



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

TEMA:

Impacto del tiempo de espera en la satisfacción del usuario en consulta externa de hospitales de segundo nivel en el Ecuador

AUTOR:

Versoza Castro Wilfrido Kenneth

**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 el **Médico Wilfrido Kenneth Versoza Castro** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Ing. Said Diez Farhat, Ph.D

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 30 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, Wilfrido Kenneth Versoza Castro

DECLARO QUE:

El documento **Impacto del tiempo de espera en la satisfacción del usuario en consulta externa de hospitales de segundo nivel en el Ecuador**, 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 30 días del mes de junio del año 2026

EL AUTOR



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**WILFRIDO KENNETH
VERSOZA CASTRO**

Wilfrido Kenneth Versoza Castro



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Wilfrido Kenneth Versoza Castro

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: **Impacto del tiempo de espera en la satisfacción del usuario en consulta externa de hospitales de segundo nivel en el Ecuador** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de junio del año 2026

EL AUTOR:



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**WILFRIDO KENNETH
VERSOZA CASTRO**

Wilfrido Kenneth Versoza Castro



**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

Versoza Castro EnsayoVersion1_UCSG_

ID : f5883e5a0e356709dea174705000b638a68a0066



<1%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : Versoza Castro EnsayoVersion1_UCSG_.txt
Tamaño del archivo original : 729,17 kB
Número de palabras : 4283
Número de caracteres : 28398

Depositante : María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito : 22 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 22 de junio de 2026

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que formaron parte de mi camino en esta maestría. A mis docentes, cuyas enseñanzas fueron un faro de conocimiento; a cada uno de los profesionales que, con su dedicación y pasión, aportaron un granito invaluable a mi formación. A la universidad, por brindarme un espacio de crecimiento, reflexión y excelencia. Y de manera muy especial, a mi tío, el doctor Segundo Versoza, quien, con su amplia experiencia como médico, ex director del hospital de Huaquillas y ex director distrital, ha sido una guía fundamental en mi formación, no solo académica, sino también en el ámbito administrativo. Este logro no solo representa mi esfuerzo, sino también la suma de todas estas enseñanzas, valores y apoyo. Llevaré conmigo cada experiencia, cada palabra y cada lección en mi camino profesional. ¡Muchas gracias a todos!

DEDICATORIA

Dedico esta maestría a mis pilares más queridos: a mi padre, el Dr. Wilfrido Versoza, quien, con su incansable dedicación como anestesiólogo, fundó junto a mi madre la clínica Huaquillas, convirtiendo su trabajo en un legado que hoy me impulsa a ser el médico que soy. Gracias a su ejemplo, a su ética y a su amor por los pacientes, he encontrado mi camino. A mi madre, la Licenciada Marcia Castro Lamilla, quien, con su fortaleza y sabiduría, ha guiado a cada uno de sus hijos, infundiéndonos valores, disciplina y amor por el conocimiento, manteniendo nuestro apellido Versoza como un símbolo de honor en Huaquillas. Y a mi amada Nicole Ramos Tenesaca, mi compañera incansable, mi fuerza en cada paso, quien, desde la sombra, estuvo pendiente de cada detalle de esta maestría. Sin ella, este logro no habría sido posible. Su apoyo constante, su dedicación en cada paso, fue la fuerza que me mantuvo en pie. Esta maestría es un peldaño más en el camino que ustedes me inspiraron a recorrer. Me comprometo a seguir avanzando, a mantener sus valores, a seguir siendo un profesional ético, dedicado y comprometido con mis pacientes. A ustedes tres, mi familia, les debo todo; su amor y su ejemplo son la base de este triunfo, y son mi motor hacia el futuro.

Introducción

La calidad de atención en salud representa un indicador estratégico del desarrollo social y económico de los países, constituyéndose en un componente esencial al momento de evaluar el desempeño de los sistemas sanitarios contemporáneos donde la satisfacción del usuario se ha establecido como una métrica para valorar la efectividad de los servicios de salud a nivel global, al reflejar la percepción de los pacientes respecto a la accesibilidad, oportunidad, seguridad y eficiencia de la atención recibida (Kú Hernández & Campos Velásquez, 2025).

A nivel internacional, los tiempos de espera continúan siendo uno de los principales indicadores utilizados para evaluar la calidad de la atención, en el caso de China un estudio realizado en servicios de consulta externa a 292 pacientes, encontró que las diferentes percepciones del tiempo de espera influyen en la satisfacción del usuario ($p < 0,05$), lo cual significa que la duración objetiva la espera se relaciona con la forma de como esta es experimentada por el paciente, condicionando la valoración de la calidad asistencial (Zhang et al., 2023).

En el caso de Latinoamérica, los tiempos de espera continúan representando una de las principales limitaciones para garantizar atención oportuna y centrada en el paciente, en el caso de Perú un estudio aplicado a 13.360 usuarios de consulta externa, reportaron una satisfacción global del 73,7%, mientras que el tiempo promedio de espera fue de 104.2 minutos, siendo que el incremento del tiempo de espera tuvo una asociación con una menor satisfacción de los usuarios con una $aOR=0,98$ por cada 10 minutos adicionales de espera la satisfacción se reduce aproximadamente un 2% y un $aOR=0,92$ cuando la espera era < 90 minutos es decir se reduce hasta un 8% por cada 10 minutos al alcanzar ese rango de tiempo (Alarcón-Ruiz et al., 2019)

Por otro lado, en el caso de Ecuador, de acuerdo con la Agencia de la Calidad de los Servicio de Salud y Medicina Prepagada ACCES (2023), señala que la satisfacción promedio de los usuarios en hospitales de segundo y tercer nivel no superó el 75% en el año 2023, lo que evidencia la existencia de brechas dentro de la calidad percibida de los servicios sanitarios. Asimismo aunque los estudios de calidad de atención están

fragmentados por áreas de atención en el caso de hospitales del IESS los tiempos de espera en áreas como emergencia oscilan entre 30 y 60 minutos para la mayoría de pacientes y en algunos casos puede superar los 90 minutos, lo que afecta directamente la satisfacción de los servicios de salud y calidad percibida (Toala Saritama & Lam Vivanco, 2026).

Dentro del ámbito local Preciado Palta & Chamba Tandazo (2025) realizaron un estudio en el Hospital General IESS de la ciudad de Machala donde evidenciaron que el 45.64% de los pacientes espero más de una hora para recibir atención, situación que fue identificada como uno de los principales factores asociados a la percepción de calidad de servicio, adicionalmente el 42% refirió no haber recibido suficiente información sobre su condición de salud durante la consulta, representando un factor crítico en esta casa de salud y afectando directamente la satisfacción y percepción de calidad, evidenciando la necesidad de fortalecer la gestión de los procesos asistenciales para mejorar la experiencia del paciente.

Bajo este contexto, se plantea el siguiente objetivo, analizar el impacto del tiempo de espera en la satisfacción del usuario en consulta externa de hospitales de segundo nivel del Ecuador, a partir de los modelos teóricos de calidad en salud y evidencia científica disponible sobre la calidad percibida.

El presente ensayo se estructura en cuatro apartados principales. El primer apartado corresponde a la introducción donde se contextualiza la problemática del tiempo de espera en los servicios de consulta externa, se expone su relevancia en el ámbito de la calidad de la atención en salud y se plantea el objetivo. El segundo apartado desarrolla el cuerpo teórico, en el cual se analizan conceptos, modelos y teorías relacionados con la calidad, satisfacción del usuario y tiempo de espera, complementando con evidencia realizada en hospitales del Ecuador. El tercer apartado presenta las implicaciones practicas derivadas de la literatura revisada proponiendo estrategias orientadas a mejorar la oportunidad de atención y fortalecer la satisfacción de los usuarios de los hospitales de segundo nivel. El cuarto y último apartado cierra con las conclusiones, sintetizando los hallazgos y destacando la importancia de optimizar los tiempos de espera como un componente fundamental para el mejoramiento de la calidad percibida en la consulta externa.

Marco Teórico Conceptual

Para comprender cómo el tiempo de espera influye en la satisfacción del usuario, es necesario analizar varios conceptos, entre ellos el de calidad en atención ya que la oportunidad es parte de las características fundamentales de los servicios sanitarios. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2026) la define como el grado en el que un servicio de salud aumenta la posibilidad de obtener resultados deseados en salud. Por lo que constituye uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento eficiente de los sistemas de salud, ya que permite garantizar que los servicios prestados respondan de manera adecuada a las necesidades y expectativas de la población que son el objetivo de los servicios centrados en la persona y constituye un valor agregado esencial al momento de medir la excelencia y mejora continua (Reyes Tigse et al., 2026).

Debido a que durante décadas la evaluación de la calidad sanitaria se centró en indicadores clínicos y epidemiológicos, como la reducción de la mortalidad, prevención de complicaciones o la efectividad del tratamiento, los cambios en los modelos de atención han ampliado la visión de la salud reconociendo al paciente como un actor central del proceso asistencial. Con este nuevo enfoque, la percepción y experiencia de los usuarios se han convertido en elementos indispensables para valorar el desempeño institucional, ya que permiten identificar aspectos que no siempre se pueden evidenciar mediante indicadores clínicos (Versoza Castro & Calle Gómez, 2025).

En consecuencia, se necesitan indicadores de calidad de los servicios sanitarios, de aquí nace la satisfacción del usuario como evaluador, misma que se define como el grado de concordancia entre las expectativas de una persona antes de recibir una atención sanitaria; entonces cuando la atención recibida cumple las expectativas del usuario la percepción es positiva se fortalece la confianza en la institución además tiene otros beneficios como mejorar adherencia a las pautas terapéuticas. Por el contrario, cuando las expectativas no son satisfechas, se produce una valoración negativa que puede afectar la utilización futura de los servicios y en ciertos casos afectar la imagen institucional (Roldan Cabrera et al., 2024).

Por otro lado, el tiempo de espera representa uno de los indicadores mayormente utilizados para evaluar la oportunidad de atención dentro de los servicios sanitarios. Este se refiere al periodo comprendido entre el momento en que el usuario solicita o accede a un servicio de salud hasta el instante en el que recibe de manera efectiva la atención requerida. Aunque se trata de una medida aparentemente sencilla, su importancia e impacto sobre la experiencia del paciente es considerable, debido a que influye directamente en la percepción de eficiencia, organización y capacidad de respuesta de las instituciones sanitarias (Seif et al., 2025).

En los hospitales coexisten diferentes áreas interdependientes, en el caso de la consulta externa, los tiempos de espera pueden generarse en diferentes etapas del proceso asistencial, incluyendo obtener una cita médica, el registro en la admisión, la espera para la consulta con el profesional de salud, la realización de exámenes o medios de diagnóstico y la dispensación de medicinas, cada una de estas etapas representa una oportunidad para mejorar o deteriorar la experiencia del usuario (Procel Hoyos & Prieto Zagal, 2022).

Cabe acotar que la percepción del tiempo de espera no siempre depende de la duración objetiva de la demora, ya que aquí toman relevancia factores como la comodidad del entorno, disponibilidad de información, señaléticas, comunicación por parte del personal que labora en la unidad y la percepción de justicia en el orden de atención. Estos aspectos tienen la capacidad tanto individual como en conjunto de modificar la forma como el paciente experimenta la espera, sin embargo, cuando la demora es excesiva o recurrente pueden desencadenar sentimientos de ansiedad, frustración y en algunos casos el abandono del servicio y con ello interrupciones en el proceso de su salud (Zhang et al., 2023).

Desde la perspectiva organizacional, los tiempos de espera prolongados, pueden ser consecuencia de múltiples factores entre ellos la falta de recursos humanos, sobredemanda de servicios, limitada disponibilidad de consultorios, deficiencias en los sistemas informáticos de agendamiento y programación de citas y la falta de coordinación entre las áreas asistenciales, en Ecuador las limitaciones principales se deben a brechas consecuencia de las restricciones presupuestarias organizacionales e incluso equidad territorial que impiden se logre la consolidación de los servicios de salud a nivel nacional (Granda Girón & Loján Alvarado, 2026).

En el Ecuador un estudio realizado en el “Hospital Carlos Andrade Marín” ha identificado problemas internos en los servicios de consulta externa, como la ausencia de definiciones internas, falta de aplicativos informáticos estandarizados por lo que los usuarios experimentan problemas al agendar una cita médica y la más problemática el ausentismo médico por lo que los pacientes tienen que volver a realizar un agendamiento provocando que regresen al final de la lista, la burocracia excesiva para obtener una contrarreferencia y la falta de alternativas de gestión de requerimientos ya que si durante la consulta se indica que el paciente requiere atención de otra unidad médica el sistema no garantiza un turno o dar solución a sus necesidades de salud inmediatamente (Gómez & Rivera, 2019)

Gonzaga Sarmiento & Bermeo Castro (2025) dentro de su estudio realizado en cuatro hospitales públicos de la provincia del Guayas usando un modelo de ecuaciones estructurales (SEM), identificaron que la capacidad de respuesta es uno de los factores determinantes de la calidad percibida de los servicios de salud, dentro de estos indicadores resaltó la celeridad de la atención para la admisión en servicios ambulatorios, asimismo en el caso de laboratorio clínico, imagenología y farmacia encontrando una asociación estadísticamente significativa ($p < 0,05$), concluyendo que los pacientes valoran con mayor satisfacción cuando son atendidos con prontitud durante todo el proceso asistencial, así como una mejor percepción de calidad cuando se resuelven oportunamente sus necesidades de salud, en este contexto los tiempos de espera y la oportunidad de atención se consideran elementos fundamentales que influyen directamente en la experiencia del usuario y su valoración global de los servicios recibidos.

Estos estudios presentan hallazgos relevantes para comprender la realidad de los hospitales ecuatorianos, mostrando como la percepción de la calidad no solo depende de factores asistenciales clínicos, sino también de la eficiencia que experimentan durante todo el tránsito del segundo nivel sanitario, además los pacientes valoran de manera positiva a los hospitales que tienen una capacidad resolutoria a sus necesidades específicas, dentro de los tiempos estimados y facilitando el acceso a otras áreas.

Por otro lado, la ciudad de Machala se encontró el estudio publicado por Toala Saritama & Lam Vivanco (2026) titulado “*Calidad percibida en los servicios de*

emergencia del Hospital General de Machala en julio-diciembre 2025” si bien es un estudio realizado en un área diferente a la de consulta externa, ejemplifica la heterogeneidad del ámbito hospitalario en cuanto a la calidad percibida ya que en áreas como emergencia los pacientes son atendidos por priorización clínica y no por su orden de llegada. Esto explica por qué a pesar de que más del 32,53% tuvo un tiempo de espera de 30 y 60 minutos y un 10,24% más de 90 minutos la satisfacción global fue relativamente positiva, ya que en este contexto los usuarios comprenden que los casos graves requieren atención inmediata y pueden percibir como justificado el tiempo de espera prolongado.

Por el contrario, en consulta externa las expectativas del usuario son diferentes, principalmente porque estos pacientes generalmente cuentan con una cita programada previamente con un horario establecido por lo que esperan recibir atención dentro de un tiempo relativamente cercano al horario asignado. Cuando esta espera se prolonga excesivamente por más de 60-90 minutos, la percepción de ineficiencia organizacional aumenta y la satisfacción tiende a disminuir. En estos casos la demora no suele interpretarse como consecuencia de una priorización clínica legítima, sino como una deficiencia de la gestión del área de agendamiento y el personal administrativo.

Bajo este contexto y dado que la satisfacción y la calidad percibida son constructos complejos y subjetivos del usuario respecto a los servicios recibidos, se aplican modelos de evaluación de calidad como el modelo SERVQUAL, el cual tiene como propósito medir la calidad percibida realizando una comparativa de las expectativas de un usuario y la percepción final luego de recibir los servicios. Inicialmente sus creadores Parasuraman et al, identificaron distintas brechas la primera corresponde a la contradicción entre el concepto de servicio y sus características reales; la segunda y tercera hacen referencia a las discrepancias entre el servicio prestado y la calidad del mismo; la cuarta es una inconsistencia entre el servicio prometido y el brindado; y la quinta es resultado de las anteriores es decir las discrepancias entre lo esperado y lo recibido (Jonkisz et al., 2021).

Dentro de este enfoque aunque el modelo SERVQUAL no fue diseñado originalmente para el ámbito sanitario gracias a su estructura de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía se ha implementado en múltiples estudios en hospitales tanto públicos como privados,

demostrando una alta eficacia para determinar las mejoras, además, reconoce que la experiencia del paciente constituye una fuente importante de información para identificar fortalezas y debilidades en la atención sanitaria (Garza-Carranza et al., 2024).

Tabla 1

Análisis del modelo SERVQUAL en el contexto de tiempo de espera y satisfacción al usuario.

Dimensión	Definición	Relación con el tiempo de espera	Impacto esperado en la satisfacción del usuario
Tangibilidad	Son las condiciones físicas del entorno asistencial incluyendo infraestructura y control del área de atención	Un entorno adecuado cómodo y con condiciones apropiadas de espera puede disminuir la percepción negativa del tiempo de espera prolongado	Influye en la percepción del servicio y puede tener un impacto negativo en la percepción del tiempo de espera
Fiabilidad	Capacidad del servicio para cumplir de manera consistente y precisa con lo ofrecido, incluyendo citas y procesos programados.	Los horarios asignados, así como la gestión adecuada del sistema de citas, reduce los retrasos, optimiza los tiempos de espera	Esta acción facilita la percepción del servicio recibido como eficiente generando confianza institucional.
Capacidad de respuesta	Se define como la rapidez y disposición del personal y del hospital para atender las necesidades del paciente de manera oportuna.	La eficiencia en esta dimensión está relacionada con la reducción del tiempo de espera	Es una de las dimensiones con mayor influencia en la satisfacción del usuario debido a su vínculo directo con la oportunidad de atención
Seguridad	Conocimientos, habilidades y comportamiento del personal que generen	Tiene la capacidad de mitigar parcialmente la insatisfacción cuando existen demoras justificadas y	Disminuye la ansiedad del usuario y mejora la aceptación de la espera cuando está justificada

	confianza y credibilidad en el usuario	adecuadamente comunicadas.	
Empatía	Atención personalizada comprensión de las necesidades del usuario y trato humanizado durante el servicio	Un trato empático durante la espera contribuye a mejorar la tolerancia al tiempo de demora	Incrementa la satisfacción del usuario al fortalecer la percepción de cuidado y respeto

Adaptado de: “*The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries*” (Vega Jara & Cortez Suárez, 2025).

En la misma línea, debido a que el estudio de la calidad en salud ha evolucionado de manera significativa dentro de las últimas décadas, en el caso de los tiempos de espera como tal el aporte más influyente corresponde al modelo Donabedian, ya que es el principal referente teórico en la evaluación de calidad sanitaria, dentro de este marco conceptual basado en tres componentes que se interrelacionan: estructura, proceso y resultados que representan los efectos ganados sobre el estado de salud, la seguridad y la satisfacción de los usuarios (Isak et al., 2025; Yang et al., 2025).

Desglosando los componentes que rigen el modelo Donabedian para comprender la interrelación, la estructura es una dimensión que comprende los recursos disponibles para la prestación de los servicios sanitarios, incluyendo la infraestructura física, los sistemas de información, recursos financieros, el equipamiento médico, los recursos humanos y también la disponibilidad de medicamentos e insumos. Estos elementos constituyen las condiciones básicas que permiten el funcionamiento de los establecimientos de salud y condicionan la capacidad institucional para responder a la demanda asistencial, en el caso de los hospitales de segundo nivel, aspectos como el número de consultorios, la cantidad profesionales de salud contratados y los sistemas de gestión de citas pueden influir directamente en la generación de tiempos de espera prolongados (Vega Jara & Cortez Suárez, 2025).

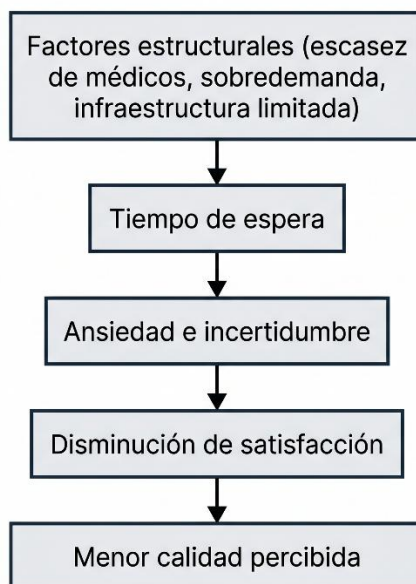
En el caso de la dimensión del proceso, hace referencia a todas las actividades desarrolladas durante la atención sanitaria y las interacciones que se producen entre los usuarios y los profesionales de salud, esto incluye la organización de los servicios, la

accesibilidad, la continuidad asistencial, la comunicación con el paciente, la oportunidad de atención y el cumplimiento de protocolos clínicos, dentro de esta dimensión se ubica el tiempo de espera ya que constituye un indicador de la forma en que se gestiona y ejecuta la atención (Tossaint-Schoenmakers et al., 2021). Un proceso eficiente favorece el acceso oportuno a los servicios mientras que las demoras excesivas pueden generar sentimientos de frustración, ansiedad y una percepción negativa de la calidad sanitaria.

Mientras la dimensión de resultados como su nombre lo indica son los efectos derivados de la atención recibida, esto engloba al estado de salud y la percepción de los servicios recibidos. Además, se incluye indicadores clínicos, desde la recuperación funcional, disminución de complicaciones y la reducción de la morbilidad, así como indicadores subjetivos relacionados con la satisfacción del usuario y la experiencia del paciente. Por lo tanto, desde esta perspectiva, la satisfacción constituye uno de los resultados más importantes del proceso asistencial, siendo el reflejo de la valoración integral del usuario respecto a la calidad de atención que recibieron (Vega Jara & Cortez Suárez, 2025).

Dentro del modelo Donabedian el tiempo de espera se ubica principalmente en la dimensión proceso, reflejando la forma en que se organiza y ejecuta la atención sanitaria, además, la oportunidad de recibir atención en un tiempo razonable es una cualidad, que influye directamente en la percepción que los usuarios desarrollan respecto al funcionamiento del servicio, de consecuencia, los tiempos de espera prolongados pueden generar insatisfacción, ansiedad, abandono de la consulta y una valoración negativa de la atención recibida, aun cuando los procedimientos clínicos realizados sean técnicamente adecuados (Setyaningrum et al., 2024).

Gráfico 1 diagrama causal entre tiempo de espera y calidad percibida en la consulta externa



Adaptado del modelo Donabedian y SERVQUAL al objeto de estudio.

Interpretación: la figura 1. representa un diagrama causal de los factores estructurales del sistema de salud, el tiempo de espera y la calidad percibida de la consulta externa. Evidenciando las limitaciones que influyen directamente en el incremento del tiempo de espera, el cual se ubica en la dimensión de proceso del modelo Donabedian afectando la percepción de la capacidad de respuesta, según SERVQUAL, la cadena causal muestra como la disminución en la satisfacción del paciente se traduce en una menor calidad percibida.

Sin embargo desde la perspectiva de la gestión sanitaria las demoras en consulta externa deben interpretarse como la manifestación visible de los procesos organizacionales subyacentes, en este sentido el tiempo de espera es un indicador indirecto de la eficiencia en la planificación de agendas médicas, la asignación de recursos humanos, la coordinación entre servicios y la capacidad resolutive institucional.

En los hospitales de segundo nivel del Ecuador, la creciente demanda de atención especializada ejerce presión sobre la capacidad operativa de los establecimientos de salud. Con esta situación se generan desequilibrios entre la oferta y demanda de servicios, incrementando los tiempos de espera y afectando la experiencia del usuario desde la

gerencia de servicios de salud este fenómeno debe analizarse como un desafío de gestión que requiere intervenciones orientadas a optimizar los procesos asistenciales, fortalecer la programación de citas y mejorar el aprovechamiento de los recursos disponibles.

La literatura contextualizada a la realidad de los hospitales de segundo nivel en el Ecuador demuestra como la satisfacción del usuario no depende exclusivamente de la reducción absoluta de los tiempos de espera. La percepción de calidad también está influenciada por la información proporcionada al paciente, la transparencia de los procesos y la capacidad institucional para gestionar adecuadamente las expectativas, por ello, los gestores sanitarios deben considerar que las estrategias dirigidas a mejorar la experiencia del usuario pueden llevar a resultados significativos incluso en contextos donde las limitaciones estructurales dificultan una disminución inmediata de las demoras.

Implicaciones prácticas

Los modelos Donabedian y SERVQUAL permiten optimizar la gestión del tiempo de espera, mejorando los índices de satisfacción del usuario, con la evidencia recopilada a lo largo de la investigación se han identificado que las necesidades responden a un enfoque integral que incluye la reforma de las políticas públicas a nivel sanitario, considerando que la calidad de servicio es el resultado de múltiples factores que van desde la infraestructura física, la cultura organizacional, gestión de los recursos, optimización de los presupuestos y además la experiencia del paciente.

Dentro de la gestión hospitalaria, la optimización de los procesos de atención en consulta externa, mediante la implementación de sistemas eficientes de programación de citas, control de la demanda y redistribución de la carga asistencial es lo más recomendable para mejorar la afluencia de pacientes y proteger al personal de salud de la sobrecarga laboral. Es importante fortalecer la gestión de los recursos humanos disponibles en salud, con el apoyo de una planificación estratégica de turnos, incrementar estratégicamente el personal en función de la demanda y mantener el enfoque de capacitación continua centrada en el paciente.

Por lo tanto, a nivel institucional la gerencia debe diseñar estrategias en función de la experiencia del paciente usando encuestas de satisfacción y monitorizando las

fluctuaciones en las necesidades de su población, para proveer a los futuros usuarios de información clara y oportuna en cuanto a los tiempos de espera estimados según el servicio requerido, asimismo, las mejoras deben ir acompañadas de renovación y mantenimiento de las salas de espera, un sistema de agenda eficiente y optimizado, así como las condiciones físicas del entorno, estas medidas permiten disminuir la sensación de incertidumbre en los pacientes, concientizándolos de tiempos de espera reales sin que afecte la satisfacción percibida y la confianza en la institución.

En el Ecuador el sistema de salud se maneja por niveles de atención, por lo que se recomienda fortalecer el primer nivel de atención con el fin de aumentar su capacidad resolutive y cumplir con el objetivo para el que fueron diseñados que es descongestionar y reducir la presión asistencial en los hospitales de segundo nivel, de manera que estos puedan brindar servicios oportunamente a la población según sus necesidades de especialidad médica. Paralelamente, también se sugiere implementar sistemas de monitoreo continuo de la calidad de los servicios de salud, incorporando indicadores de tiempo de espera, satisfacción del usuario y capacidad de respuesta, que permitan la toma de decisiones basada en evidencia y la mejora continua de la consulta externa.

Conclusiones

Se puede concluir que el análisis de la evidencia científica y de los principales modelos teóricos de evaluación de la calidad en salud permitió identificar que el tiempo de espera constituye uno de los factores más influyentes en la satisfacción del usuario dentro del servicio de consulta externa de hospitales de segundo nivel de Ecuador. Desde la perspectiva del modelo Donabedian, el tiempo de espera se ubica dentro de la dimensión proceso reflejando la manera en la se organizan y ejecuta las actividades asistenciales, en consecuencia, las demoras prolongadas suelen interpretarse como una limitación en la capacidad de respuesta institucional que es lo que finalmente afecta la experiencia del paciente y la percepción global de la calidad de servicio.

Asimismo, el modelo SERVQUAL permitió comprender que la satisfacción del usuario no depende exclusivamente de la resolución clínica del problema de salud, sino también de las dimensiones relacionadas con la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la

empatía, la seguridad y los elementos tangibles del entorno asistencial, además, la literatura consultada hace hincapié en el que los tiempos de espera prolongados sin una previa justificación disminuyen la satisfacción global del servicio.

La literatura publicada sobre los hospitales de Ecuador enfatiza sobre las limitaciones a nivel estructural y la falta de cultura organizacional, donde el sistema de citas, falta de recursos humanos e insumos, coordinación deficiente son los factores que se repite con mayor frecuencia como oportunidades de mejora. De igual forma, se constató que la percepción de la espera varía según el contexto asistencial ya que dependiendo en el caso de los servicios del área de emergencia los resultados no pueden extrapolarse directamente a consulta externa, debido al contexto y los mecanismos de atención.

En respuesta al objetivo planteado se concluye que existe una relación directa entre el tiempo de espera y la satisfacción del usuario en consulta externa, se debe mejorar la eficiencia de los procesos asistenciales, fortalecer la gestión de recursos y optimizar los sistemas de programación y seguimiento de citas. Por lo tanto, la reducción de los tiempos de espera debe considerarse una prioridad estratégica para los hospitales de segundo nivel del Ecuador, no solo por su impacto en la satisfacción del usuario sino también por su capacidad para fortalecer la confianza institucional, mejorar la calidad percibida y avanzar hacia servicios de salud más eficientes, oportunos y centrados en las necesidades.

Referencias Bibliográficas

- ACCES. (2023). *La ACESS impulsa medición de la satisfacción de la calidad en la atención en servicios de salud*.
- Alarcon-Ruiz, C. A., Heredia, P., & Taype-Rondan, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/S12913-019-4288-6>
- Garza-Carranza, M. T. de la, Calderón-Pérez, A., Reyes-Berlanga, M. L., García-Torres, M. A., Garza-Carranza, M. T. de la, Calderón-Pérez, A., Reyes-Berlanga, M. L., & García-Torres, M. A. (2024). Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. *Horizonte Sanitario*, 23(1), 73–81. <https://doi.org/10.19136/HS.A23N1.5697>
- Gómez, P., & Rivera, J. (2019). Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Estudios de La Gestión: Revista Internacional de Administración*, (5), 121–146. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.5>
- Gonzaga Sarmiento, L., & Bermeo Castro, M. (2025). La Satisfacción En Los Servicios Ambulatorios De Los Hospitales Cantonales Públicos: Una Experiencia En Cuatro Hospitales Del MSP De La Provincia Del Guayas: Código JEL: J28, C85, L84, H75, I31. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas*, 7(9), 75–113. <https://doi.org/10.53591/FCE.V7I9.2426>
- Granda Girón, D. I., & Loján Alvarado, J. C. (2026). Factores Organizacionales y Calidad Percibida en los Servicios de Salud: Revisión Narrativa con Implicaciones para Ecuador. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 7(1), 2189–2206. <https://doi.org/10.61616/RVDC.V7I1.1334>
- Isak, R., Tapia, M., Emily, K., Yanza, R., & Sotomayor-Preciado, A. M. (2025). Percepciones y prácticas en la gestión de calidad de los niveles de atención aplicando el modelo de donabedian: análisis comparativo: Perceptions and practices in quality management across levels of care using the donabedian model: a comparative analysis. *LATAM Revista*

- Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 1943-1955–1943 – 1955.
<https://doi.org/10.56712/LATAM.V6I1.3466>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10758.
<https://doi.org/10.3390/IJERPH182010758>
- Kú Hernández, K. F., & Campos Velásquez, W. J. (2025). Calidad de la Atención en Salud: Una Revisión Sistemática. *Aula Virtual*, 6(13), 513–514.
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.16934244>
- OMS. (2026). *Calidad de la atención*. Organización Mundial de La Salud.
https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Preciado Palta, M. E., & Chamba Tandazo, M. J. (2025). Percepción de la Calidad de Atención a los Usuarios en el Servicio de Emergencia de un Hospital General del Seguro Social. *Arandu UTIC*, 12(2), 2518–2532. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1081>
- Procel Hoyos, R. N., & Prieto Zagal, Á. A. (2022). El tiempo de espera en agendamiento para atención médica con especialistas y su incidencia en la calidad de atención de los usuarios en el Hospital Básico El Puyo. *Repositorio de La UDLA*.
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14508>
- Reyes Tigse, C., Reyes Barrera, G., Bayas Tibanlombo, L. P., Zabala Maza, J. L., & Jaramillo Panamá, S. E. (2026). ¿Por Qué es Importante la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud? Revisión Bibliográfica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 10(1), 7645–7662. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V10I1.22843
- Roldan Cabrera, J. L., Martínez Zapata, K. M., & Sotomayor Preciado, A. M. (2024). Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 10734–10751.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V8I3.12235

- Seif, S., Shah, J., Chandani, A., & Ali, S. K. (2025). The Perception of Waiting Times on Patient Satisfaction and Patient Care: A Cross-Sectional Study at a Tertiary Health Care Institution in Kenya. *PloS One*, 20(5). <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0322015>
- Setyaningrum, D., Sariatmi, A., & Arso, S. P. (2024). Patient Satisfaction on Hospital Outpatient Service Quality Based on the Donabedian Model. *Journal of Public Health for Tropical and Coastal Region*, 7(3), 229–234. <https://doi.org/10.14710/JPHTCR.V7I3.24229>
- Toala Saritama, W. R., & Lam Vivanco, A. M. (2026). Calidad percibida en los servicios de emergencia del Hospital General de Machala en julio-diciembre 2025. *Arandu UTIC*, 13(2), 298–313. <https://doi.org/10.69639/ARANDU.V13I2.2186>
- Tossaint-Schoenmakers, R., Versluis, A., Chavannes, N., Talboom-Kamp, E., & Kasteleyn, M. (2021). The challenge of integrating eHealth into health care: Systematic literature review of the donabedian model of structure, process, and outcome. *Journal of Medical Internet Research*, 23(5), e27180. <https://doi.org/10.2196/27180>
- Vega Jara, M. D., & Cortez Suárez, L. A. (2025). Gestión de la calidad en la atención sanitaria: una revisión de los modelos y estrategias actuales. *Polo Del Conocimiento*, 10(5), 2085–2105. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i5.9557>
- Versoza Castro, K. J., & Calle Gómez, M. A. (2025). Factores determinantes en la percepción de la calidad de atención en salud: una revisión sistemática de la literatura. *Polo Del Conocimiento*, 10(6), 216–240. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i6.9640>
- Yang, J., Liu, F., Yang, C., Wei, J., Ma, Y., Xu, L., Xie, J., & Wang, J. (2025). Application of Donabedian Three-Dimensional Model in Outpatient Care Quality: A Scoping Review. *Journal of Nursing Management*, 2025(1), 6893336. <https://doi.org/10.1155/JONM/6893336>
- Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine (United States)*, 102(40), E35184. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Versoza Castro Wilfrido Kenneth** con cédula de identidad **0705462141** autor del trabajo de titulación: *Impacto del tiempo de espera en la satisfacción del usuario en consulta externa de hospitales de segundo nivel en el Ecuador*, 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, a los 30 días del mes de junio del año 2026



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**WILFRIDO KENNETH
VERSOZA CASTRO**

Versoza Castro Wilfrido Kenneth

0705462141



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Impacto del tiempo de espera en la satisfacción del usuario en consulta externa de hospitales de segundo nivel en el Ecuador.		
AUTOR (apellidos/nombres):	Versoza Castro Wilfrido Kenneth		
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:	30 de junio de 2026	No. DE PÁGINAS:	17
ÁREAS TEMÁTICAS:	Servicios de salud, experiencia del paciente, tiempo de espera		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción usuaria, seguridad del paciente, calidad de atención		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente ensayo se estructura en cuatro apartados principales. El primer apartado corresponde a la introducción donde se contextualiza la problemática del tiempo de espera en los servicios de consulta externa, se expone su relevancia en el ámbito de la calidad de la atención en salud y se plantea el objetivo. El segundo apartado desarrolla el cuerpo teórico, en el cual se analizan conceptos, modelos y teorías relacionados con la calidad, satisfacción del usuario y tiempo de espera, complementando con evidencia realizada en hospitales del Ecuador. El tercer apartado presenta las implicaciones prácticas derivadas de la literatura revisada proponiendo estrategias orientadas a mejorar la oportunidad de atención y fortalecer la satisfacción de los usuarios de los hospitales de segundo nivel. El cuarto y último apartado cierra con las conclusiones, sintetizando los hallazgos y destacando la importancia de optimizar los tiempos de espera como un componente fundamental para el mejoramiento de la calidad percibida en la consulta externa.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 0995738256	E-mail: kennethversoza15@gmail.com drkennethversoza@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):	