno de los sectores con alto nivel de sensibilidad como es la salud. Además, cuando las organizaciones desarrollan una mayor capacidad de adaptación, pueden responder de manera más eficiente a los desafíos actuales y ajustarse con mayor facilidad a los cambios del entorno. Esto no solo favorece la innovación institucional, sino que también influye directamente en la calidad de los servicios que se ofrecen a la población. En base a lo mencionado anteriormente, este ensayo de investigación tiene objetivo, analizar la influencia de la gestión del cambio en las instituciones de salud de primer nivel como estrategia de mejora continua orientada a la calidad de la atención. El documento se estructurará de la siguiente en tres secciones, donde se abordarán, conceptos teóricos relacionado con la gestión del cambio y la mejora continua, evidencia empírica existente sobre su aplicación en el sector salud; implicaciones prácticas orientadas a la implementación de estrategias de cambio en instituciones de salud; finalmente, se exponen las conclusiones del estudio.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0982428914	E-mail: leticia.solorzano@cu.ucsg.edu.ec / tecdentialsolorzano@hotmail.es
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

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):**