

Maestría en
Maestría en Gerencia en Salud

**Trabajo de investigación previo a la obtención del título de
Magíster en Gerencia en Salud**

AUTORES:

Velásquez Vasco Anthony Joel
Pallo Silva Luis Gabriel
López Zambrano Edgar Sebastián
Villalba Morocho Jessica Natali
Mejía Toro Diana Estefania
Romero Vergara Melissa Liseth
Trávez Valencia José Fernando
Navarrete Goyes Ginnela Alejandra.

TUTORES:

Alban Villacis Jorge
Campos Cárdenas Eliecer
Aguilar Romero María

TÍTULO DEL TRABAJO: Calidad de los servicios médicos en relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso, Piñas - El Oro, enero - mayo, 2026.

Quito 2 de Junio 2026

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, Anthony Joel Velásquez Vasco, Luis Gabriel Pallo Silva, Edgar Sebastián López Zambrano, Jessica Natali Villalba Morocho, Diana Estefanía Mejía Toro, Melissa Liseth Romero Vergara, José Fernando Trávez Valencia, Ginnela Alexandra Navarrete Goyes declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada. Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales

Anthony Joel Velásquez Vasco

Luis Gabriel Pallo Silva

Edgar Sebastian López Zambrano

Jessica Natali Villalba Morocho

Diana Estefania Mejia Toro



Melissa Liseth Romero Vergara

José Fernando Trávez Valencia

Ginnela Alexandra Navarrete Goyes

AUTORIZACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Nosotros Anthony Joel Velásquez Vasco, Luis Gabriel Pallo Silva, Edgar Sebastian López Zambrano, Jessica Natali Villalba Morocho, Diana Estefania Mejia Toro, Melissa Liseth Romero Vergara, José Fernando Trávez Valencia, Ginnela Alexandra Navarrete Goyes en calidad de autores del trabajo de investigación titulado autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autores nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

Quito 2 de Junio 2026

Anthony Joel Velásquez Vasco

Luis Gabriel Pallo Silva

Edgar Sebastian López Zambrano

Jessica Natali Villalba Morocho

Diana Estefania Mejia Toro



Melissa Liseth Romero Vergara

José Fernando Trávez Valencia

Ginnela Alexandra Navarrete Goyes

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Ernesto Torres Terán declara que los graduandos: Velásquez Vasco Anthony Joel, Pallo Silva Luis Gabriel, López Zambrano Edgar Sebastian, Villalba Morocho Jessica Natali, Mejia Toro Diana Estefania, Romero Vergara Melissa Liseth, Trávez Valencia José Fernando, Navarrete Goyes Ginnela Alejandra, son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.

Dr. Ernesto Torres Terán
Director de la Maestría en Gerencia en Salud, UIDE

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios, por brindarnos fortaleza, sabiduría y perseverancia para culminar con éxito esta importante etapa de formación profesional. A nuestras familias, quienes con su amor, comprensión y apoyo incondicional nos motivaron a seguir adelante durante cada desafío enfrentado a lo largo de la maestría. Su confianza y sacrificio fueron fundamentales para alcanzar esta meta.

A nuestros docentes y tutores, por compartir sus conocimientos, experiencias y orientaciones, contribuyendo significativamente a nuestro crecimiento académico y profesional.

Finalmente, dedicamos este esfuerzo a todos nuestros colegas profesionales de la salud que trabajan día a día con compromiso y vocación de servicio, inspirándonos a fortalecer la gestión sanitaria y a contribuir al mejoramiento continuo de los servicios de salud en beneficio de la población.

Agradecimiento

Expresamos nuestro profundo agradecimiento a Dios por guiarnos y fortalecernos durante este importante proceso académico. A nuestras familias, por su apoyo incondicional, comprensión y constante motivación, que fueron fundamentales para alcanzar esta meta profesional.

Nuestro especial reconocimiento a los docentes de la Maestría en Gerencia en Salud por compartir sus conocimientos, experiencias y enseñanzas, contribuyendo significativamente a nuestra formación académica y profesional.

Resumen

Introducción: La calidad de los servicios médicos constituye un componente fundamental para garantizar una atención segura, eficiente y centrada en el paciente, siendo la satisfacción del usuario uno de los principales indicadores para evaluar el desempeño de las instituciones sanitarias. **Ojetivo:** Determinar la calidad de los servicios médicos en relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso, cantón Piñas, provincia de El Oro, durante el período enero–mayo de 2026. **Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 399 pacientes seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicó el instrumento SERVQUAL, el cual evaluó las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El análisis estadístico se realizó mediante frecuencias, porcentajes e intervalos de confianza al 95%. **Resultados:** Se evidenció un alto nivel de satisfacción en las dimensiones de seguridad, empatía y capacidad de respuesta. Además, el 75,07% de los usuarios manifestó encontrarse satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida. Sin embargo, se identificaron aspectos susceptibles de mejora relacionados con el tiempo de espera, organización operativa e infraestructura institucional. **Conclusión:** existe una relación significativa entre la calidad de los servicios médicos y la satisfacción de los pacientes, evidenciando la necesidad de fortalecer estrategias institucionales encaminadas a optimizar los procesos asistenciales y garantizar una atención integral, humanizada y de calidad.

Palabras clave: Dimensiones de la calidad de los servicios médicos, satisfacción del paciente, consulta externa, método SERQUAL.

Abstract

Introduction: The quality of medical services constitutes a fundamental component in ensuring safe, efficient, and patient-centered care, with patient satisfaction being one of the main indicators used to evaluate the performance of healthcare institutions. **Objective:** To determine the quality of medical services in relation to the satisfaction of patients treated in the outpatient department of the Luis Moscoso Basic Hospital, Piñas canton, El Oro province, during the period from January to May 2026. **Methodology:** A quantitative, descriptive-correlational study with a non-experimental and cross-sectional design was conducted. The sample consisted of 399 patients selected through non-probabilistic convenience sampling. Data collection was carried out using the SERVQUAL instrument, which evaluated the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Statistical analysis was performed using frequencies, percentages, and 95% confidence intervals. **Results:** A high level of satisfaction was evidenced in the dimensions of assurance, empathy, and responsiveness. Furthermore, 75.07% of the users reported being satisfied or very satisfied with the care received. However, areas requiring improvement were identified, particularly regarding waiting times, operational organization, and institutional infrastructure. **Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of medical services and patient satisfaction, highlighting the need to strengthen institutional strategies aimed at optimizing healthcare processes and ensuring comprehensive, humanized, and high-quality care.

Keywords: Quality of medical services, user satisfaction, outpatient care, SERVQUAL method.

Tabla de contenido

Certificación de auditoría.....	ii
Autorización de derecho de propiedad intelectual.....	iii
Aprobación del director.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	1
Abstract.....	2
 CAPÍTULO I. Introducción.....	 6
1.Planteamiento del problema e importancia del estudio.	8
1.1 Definición del proyecto.....	10
1.2 Naturaleza o tipo de proyecto.....	11
1.3 Objetivos.....	12
1.3.1 Objetivo General.....	12
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12
1.4 Justificación e importancia del trabajo de investigación.....	12
1.5 Perfil de la organización.....	14
1.6 Marco Teórico.....	17
 CAPÍTULO II. Metodología.....	 22
2.1 Tipo de investigación.....	22
2.2 Área de estudio.....	22
2.3 Población y muestra.....	23
2.4 Criterios de inclusión.....	24
2.5 Criterios de exclusión.....	24
2.6 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	24
2.7 Procedimiento durante la recolección de la información de la encuesta:.....	25
2.8 Procesamiento y análisis de los datos.....	26
 CAPÍTULO III. Resultados.....	 27
3.1. Características sociodemográficas.....	27
3.2 Dimensiones de la calidad de atención.....	31
 CAPÍTULO IV. Conclusiones y recomendaciones.....	 58
4.1 Conclusión.....	58
4.2 Recomendaciones.....	60
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 67
 ANEXOS.....	 72

Índice de Tablas

Tabla 1. Dimensiones de la calidad del servicio del modelo servqual.	19
Tabla 2. Edad	2727
Tabla 3. Sexo.....	28
Tabla 4. Servicio o especialidad en la que fue atendido	30
Tabla 5. Dimensión de elementos tangibles	31
Tabla 6. Dimensión confiabilidad.....	34
Tabla 7. Dimensión capacidad de respuesta	38
Tabla 8. Dimensión seguridad.....	42
Tabla 9. Dimensión de empatía.....	46
Tabla 10. Satisfacción del paciente.....	49
Tabla 11. Nivel de satisfacción de la calidad de atención de los Usuarios.....	54
Tabla 12. Propuesta de estrategias orientadas a mejorar la calidad de los servicios médicos.	56

Índice de Figuras

Figura 1.Hospital Básico Luis Moscoso Zambrano.....	15
Figura 2.Dimensiones de la calidad.....	18
Figura 3.Edad de los pacientes.....	27
Figura 4. Sexo de los pacientes.....	29
Figura 5.Servicio o especialidad del área de consulta externa.....	30
Figura 6.Instalaciones limpias y ordenadas.....	32
Figura 7.Equipo médico moderno y en buen estado.....	32
Figura 8.Apariencia profesional.....	33
Figura 9.Las áreas de espera son cómodas para los pacientes.....	33
Figura10.El médico realizó correctamente la atención.....	35
Figura 11.El servicio fue brindado en el tiempo prometido.....	35
Figura12.El personal resolvió mi problema de salud.....	36
Figura13.Recibí información clara sobre mi diagnóstico	36
Figura14. El personal me atendió con rapidez.....	38
Figura15.El personal mostró disposición para ayudarme.....	39
Figura16.El tiempo de espera fue adecuado.....	39
Figura17.El personal respondió correctamente a mis preguntas.....	40
Figura18.El médico me transmitió confianza durante la atención	42
Figura19.El personal demostró conocimiento y profesionalismo	43
Figura 20.Me sentí seguro durante el proceso de atención médica.....	43
Figura 21.El personal respetó mi privacidad durante la consulta.....	44
Figura 22. El personal me trató con amabilidad y respeto.....	46
Figura 23.El médico escuchó atentamente mis preocupaciones.....	47
Figura 24. Recibí una atención personalizada.....	47
Figura 25. Satisfacción con n la atención recibida en consulta externa.....	50
Figura 26. Recomendaría este hospital a otras personas.....	50
Figura 27.Considero que la calidad del servicio es buena.....	51
Figura 28. Volvería a atenderme en este hospital si lo necesitara.....	51

CAPÍTULO I

Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención en salud como el nivel en que los servicios sanitarios proporcionados a individuos y comunidades contribuyen a mantener o mejorar su estado de salud y bienestar. Además, enfatiza que debe centrarse en la seguridad, la efectividad y la atención centrada en el paciente. Estos componentes permiten obtener mejores resultados en salud y favorecen lograr una mejor accesibilidad, oportunidad, seguridad, comunicación efectiva y trato digno hacia el paciente (1, 2).

La calidad es crucial en cualquier actividad de la vida humana y se encuentra estrechamente relacionada con el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que la manera en que los pacientes perciben la atención recibida repercute en la confianza hacia el personal de salud, en la adherencia al tratamiento y en la continuidad del cuidado. Con el paso de los años, la satisfacción del paciente ha sido considerada un indicador clave en la evaluación del desempeño de las instituciones de salud, debido a que permite conocer si las necesidades, expectativas y demandas de la población están siendo cubiertas de forma eficiente y de calidad. (3, 4).

En el Hospital Básico Luis Moscoso Zambrano, el Sistema de Información en Salud (SIS) destaca la importancia de la calidad de la atención médica y de la gestión adecuada de la información para garantizar mejores resultados clínicos y satisfacción de los pacientes. En el área de consulta externa se utiliza la Plataforma de Registro de Atención en Salud (PRAS), sistema del Ministerio de Salud Pública del Ecuador que permite registrar y centralizar la información de las atenciones médicas. Sin embargo, su funcionamiento limitado únicamente a consulta externa y la falta de integración con áreas como emergencia y hospitalización generan dificultades en la continuidad del cuidado y en el acceso integral a la información clínica del paciente.

En el respectivo estudio se emplea el modelo SERVQUAL como necesidad de la institución para evaluar la calidad del servicio mediante la comparación entre las expectativas y percepciones de los usuarios en dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo permite identificar deficiencias relacionadas con demoras en la atención, problemas de comunicación y limitaciones en el trato al usuario, evidenciando brechas que afectan la satisfacción del paciente y la calidad de los servicios de salud brindados en el área de consulta externa (5).

Asimismo, se analiza el SIS desde tres componentes fundamentales: los usuarios del sistema, los registros generados y los requerimientos asociados a la calidad de los datos. Se identifican fortalezas como la centralización de la información y el respaldo nacional del sistema, pero también debilidades importantes, entre ellas procesos manuales, problemas de usabilidad, registros incompletos y retrasos en la generación de reportes. Estas limitaciones afectan la confiabilidad de los datos y dificultan la toma de decisiones clínicas y administrativas.

Finalmente, se requiere determinar la calidad de los servicios médicos según la percepción de los pacientes en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso y, a su vez, se propone sugerir estrategias orientadas a la mejora de la calidad de los servicios médicos, se enfatiza la necesidad de capacitar continuamente al personal y promover una cultura institucional orientada al uso estratégico de la información, con el fin de construir un sistema más eficiente, seguro, integrado y centrado en el paciente.

En este sentido, el fortalecimiento de la calidad asistencial contribuye no solo a mejorar los procesos de atención y los resultados en salud, sino también a consolidar una atención centrada en el individuo, favoreciendo una mayor credibilidad y aceptación de los servicios sanitarios por parte

de la comunidad

1. Planteamiento del problema e importancia del estudio.

No solo los aspectos técnicos médicos permiten determinar la calidad de atención, sino que también existen dimensiones como la accesibilidad, oportunidad, la continuidad, seguridad, el trato humanizado y la comunicación asertiva entre el personal de salud y el paciente. Además, es uno de los principales indicadores que permiten evaluar el desempeño de las entidades sanitarias y garantiza un cuidado humanizado velando siempre por el bienestar del paciente (4,6,7).

La insatisfacción con la calidad de atención percibida por los usuarios es una problemática que ha ido trascendiendo con el paso de los años. Así, a nivel mundial, cada año ocurren entre 5,7 y 8,4 millones de defunciones, todas ellas provocadas por una atención sanitaria de mala calidad. De estas muertes, aproximadamente el 59% se producen en países de ingresos medianos y bajos que no recibieron una atención de calidad (8,5).

En América Latina, los hospitales se enfrentan a desafíos significativos en términos de acceso, calidad y equidad en la calidad de servicios. La falta de financiamiento adecuado, la escasez de personal capacitado y la infraestructura insuficiente son algunas de las barreras que dificultan brindar una atención de calidad (9).

En Ecuador, la calidad de la atención en las instituciones públicas de salud sigue representando un reto importante para el sistema sanitario, particularmente en hospitales básicos y unidades de atención ambulatoria, donde son frecuentes las quejas relacionadas con largos tiempos de espera, problemas en la organización de los servicios y percepciones de un trato poco adecuado hacia los usuarios. Investigaciones recientes desarrolladas en establecimientos de salud ecuatorianos han demostrado que existe una estrecha relación entre la calidad de los servicios médicos y el nivel de

satisfacción de los pacientes, resaltando aspectos como la empatía del personal, la comunicación efectiva y la capacidad de respuesta como factores fundamentales que influyen en la percepción de la atención recibida (4,6).

El Hospital Básico Luis Moscoso brinda atención médica a una amplia población del cantón Piñas y sectores aledaños de la provincia de El Oro. Aquí los servicios de consulta externa representan un espacio clave para la evaluación de la calidad de la atención, ya que constituyen el principal punto de acceso de la población al sistema de salud. En estos servicios, la percepción del usuario se ve influenciada por factores como el tiempo de espera, la organización de las agendas médicas, la comunicación médico-paciente, la actitud del personal de salud y las condiciones físicas del establecimiento. Deficiencias en estos aspectos pueden generar insatisfacción y afectar la continuidad del cuidado y la adherencia a los tratamientos. Por ello, la evaluación sistemática de la calidad en este servicio permite identificar problemas operativos, de organización y de comunicación que impactan directamente en la experiencia del paciente y en la percepción global de la calidad del servicio.

Frente a esta problemática, el estudio de la calidad de los servicios médicos y la satisfacción del usuario en el Hospital Básico Luis Moscoso se presenta como una necesidad para fortalecer la gestión del servicio de consulta externa. La ausencia de evaluaciones previas limita la capacidad de la institución para identificar áreas críticas y diseñar planes de mejora orientados a la eficiencia, la humanización y la excelencia en la atención. En consecuencia, esta investigación aportará evidencia útil para la toma de decisiones institucionales, contribuyendo a optimizar los procesos de atención y mejorar la experiencia del usuario, lo cual afecta directamente al bienestar de la población atendida.

1.1 Definición del proyecto

El presente proyecto de investigación se orienta al análisis de la relación entre la calidad de los servicios médicos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso, durante el período comprendido entre enero y mayo de 2026. La investigación surge ante la necesidad de determinar la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida, considerando que la calidad asistencial constituye uno de los principales indicadores para medir la eficiencia, eficacia y humanización de los servicios de salud.

La base fundamental del proyecto consiste en comprender que la calidad de atención no depende exclusivamente de la adecuada realización técnica de los procedimientos médicos, sino también de múltiples componentes relacionados con la interacción humana y el funcionamiento institucional. Desde esta perspectiva, se pretende evaluar de manera integral el proceso de atención en el área de consulta externa, considerando aspectos como la accesibilidad, la oportunidad en la prestación de los servicios, la comunicación y el trato brindado por el personal de salud, así como las condiciones del entorno asistencial. Estos factores influyen significativamente en la percepción de los usuarios respecto a la calidad recibida y en el cumplimiento adecuado del tratamiento terapéutico.

Asimismo, la investigación busca generar evidencia científica que contribuya al fortalecimiento de estrategias institucionales orientadas al mejoramiento continuo de la calidad de atención en los servicios de salud públicos del Ecuador. En este sentido, los resultados permitirán identificar fortalezas y debilidades dentro del proceso asistencial del Hospital Básico Luis Moscoso, favoreciendo la toma de decisiones administrativas y sanitarias encaminadas a optimizar la atención centrada en el paciente.

La investigación presenta importancia en el ámbito académico, científico y social, ya que permitirá generar evidencia actualizada acerca de la calidad de los servicios médicos y el nivel de satisfacción de los pacientes dentro del contexto hospitalario ecuatoriano, particularmente en la provincia de El Oro. Asimismo, los resultados obtenidos servirán como referencia para futuras investigaciones vinculadas con la gestión de calidad, la evaluación de los servicios de salud y la percepción de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de las políticas nacionales orientadas a optimizar el sistema sanitario y mejorar la calidad de la atención en salud.

1.2 Naturaleza o tipo de proyecto

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que permitirá recopilar, medir y analizar información relacionada con la calidad de los servicios médicos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso. Este enfoque facilitará la obtención de datos objetivos y cuantificables mediante la aplicación de instrumentos estructurados, permitiendo establecer relaciones estadísticas entre las variables de estudio.

El estudio es de tipo descriptivo-correlacional. Es descriptivo porque busca identificar y caracterizar las dimensiones relacionadas con la calidad de atención médica y el nivel de satisfacción de los usuarios, considerando aspectos como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Asimismo, es correlacional porque pretende determinar la relación existente entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa.

La investigación posee un diseño no experimental, ya que las variables serán estudiadas en su contexto natural sin manipulación deliberada por parte del investigador. En este sentido, únicamente se observarán y analizarán los fenómenos tal como ocurren dentro del entorno

hospitalario, respetando las condiciones reales de atención.

De igual manera, el estudio presenta un corte transversal, debido a que la recolección de información se realizará en un único momento durante el período comprendido entre enero y mayo de 2026, permitiendo obtener una visión específica de la problemática en el tiempo establecido.

Por su finalidad, la investigación es aplicada, ya que busca generar evidencia científica útil para la toma de decisiones institucionales y el fortalecimiento de estrategias orientadas al mejoramiento continuo de la calidad asistencial y la satisfacción de los usuarios dentro de los servicios de consulta externa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la calidad de los servicios médicos según la satisfacción de los pacientes; en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso del cantón Piñas, provincia de El Oro, durante el período enero–mayo de 2026

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar las dimensiones de la calidad de atención mediante el instrumento basado en el modelo SERVQUAL.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso.
- Sugerir una propuesta orientada a la mejora de la calidad de los servicios médicos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso.

1.4 Justificación e importancia del trabajo de investigación

La salud es un pilar fundamental para el desarrollo sostenible, y la Agenda 2030 reconoce la

importancia de mejorar la calidad de los servicios de salud, destacando la necesidad de fortalecer los sistemas sanitarios para garantizar el bienestar global (9).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la atención sanitaria como el grado en que los servicios de salud prestados a los individuos y a las poblaciones incrementan la probabilidad de obtener resultados sanitarios deseados, siendo coherentes con el conocimiento profesional vigente y centrados en las personas. En este sentido, es fundamental brindar una atención de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias (10).

La satisfacción de los pacientes constituye un concepto multidimensional y complejo, debido a que busca valorar las experiencias percibidas por los usuarios a partir de sus expectativas previas y de la percepción tanto del propio paciente como de sus familiares. Este indicador es considerado una herramienta esencial para medir la calidad de la atención sanitaria, ya que permite evaluar el nivel de organización, gestión y eficiencia con el que se prestan los servicios de salud. En la actualidad, la satisfacción del usuario se reconoce como uno de los principales indicadores para valorar la calidad de los servicios médicos, particularmente en el área de consulta externa, donde se concentra una gran demanda de atenciones ambulatorias. Asimismo, diversos estudios señalan que una adecuada calidad asistencial se relaciona con mayores niveles de satisfacción, mejor cumplimiento terapéutico, disminución de reclamos y fortalecimiento de la confianza de la población hacia las instituciones sanitarias (11,12).

En el servicio de consulta externa, la percepción del usuario se ve influenciada por factores como el tiempo de espera, la organización de las agendas médicas, la comunicación médico-paciente, la actitud del personal de salud y las condiciones físicas del establecimiento. Deficiencias en estos aspectos pueden generar insatisfacción y afectar la continuidad del cuidado y la adherencia a los tratamientos. Por ello, la evaluación sistemática de la calidad en este servicio permite identificar

problemas operativos, de organización y de comunicación que impactan directamente en la experiencia del paciente y en la percepción global de la calidad del servicio (13).

Además, el volumen de atención y la diversidad de perfiles de pacientes exigen una organización eficiente de los procesos y una atención personalizada. La alta demanda puede generar saturación, aumento de tiempos de espera y desgaste del personal, lo cual repercute negativamente en la percepción de la calidad. Por lo que es necesario que los hospitales públicos cuenten con mecanismos de evaluación periódica que permitan ajustar las estrategias de atención, redistribuir recursos y mejorar la planificación de la agenda médica, con el fin de garantizar una atención más oportuna y centrada en el paciente.

1.5 Perfil de la organización

Nombre de la empresa:

Hospital Básico Luis Moscoso

Misión, visión:

- **Misión:** Prestar servicios de salud con calidad en el ámbito de la asistencia a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de recuperación y rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el Trabajo en red, en el marco de la justicia y la equidad social.
- **Visión:** Ser reconocidos por la ciudadanía como establecimiento de salud accesible, que presta atención de calidad, que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

Ubicación de la sede:

El establecimiento pertenece al Distrito 07D04 Balsas–Marcabelí–Piñas, integrado en la Zona 7 (Loja–El Oro–Zamora Chinchipe), de acuerdo con la organización territorial del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Se encuentra ubicado en el cantón Piñas, en el kilómetro 5 de la vía Portovelo–Zaruma, en el sector denominado Cazaderos, código postal 071050, lo que le otorga una ubicación geográfica estratégica para la atención de la población de la parte alta de la provincia.

Figura 1. Hospital Básico Luis Moscoso Zambrano



Propiedad y forma jurídica: El Hospital Básico Luis Moscoso Zambrano es una institución de salud pública del Estado ecuatoriano, pertenece al Ministerio de Salud Pública (MSP) de Ecuador, que es la entidad estatal responsable de organizar, dirigir y prestar los servicios de salud pública en el país. Su forma jurídica es entidad pública administrativa

El Hospital Básico Luis Moscoso brinda atención a una población estimada de 45.567 habitantes para el año 2025, beneficiando de manera directa a más de 45.000 personas en su área de influencia dentro de la provincia de El Oro.

Tamaño de la organización:

El Hospital Básico Luis Moscoso, se clasifica como una organización de segundo nivel de atención dentro del Sistema Nacional de Salud de Ecuador. Está encabezada por el director administrativo, quien coordina los comités institucionales y recibe apoyo de asesoría jurídica y seguridad ocupacional.

La institución dispone de las áreas de consulta externa, emergencia, hospitalización, laboratorio, imagenología, estadística y rehabilitación física, contando con una infraestructura de 13 consultorios destinados a la atención ambulatoria de la consulta externa. En cuanto a su capacidad instalada, el hospital posee 31 camas de dotación en hospitalización.

Las especialidades disponibles incluyen Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría, Gineco-Obstetricia y Anestesiología, complementadas con servicios de apoyo como Psicología, Nutrición, Odontología, Medicina Ocupacional y Terapia Física, lo que fortalece la atención integral de los usuarios.

Además, en el área de consulta externa se cuenta con el servicio de rehabilitación física, terapia respiratoria, terapia ocupacional, terapia auditiva y del lenguaje. El establecimiento mantiene un horario de atención extendido de lunes a sábado, de 07h00 a 20h00 en el área de consulta externa, lo que contribuye a mejorar el acceso oportuno a los servicios de salud para la población usuaria.

Información sobre empleados y otros trabajadores:

El Hospital Básico Luis Moscoso Zambrano brinda servicios de salud en las áreas de emergencia, hospitalización, consulta externa, terapia física, laboratorio, farmacia, Unidad de Trabajo de Parto y Recuperación (UTPR), centro quirúrgico e imagenología, garantizando una atención integral acorde con su nivel de complejidad. Para la prestación de estos servicios, la institución cuenta con un total de 105 servidores, distribuidos entre 75 personas de personal operativo, 6 funcionarios

administrativos, 5 auxiliares administrativos, 14 auxiliares de enfermería, 2 auxiliares de laboratorio, 2 técnicos de mantenimiento y 1 chofer, conformando así el talento humano necesario para el funcionamiento continuo del establecimiento de salud.

Otros Datos de interés

Los indicadores hospitalarios del período enero–diciembre 2025 muestran una producción institucional equilibrada el servicio de consulta externa

Principales hallazgos:

✓ Alta demanda ambulatoria:

Consulta externa + enfermería: 39.343 atenciones (promedio: 109,29/día), lo que demuestra un elevado uso del servicio ambulatorio y de los programas.

1.6 Marco Teórico: Actualmente, las instituciones de salud enfrentan el desafío de brindar una atención eficiente que no solo responda a criterios técnicos y científicos, sino también a las necesidades emocionales, sociales y humanas de los usuarios. La percepción de calidad influye directamente en la satisfacción del paciente, la adherencia terapéutica y la confianza hacia los servicios sanitarios.

- **Calidad:** Es la adecuación que se le da a un producto o servicio para que cumpla con un alto nivel en sus características al llegar hasta el cliente. A continuación, varios autores la definen, por ejemplo:

Harrington: Es el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de sobrellevar.

Juran: Conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además, manifiesta que consiste en no tener deficiencias.

Real Academia Española: una de las circunstancias o caracteres naturales o adquiridos, con

que se distinguen las personas o las cosas, debe ser vista desde una perspectiva diferente por cada persona ya que cada uno tiene diferentes necesidades que satisfacer (14).

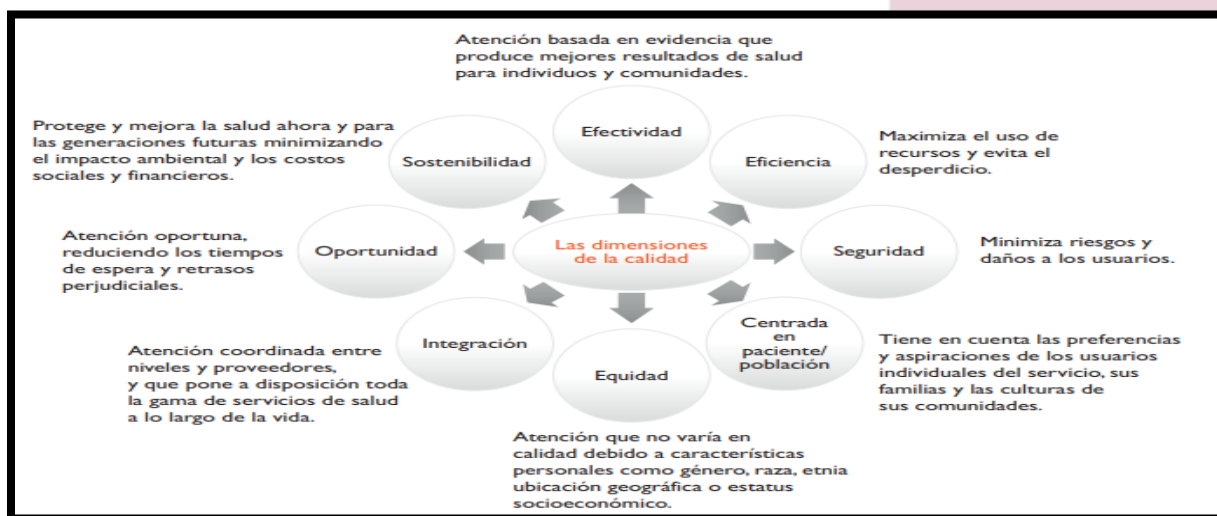
- **Calidad de los servicios de salud:** Es un concepto multidimensional que implica brindar atención segura, efectiva, oportuna, eficiente, equitativa y centrada en el paciente. Se define como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual.

Asimismo, Avedis Donabedian, uno de los principales referentes en evaluación de calidad, plantea que esta se analiza a través de tres dimensiones fundamentales:

- **Estructura:** recursos físicos, humanos y organizacionales.
- **Proceso:** actividades realizadas en la atención médica.
- **Resultados:** efectos en la salud del paciente y su satisfacción.

Este modelo es ampliamente utilizado en estudios hospitalarios, ya que permite evaluar integralmente los servicios brindados (2).

Figura 2. Dimensiones de la calidad



Fuente: adaptado de Saturno PJ.2024 (15).

- **Modelo SERVQUAL:** Se considera un modelo de evaluación de diseño para medir y analizar la calidad del servicio al cliente. Contiene un orden de ítems cuya finalidad es medir los niveles de servicios esperados por el cliente (16,17).

Tabla 1. Dimensiones de la calidad del servicio del modelo servqual.

Dimensión	Descripción
Tangibles	Las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma precisa
Respuesta	La voluntad de ayudar a los clientes y ofrecer un servicio rápido
Aseguramiento	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para
Empatía	Inspira confianza y seguridad

Fuente: adaptado de Soto N et al.2024 (14).

- **Satisfacción del paciente:** Es un indicador fundamental de la calidad de atención en salud. Según la Organización Panamericana de la Salud, la satisfacción refleja el grado en que las expectativas del usuario son cumplidas por el servicio recibido.

Se trata de un constructo subjetivo influenciado por:

- Expectativas previas del paciente
- Experiencias anteriores
- Calidad percibida durante la atención
- Relación médico-paciente

La satisfacción no solo evalúa resultados clínicos, sino también aspectos humanos y organizativos del servicio (18,3).

- **Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente**

Diversos estudios han demostrado que existe una relación directa entre la calidad percibida y la satisfacción del paciente. Cuando los servicios cumplen o superan las expectativas, el nivel de satisfacción aumenta.

El modelo teórico establece que:

- **Mejor calidad percibida → Mayor satisfacción del paciente**
- **Deficiencias en el servicio → Insatisfacción y menor adherencia al tratamiento**

Esta relación es especialmente relevante en áreas de consulta externa, donde el contacto directo con el usuario influye significativamente en su percepción del servicio (17,3,19).

- **Calidad en consulta externa:** Es un componente clave del sistema de salud, ya que constituye el primer nivel de contacto entre el paciente y la institución. La calidad en este servicio se evalúa considerando:
 - Tiempo de espera
 - Trato del personal de salud
 - Claridad en la información brindada
 - Accesibilidad al servicio
 - Resolución de problemas de salud

La percepción del usuario en este nivel impacta directamente en la imagen institucional del hospital (20).

Fundamentación teórica del estudio

Este estudio se sustenta en:

- El modelo de calidad de Donabedian (estructura, proceso, resultado)
- El modelo SERVQUAL para medición de calidad percibida
- Enfoques de satisfacción del paciente como indicador de desempeño en salud

Estos enfoques permiten analizar la relación entre variables desde una perspectiva integral, alineada con la gerencia moderna en salud.

CAPÍTULO II.

Metodología

La presente investigación se desarrollará con la finalidad de determinar la relación existente entre la calidad de los servicios médicos y la satisfacción de los pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso, durante el período enero–mayo de 2026, considerando la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida y las dimensiones de calidad establecidas en el modelo SERVQUAL. La metodología propuesta permitirá obtener información objetiva y confiable para la evaluación integral de la calidad asistencial y su influencia en la satisfacción de los pacientes.

2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo–correlacional, ya que busca determinar la relación entre la calidad de los servicios médicos y la satisfacción de los pacientes. El diseño es no experimental, debido a que no se manipulan las variables de estudio, y de corte transversal, porque la información se recolectará en un único momento durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026.

2.2 Área de estudio

El estudio se llevará a cabo en el Hospital Básico Luis Moscoso, el cual se encuentra ubicado en el sitio Cazaderos, cantón Piñas, provincia de El Oro, Ecuador. Este hospital cuenta con una estructura física vertical de 3 plantas, con servicio de emergencia, hospitalización, centro quirúrgico y la atención en el servicio de consulta externa.

La presente investigación se desarrollará en el área de consulta externa, la cual se encuentra en la primera planta del hospital, en donde atienden las especialidades de Medicina Interna, Cirugía

General, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Anestesiología, Odontología, Psicología Clínica y Terapia Física.

El personal responsable de la atención ambulatoria está conformado por médicos especialistas, una enfermera líder, auxiliares de enfermería, personal de estadística y archivo y personal técnico de apoyo.

2.3 Población y muestra

La población de estudio estuvo constituida por un total de 8.106 pacientes atendidos en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso, durante el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025.

Para la determinación del tamaño de la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un margen de error del 5% ($e = 0,05$). El cálculo se realizó de la siguiente manera:

$$n = Ne^2(N-1) + 1$$

Sustituyendo los valores correspondientes:

$$n = 8106(0.05)^2(8106-1) + 1 = 81060.0025 \cdot 8105 + 1 = 810621.26 \approx 381$$

En consecuencia, el tamaño de la muestra quedó establecido en 381 pacientes. Con el fin de prevenir posibles pérdidas de información o encuestas incompletas, se incrementó un 10% adicional, obteniéndose una muestra final de 399 pacientes.

El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los pacientes que acudieron al servicio de consulta externa durante el periodo de recolección de datos y que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos en la investigación.

De acuerdo con los indicadores institucionales, el área de consulta externa registra una alta demanda de atención ambulatoria, alcanzando aproximadamente 39.343 atenciones anuales, lo cual evidencia la relevancia del servicio dentro del establecimiento de salud

2.4 Criterios de inclusión

- Pacientes atendidos en el área de consulta externa durante el periodo de estudio.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que acepten participar voluntariamente en el estudio.
- Pacientes en condiciones físicas y mentales adecuadas para responder la encuesta.

2.5 Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con alteraciones cognitivas o dificultades de comunicación que impidan responder la encuesta.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.
- Encuestas incompletas o mal llenadas.

2.6 Técnica e instrumento de recolección de datos: La recolección de los datos se utilizará un instrumento como es la encuesta del modelo SERVQUAL, ampliamente validado para evaluar la calidad de los servicios desde la percepción del usuario.

El instrumento mide cinco dimensiones:

- **Elementos tangibles** (infraestructura, equipos, apariencia del personal)
- **Fiabilidad** (capacidad de cumplir lo prometido)

- **Capacidad de respuesta** (rapidez y disposición para ayudar)
- **Seguridad** (conocimiento y cortesía del personal)
- **Empatía** (atención personalizada al paciente)

La encuesta será aplicada de forma directa a los pacientes posterior a la atención médica, garantizando confidencialidad y anonimato de la información.

2.7 Procedimiento durante la recolección de la información de la encuesta:

Para el desarrollo de la investigación se solicitó la autorización institucional correspondiente al Director del Hospital Básico Luis Moscoso.

Posteriormente, se coordinó con el personal del área de consulta externa para la aplicación de las encuestas a los pacientes seleccionados. Los participantes serán informados sobre los objetivos del estudio, el carácter voluntario de su participación y la confidencialidad de la información proporcionada.

La aplicación del cuestionario se realizará de forma presencial al finalizar la atención médica, en un ambiente adecuado que garantice privacidad y comodidad para los usuarios, y se consideran los siguientes aspectos.

- Encuestador.
- Se identifica y expone el objetivo de la encuesta al posible encuestado y le hace saber que es anónima.
- Solicita su consentimiento haciéndole la pregunta ¿podría brindar su opinión acerca de la atención recibida en la consulta externa?

- Si es aceptada inicia con las preguntas. No trata de influenciar las respuestas de los usuarios.
- Verifica antes de concluir la encuesta que todas las casillas estén llenas.
- Se agradeció la información brindada y se revisan las anotaciones relativas a cada pregunta.

2.8 Procesamiento y análisis de los datos

- Levantamiento de la información en Excel avanzado y tablas de frecuencia.
- Los datos obtenidos serán organizados y codificados en una base de datos utilizando el programa Microsoft Excel y posteriormente analizados mediante el software estadístico Epi Info versión 7 o SPSS.
- Para el análisis descriptivo se emplearán frecuencias absolutas, porcentajes.
- Asimismo, se elaborarán tablas y gráficos estadísticos para representar los resultados obtenidos.
- Además, se calcularán intervalos de confianza al 95% para fortalecer la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO III

Resultados

3.1. Características sociodemográficas.

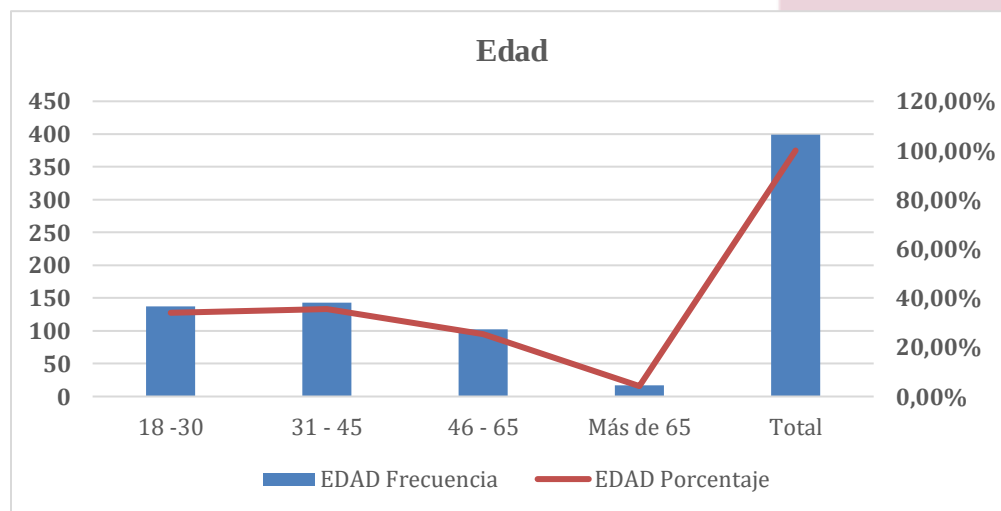
Tabla 2. Edad

VARIABLES	EDAD	
	Frecuencia	Porcentaje
18 -30	137	34,08%
31 - 45	143	35,57%
46 - 65	102	25,37%
Más de 65	17	4,23%
Total	399	100,00%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 3. Edad de los pacientes



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Los respectivos datos estadísticos muestran que existe una mayor afluencia de pacientes que acuden a la consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso en las edades comprendidas entre

31 a 45 años y de 18 a 30 años, representando un porcentaje entre 35,57 y 34,08%. Estos resultados permiten conocer que la población económicamente activa ha tenido mayores atenciones. De igual manera, el grupo etario comprendido entre 46 y 65 años, representa el 25,37% de las atenciones, y únicamente el 4,23% corresponde a los adultos mayores. Los datos evidencian que existe una menor afluencia de estos grupos etarios, situación que puede verse asociada a deficiencias estructurales u organizacionales del hospital, dificultad de movilización, diferentes barreras de acceso, limitaciones funcionales y ubicación geográfica. Estos factores tienen una gran repercusión, debido a la amplia expansión territorial de la zona, lo que ocasiona que, en muchas ocasiones, los usuarios prefieran acudir a servicios de atención privada, tal como lo menciona Rodríguez JL (2025) y Tapia et al (2023) (21, 22).

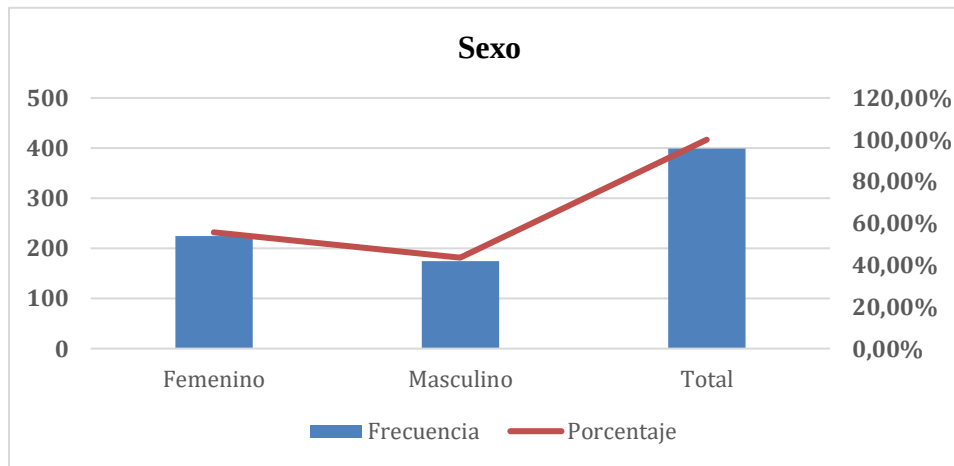
Tabla 3. Sexo

VARIABLES	SEXO	
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	224	55,72%
Masculino	175	43,53%
Total	399	100,00%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 4. Sexo de los pacientes



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

De acuerdo con los datos de la tabla correspondiente a la variable sexo, se puede evidenciar que predominó el sexo femenino con el 55,72% de la muestra, mientras el sexo masculino estuvo conformado por el 43,53%.

Sin embargo, un estudio realizado por Taylor (23), menciona que los hombres presentan una mayor carga de enfermedad y causan mortalidad prematura. Por otra parte, Patwardhan et al (24), señala que las mujeres presentan mayor carga de afecciones en su estado de salud que los hombres; pero tienen mayor interacción con los servicios de salud, debido a que buscan preservar el autocuidado y la prevención de enfermedades. Esta situación favorece la realización de los controles médicos periódicos, el seguimiento continuo y el uso frecuente del área de la consulta externa, contribuyendo a la disminución de las muertes prematuras.

La presencia de hombres en la muestra se puede ver que está distribuida de manera relativamente equilibrada entre los dos grupos poblacionales, lo cual mejora la representatividad y brinda una mayor solidez al análisis comparativo sobre cómo hombres y mujeres perciben la calidad del servicio. En este En este contexto, la distribución obtenida posibilita una comprensión más extensa

de las particularidades y del comportamiento de los usuarios en relación con el uso de los servicios ambulatorios dentro del ámbito hospitalario.

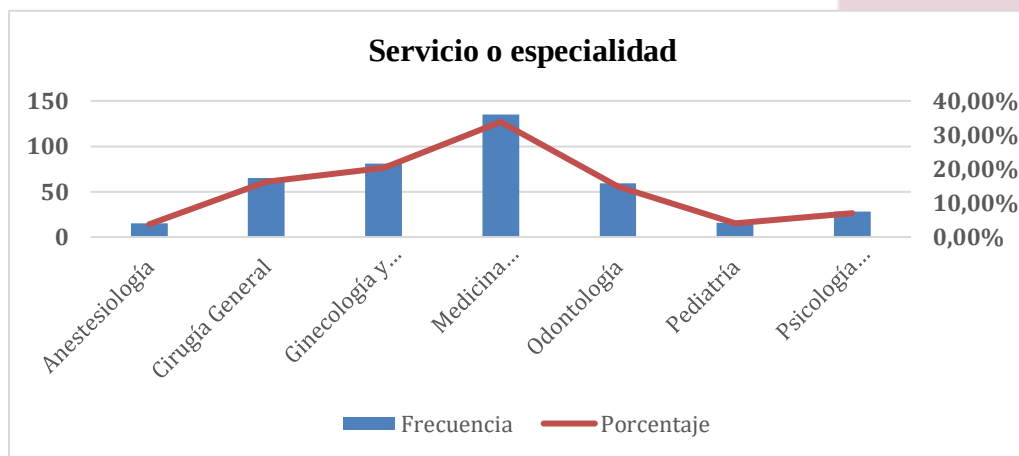
Tabla 4. Servicio o especialidad en la que fue atendido

Servicio o especialidad		
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Anestesiología	15	3,76%
Cirugía General	65	16,29%
Ginecología y Obstetricia	81	20,30%
Medicina Interna	135	33,83%
Odontología	59	14,79%
Pediatría	16	4,01%
Psicología Clínica	28	7,02%
Total	399	100,00%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 5. Servicio o especialidad del área de consulta externa



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

La respectiva información muestra la distribución de las especialidades por las cuales los pacientes acuden con mayor frecuencia al área de consulta externa. La especialidad de Medicina Interna es

aquella que refleja el mayor porcentaje, representando el 33,83% del total de la muestra, seguida de la especialidad de Ginecología y Obstetricia con el 20,30%; Cirugía General, representando el 16,29%; y Odontología, el 14,79%. Por otro lado, las especialidades de Psicología Clínica, Pediatría y Anestesiología presentan una menor afluencia de usuarios. Los datos obtenidos reflejan que existe una mayor demanda ambulatoria en especialidades que tienen relación con enfermedades crónicas, trastornos metabólicos, cardiovasculares, digestivos, los cuales se abordan continuamente en el área de medicina interna, situación que se corrobora con lo descrito en una publicación realizada por Rojas (3).

3.2 Dimensiones de la calidad de atención.

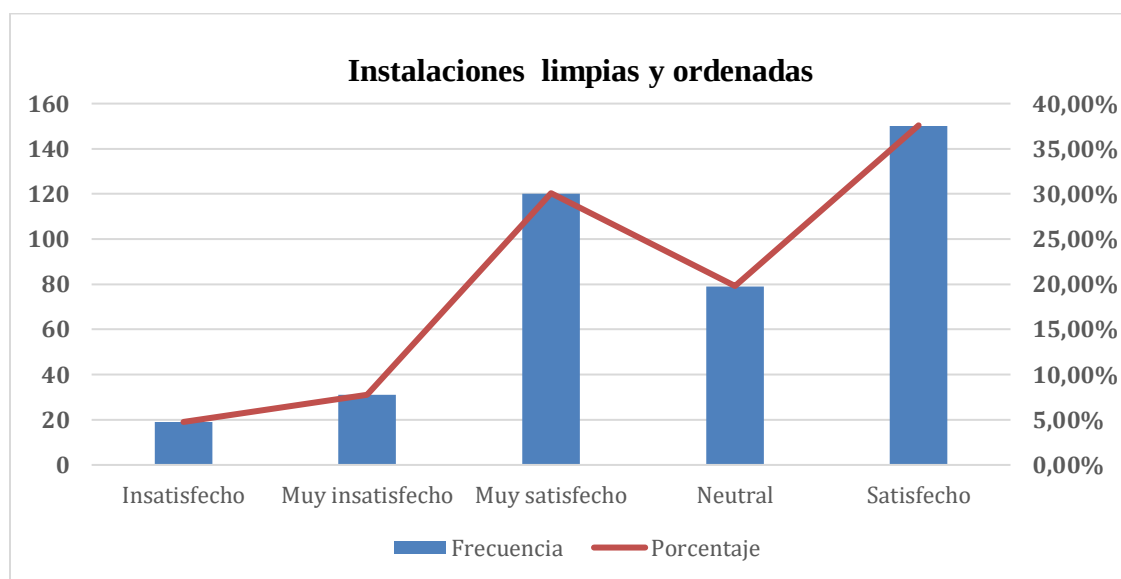
Tabla 5. Dimensión elementos tangibles

Ítems evaluados	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas	31	7,77%	19	4,76%	79	19,80%	150	37,59%	120	30,08%	399	100%
El equipo médico parece moderno y en buen estado	17	4,26%	26	6,52%	88	22,06%	168	42,10%	100	25,06%	399	100%
El personal de salud presenta una apariencia profesional	14	3,51%	34	8,52%	63	15,79%	162	40,60%	126	31,58%	399	100
Las áreas de espera son cómodas para los pacientes	12	3,00%	36	9,02%	74	18,55%	165	41,36%	112	28,07	399	100%

Elaboración: Autoría propia

Fuente: Investigación a usuarios

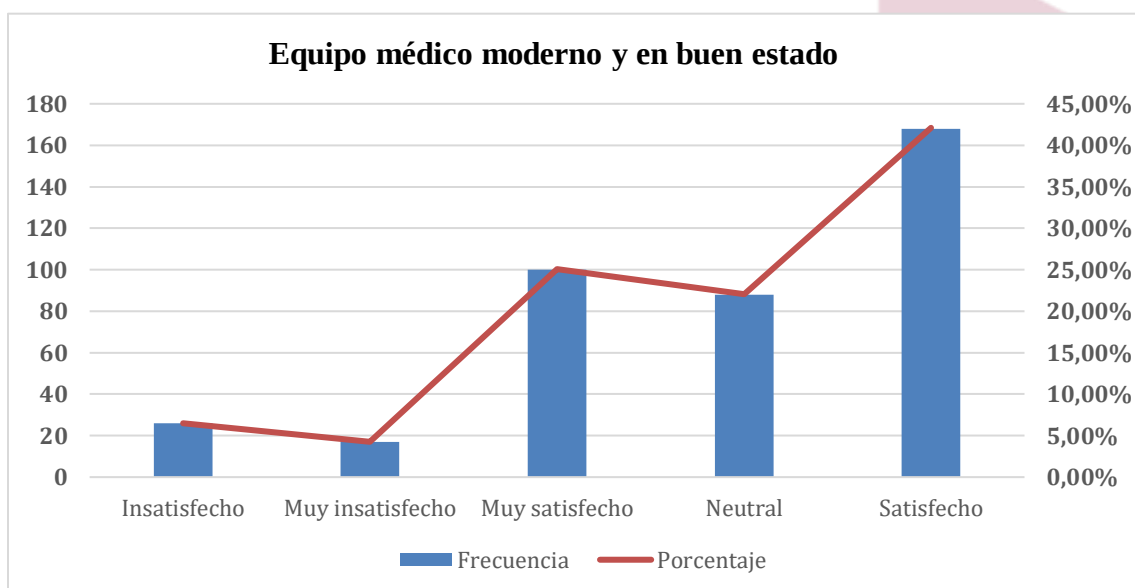
Figura 6. Instalaciones limpias y ordenadas



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

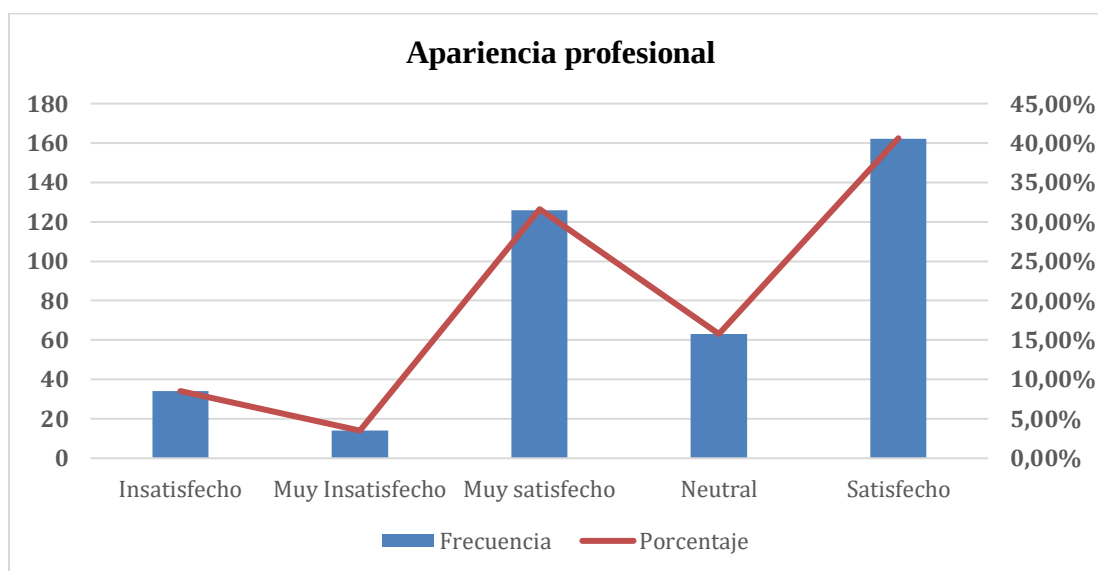
Figura 7. Equipo médico moderno y en buen estado



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

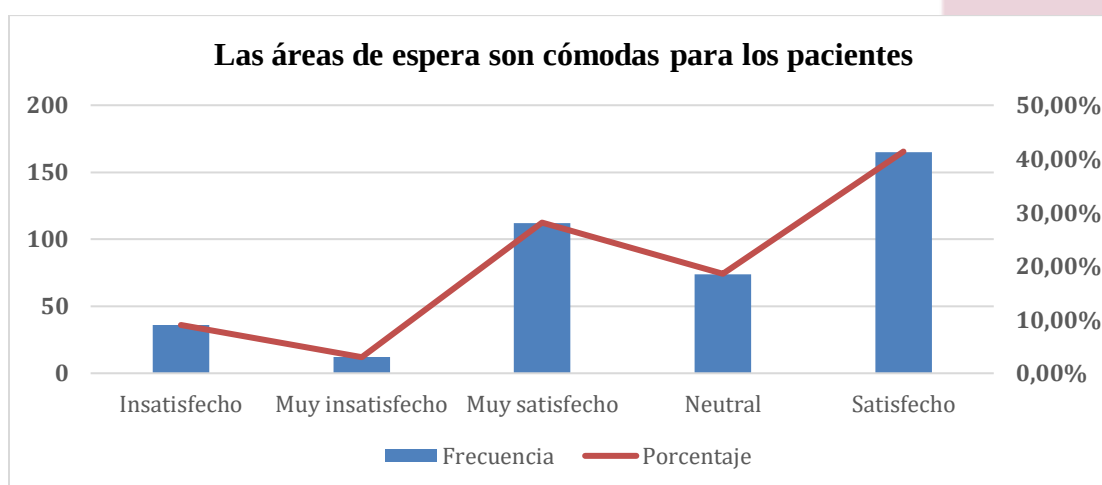
Figura 8. Apariencia profesional



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 9. Las áreas de espera son cómodas para los pacientes



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Análisis: Los resultados obtenidos en la dimensión de Elementos tangibles han sido favorables desde la percepción de los usuarios, en la cual se alcanza una satisfacción global del 69,11%. El intervalo de confianza de Wilson al 95% (66,78%-71,34%) demuestra estadísticamente que en los cuatro ítems los usuarios tienen una apreciación positiva satisfactoria y muy satisfactoria en

aspectos de la infraestructura, equipamiento, apariencia profesional del personal de salud y la comodidad en el área de espera mientras esperan ser atendidos, reflejando aceptabilidad.

Por otra parte, aunque los resultados han sido favorables, se ha observado una ligera insatisfacción con la comodidad de las áreas de espera, con el 9,02%, seguida del 8,52%, lo que indica que el personal no presenta una buena apariencia profesional, y el 7,7% indica inconformidad en las instalaciones. Dichas inconformidades son el punto de partida para lograr mejorías dentro de la institución (17).

Además, el intervalo de confianza permanece muy por encima del 50%, lo que sugiere que hay una tendencia importante hacia la satisfacción en este aspecto, lo cual indica que los componentes visuales y físicos del servicio aportan positivamente a la percepción total de calidad de atención en consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso.

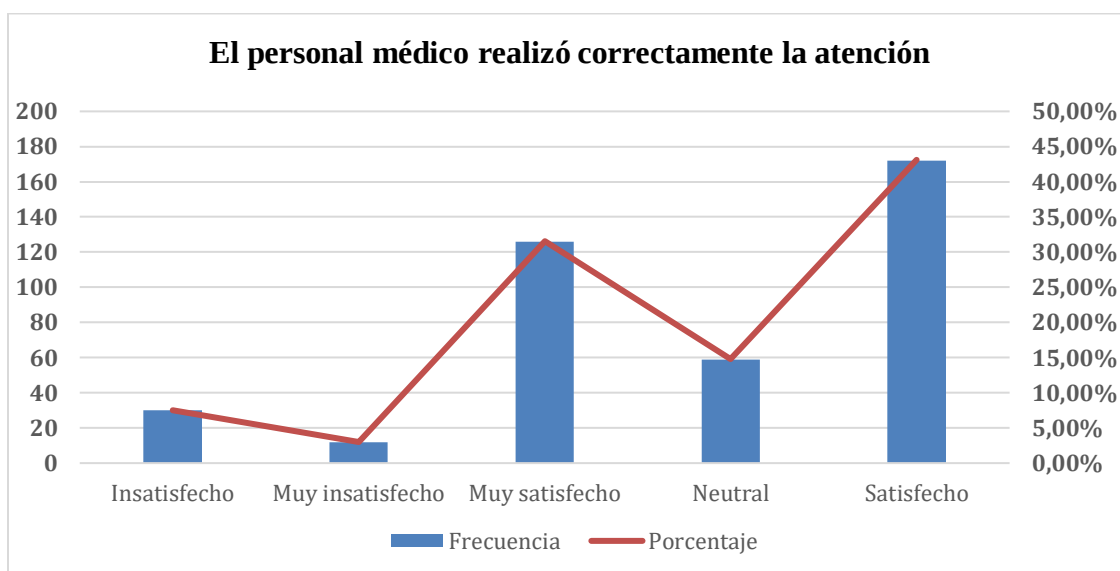
Tabla 6. Dimensión Confiabilidad

Ítems evaluados	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El personal médico realizó correctamente la atención.	12	3,00%	30	7,52%	59	14,79%	172	43,11%	126	31,58%	399	100%
El servicio fue brindado en el tiempo prometido	12	3,01%	35	8,77%	75	18,80%	163	40,85%	114	28,57%	399	100%
El personal mostró interés en resolver mi problema de salud	17	4,26%	27	6,77%	59	14,79%	176	44,10%	120	30,08%	399	100
Recibí información clara sobre mi diagnóstico o tratamiento	14	3,50%	26	6,52%	58	14,54%	177	44,36%	124	31,08%	399	100%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

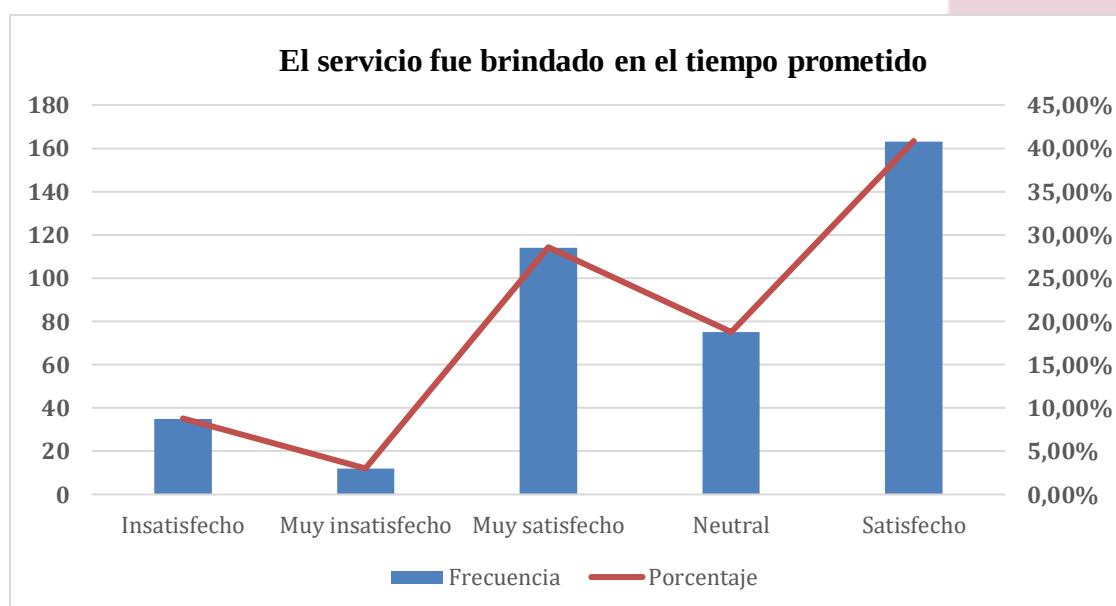
Figura 10.El personal médico realizó correctamente la atención.



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

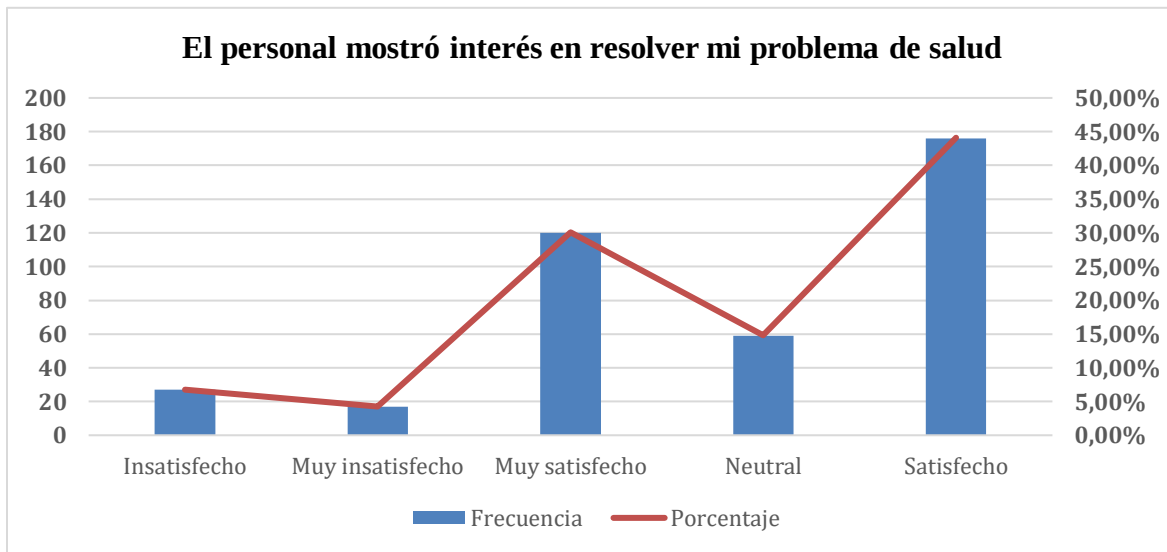
Figura 11.El servicio fue brindado en el tiempo prometido.



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

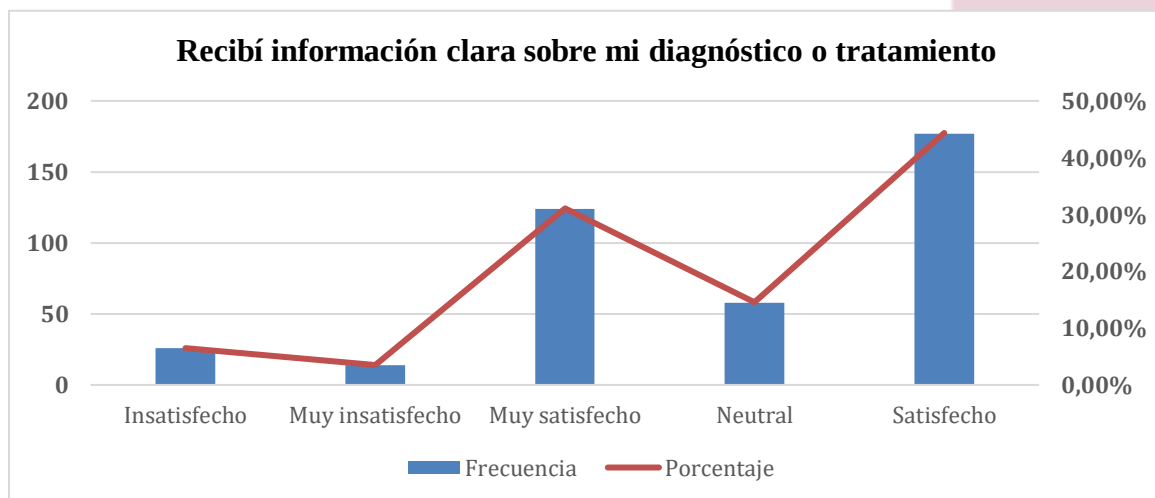
Figura 12. El personal mostró interés en resolver mi problema de salud



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 13. Recibí información clara sobre mi diagnóstico o tratamiento.



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

La dimensión de Fiabilidad presentó un nivel global elevado de satisfacción, alcanzando un intervalo de confianza de Wilson de (71,18%-75,54%), donde se evidencia estabilidad estadística y precisión en los datos obtenidos, lo que permite analizar que los usuarios perciben

favorablemente la capacidad del personal de salud para brindar información en el tiempo oportuno, así como amabilidad, disposición para ayudar a resolver los problemas de salud del paciente y, sobre todo, proporcionar información clara sobre su diagnóstico clínico.

El 43,11% de los usuarios se encuentra satisfecho y el 31,58% corresponde al ítem relacionado con la correcta atención. En cuanto al cumplimiento del tiempo promedio de atención, predominó la satisfacción con el 40,85%; sin embargo, también se observa un ligero aumento de las respuestas insatisfactorias y neutrales, lo que orienta a establecer mecanismos de mejora para optimizar la organización y la eficiencia operativa en el área de consulta externa. Por otra parte, Zhang (25), en su estudio realizado, evidencia que cuando el paciente espera tiempos prolongados por la atención médica, su percepción relativa sobre la calidad de la atención se ve directamente afectada en su satisfacción al momento de acudir a la consulta externa.

El ítem referente al interés del profesional para resolver problemas de salud del paciente alcanzó niveles de satisfacción elevados del 44,10%, aquí se enfatiza el compromiso y vocación que tiene el personal sanitario durante el proceso asistencial. También se destaca la comunicación efectiva, habilidad blanda, para brindar información clara y oportuna en el diagnóstico y tratamiento del paciente. Datos que coinciden con los de

Decety, cuando mencionan que el profesional con empatía es capaz de brindar apoyo en el tratamiento terapéutico del paciente y resolver problemas, brindando así confianza y satisfacción en los resultados (26).

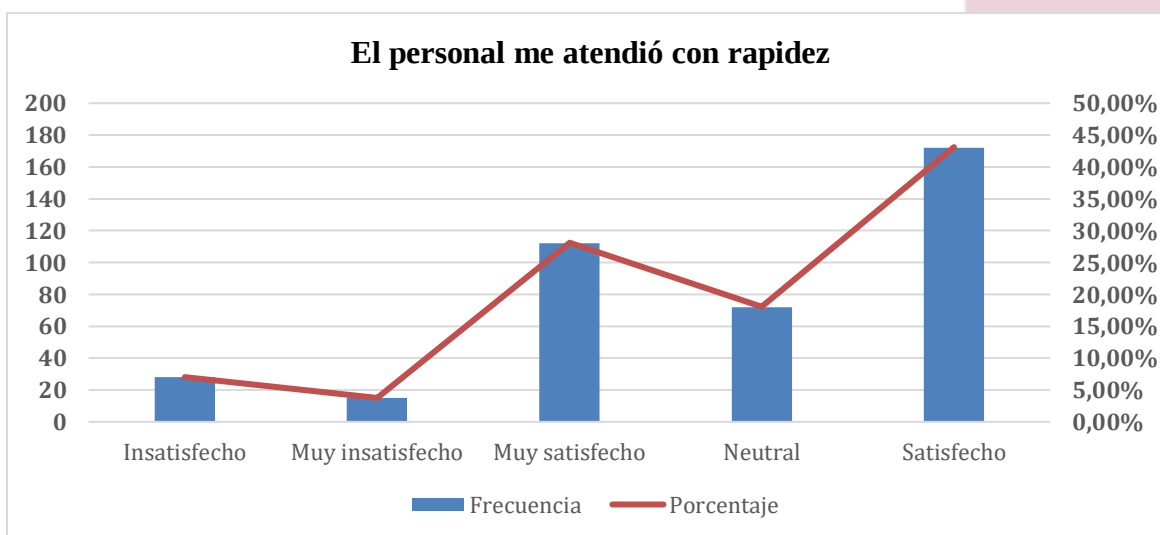
Tabla 7. Dimensión capacidad de respuesta

Ítems evaluados	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El personal me atendió con rapidez	15	3,76%	28	7,02%	72	18,05%	172	43,11%	112	28,07%	399	100%
El personal mostró disposición para ayudarme	13	3,26%	28	7,02%	52	13,02%	182	45,61%	124	31,09%	399	100%
El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado	14	3,51%	36	9,02%	71	17,80%	180	45,11%	98	24,56%	399	100
El personal respondió oportunamente a mis preguntas	13	3,23%	24	5,97%	64	15,92%	180	45,11%	118	29,35%	399	100%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

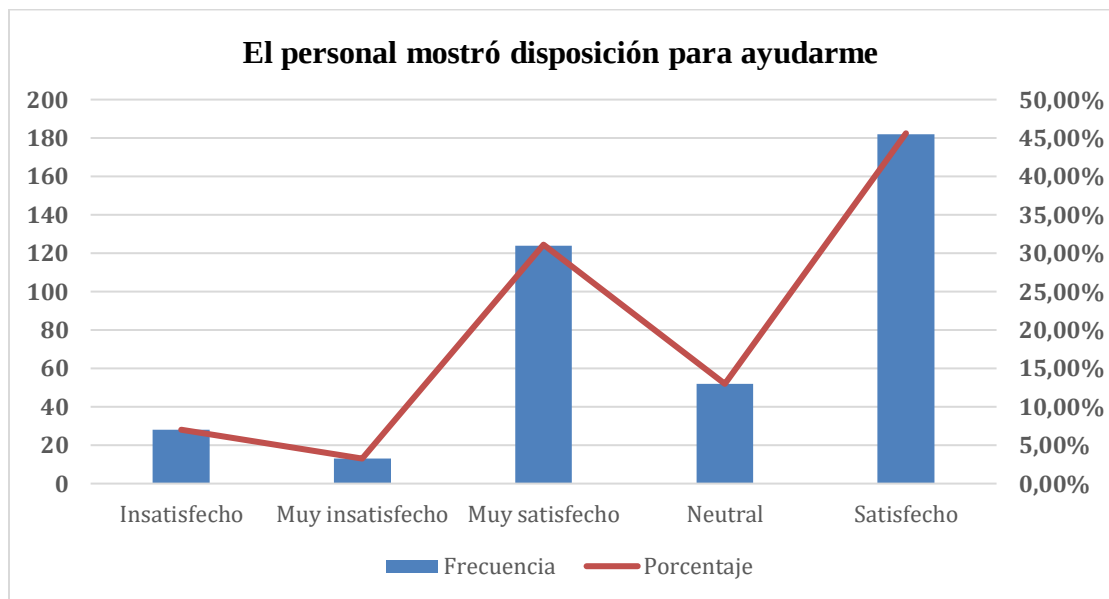
Figura 14.El personal me atendió con rapidez



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

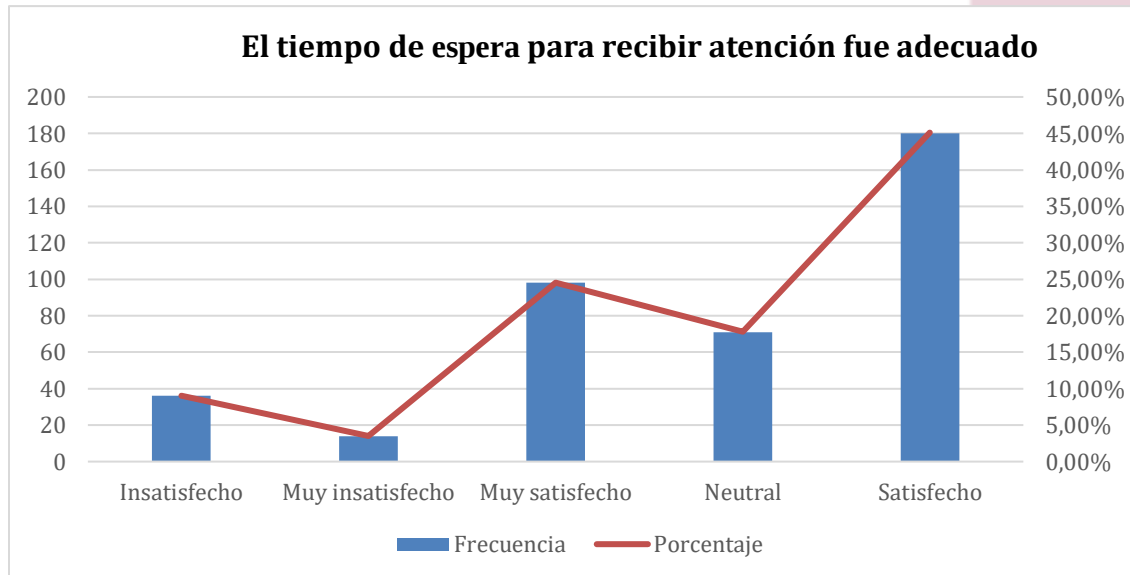
Figura 15. El personal mostró disposición para ayudarme



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

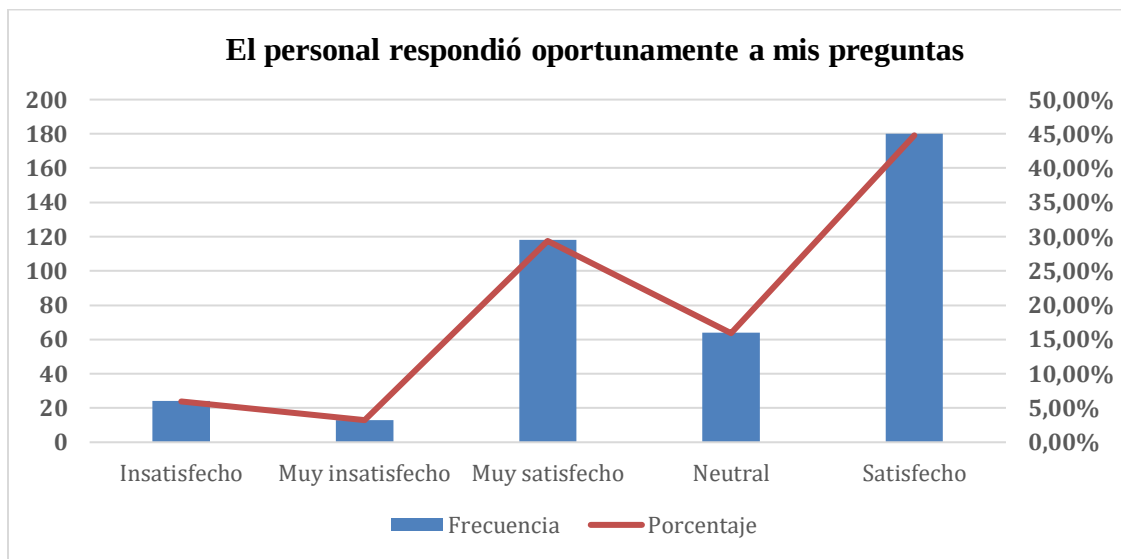
Figura 16. El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 17.El personal respondió oportunamente a mis preguntas



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

La dimensión "Capacidad de respuesta" mostró un alto grado de satisfacción en términos generales, con un porcentaje positivo del 73,06%. La proporción observada se estima con precisión y estabilidad estadística, según lo demuestra el intervalo de confianza de Wilson al 95% (70,80%–75,19%). Esto pone de manifiesto que la mayoría de los usuarios valoran positivamente la atención, la rapidez, el compromiso y la respuesta oportuna del personal al brindarle atención

En cuanto a la pregunta de la rapidez en la atención, se evidencia que el 43,11% se encuentra satisfecho y el 28,07% muy satisfecho. Datos que indican que los usuarios están satisfechos, lo cual es un elemento clave en la calidad y eficacia de los servicios sanitarios.

Asimismo, el ítem referente a la disposición del personal para ayudar al paciente presentó uno de los mayores niveles de satisfacción dentro de la dimensión, registrando 45,61% en la categoría “Satisfecho” y 31,09 en “Muy satisfecho”. Este comportamiento evidencia que los usuarios valoran positivamente la actitud colaborativa, la amabilidad y el compromiso del personal sanitario

para atender sus necesidades de salud.

Respecto al tiempo de espera para recibir atención, aunque predominó la satisfacción con 45,11% , se observó una ligera elevación de respuestas insatisfactorias y neutrales en comparación con los otros ítems evaluados. Este hallazgo podría reflejar oportunidades de mejora relacionadas con la organización institucional, optimización del flujo de pacientes y reducción de tiempos de espera en consulta externa. Asimismo, Zhang H et al. (25) indica que para reducir los tiempos de espera se debe incluir el aumento de citas, la eficiencia del personal, la programación y el uso de inteligencia artificial para organizarse con anticipación.

El autor Hasibuan (27) menciona que el tiempo de espera por el servicio de salud está relacionado directamente con la satisfacción del usuario, señalando que, entre mayor sea el tiempo de espera del paciente, menor será la satisfacción percibida. Es así que las largas colas de espera en la consulta externa siguen siendo una problemática en diferentes casas de salud, afectando la eficacia operativa y la experiencia del paciente, generando incomodidad, ansiedad, entre otras situaciones.

De igual manera, se han obtenido resultados positivos en cuanto a la respuesta oportuna del personal ante las preguntas de los usuarios, mostrando que el 44,78% se sienten Satisfechos. Esto indica que la comunicación asertiva en tiempo real y el acceso a establecer un diálogo son aspectos fundamentales para garantizar confianza y satisfacción a los usuarios.

Además, el que el intervalo de confianza se mantenga por encima del 50% sugiere una inclinación importante hacia la satisfacción de los pacientes en relación con la capacidad de respuesta del servicio médico.

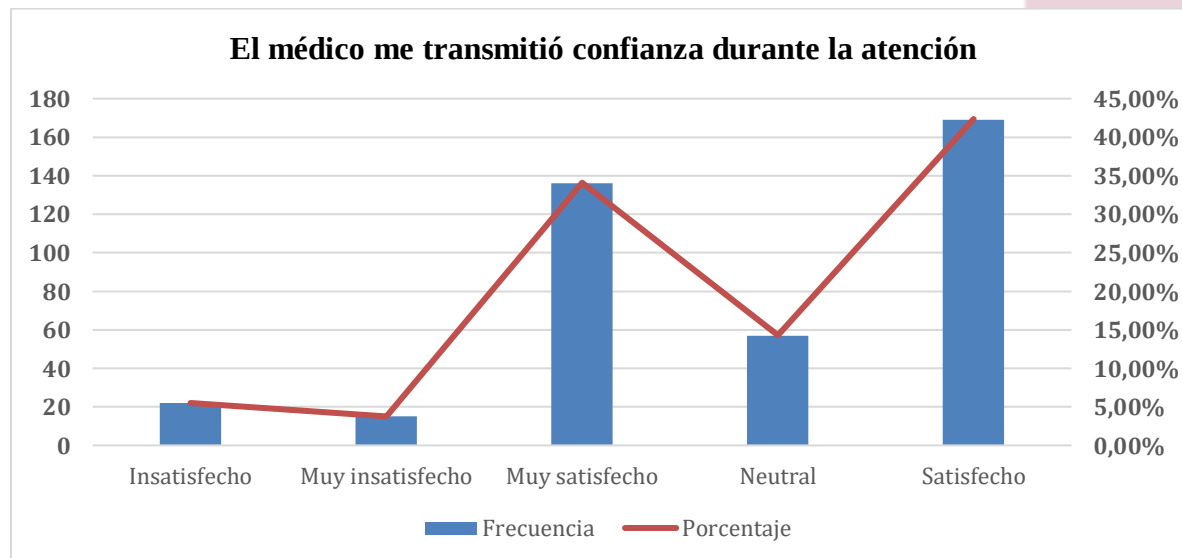
Tabla 8. Dimensión Seguridad

Ítems evaluados	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El médico me transmitió confianza durante la atención	15	3,76%	22	5,50%	57	14,29%	169	42,36%	136	34,09%	399	100%
El personal demostró conocimiento y profesionalismo	14	3,51%	29	7,27%	48	12,03%	180	45,11%	128	45,11%	399	100%
Me sentí seguro durante el proceso de atención médica	15	3,76%	29	7,27%	57	14,28%	178	44,61%	120	30,08%	399	100%
El personal respetó mi privacidad durante la consulta	15	3,76%	26	6,52%	51	12,78%	176	44,11%	131	32,83%	399	100%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

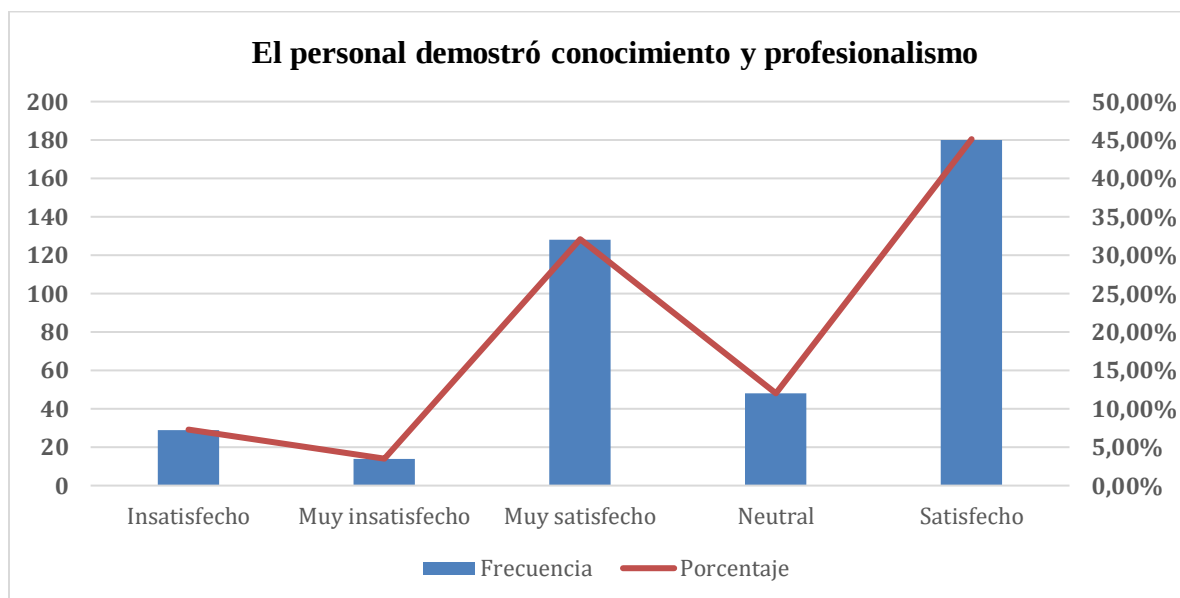
Figura 18. El médico me transmitió confianza durante la atención.



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

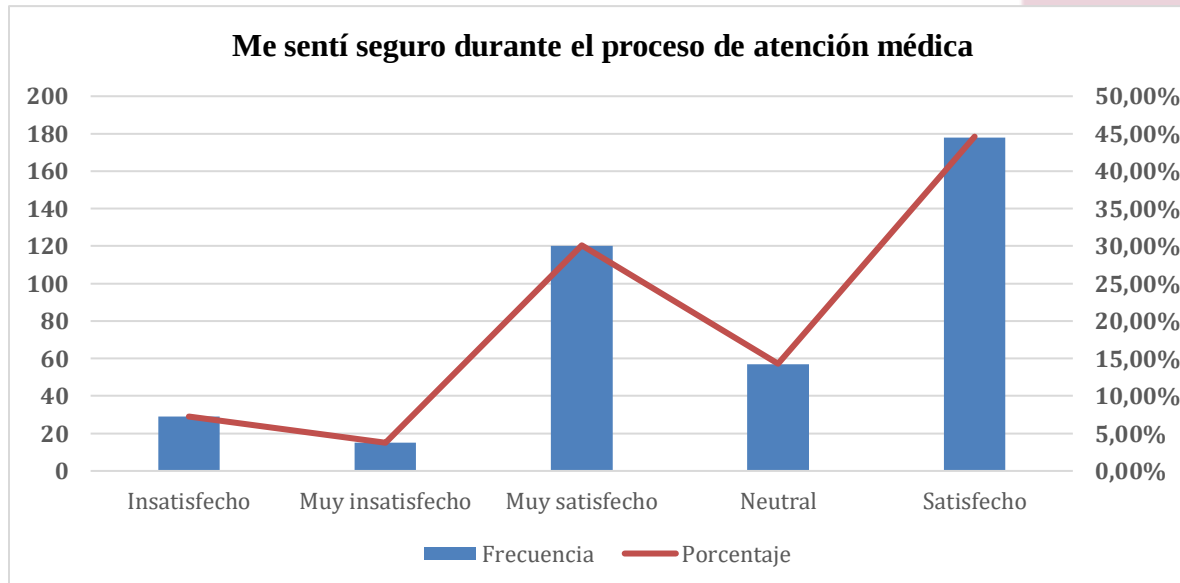
Figura 19. El personal demostró conocimiento y profesionalismo



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

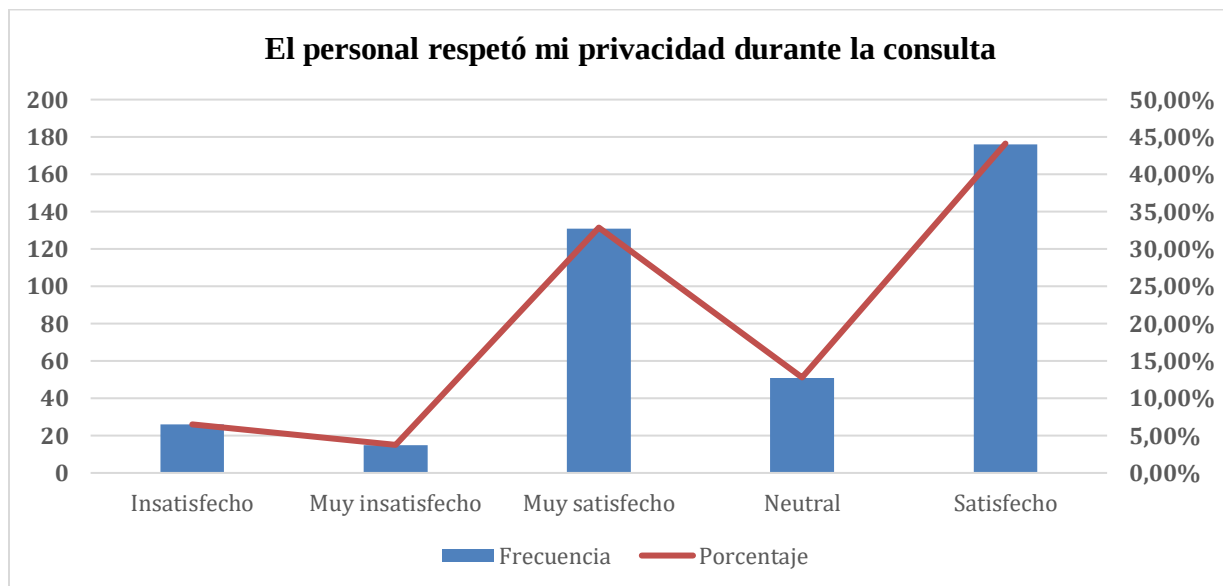
Figura 20. Me sentí seguro durante el proceso de atención médica



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 21.El personal respetó mi privacidad durante la consulta



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

En cuanto a la dimensión de seguridad, se puede observar que se alcanzó un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes que acuden a la consulta externa. El intervalo de confianza de Wilson al 95% muestra un límite inferior (LCL) de 74,17% y un límite superior (UCL) de 78,34%, lo que indica precisión y estabilidad estadística, permitiendo inferir que la respectiva dimensión presenta una percepción positiva sostenida en la población estudiada.

Con respecto al indicador “el médico me transmitió confianza durante la atención médica”, se evidencia que el 42,3% de los pacientes se sienten satisfechos y el 34,09% muy satisfechos. Asimismo, en cuanto a que el personal demostró conocimiento y profesionalismo, el 45,11% se encuentra satisfecho y el 32,08% muy satisfecho, alcanzando una valoración global del 77,19%, lo que permite evidenciar que los usuarios tienen una percepción positiva respecto al desempeño del personal sanitario.

El 44,61% de los usuarios se sienten satisfechos (Wilson 95% LCL-UCL: 39,50%-49,17%) y el

30,08% muy satisfechos (Wilson 95% LCL-UCL: 25,59%-34,50%) en cuanto a la seguridad que les brinda el personal de salud durante la atención médica. Estas estimaciones se consideran confiables y evidencian que la mayoría de los pacientes percibe seguridad durante la atención recibida.

Por último, en cuanto al indicador “El personal respetó mi privacidad durante la consulta”, se evidencia que el 44,11% de los usuarios se sienten satisfechos y el 32,83% muy satisfecho, alcanzando un valor porcentual global del 76,94%. Esto refleja que, durante la consulta médica, se logra generar un ambiente de confianza que favorece una atención adecuada y un diagnóstico más acertado para el paciente.

Autores como Zambrano y Serpa (4) mencionan que la dimensión de seguridad del modelo SERVQUAL constituye un punto clave para evaluar la capacidad que tiene el profesional para generar confianza y credibilidad en el paciente. Asimismo, Jaramillo C. (28) señala que la satisfacción percibida por el usuario en esta dimensión se relaciona con la confianza que brinda el profesional de la salud, la comunicación efectiva y, sobre todo, el respeto durante cada uno de los momentos de la atención médica. Estos hallazgos concuerdan con los resultados obtenidos en la presente investigación.

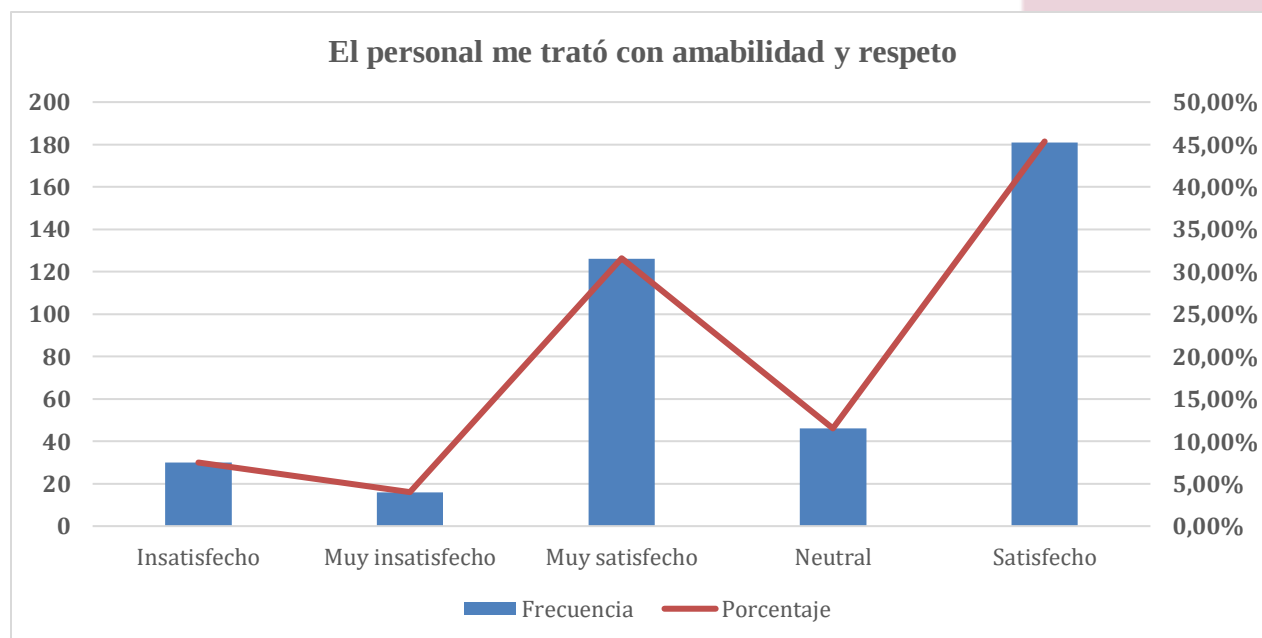
Tabla 9. Dimensión de empatía

Ítems evaluados	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El personal me trató con amabilidad y respeto	16	4,01%	30	7,52%	46	11,53%	181	45,36%	126	31,58%	399	100%
El médico escuchó atentamente mis preocupaciones	12	3,00%	26	6,51%	46	11,53%	195	48,88%	120	30,08%	399	100%
Recibí una atención personalizada	12	3,01%	32	8,02%	62	15,54%	172	43,11%	121	30,33%	399	100%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

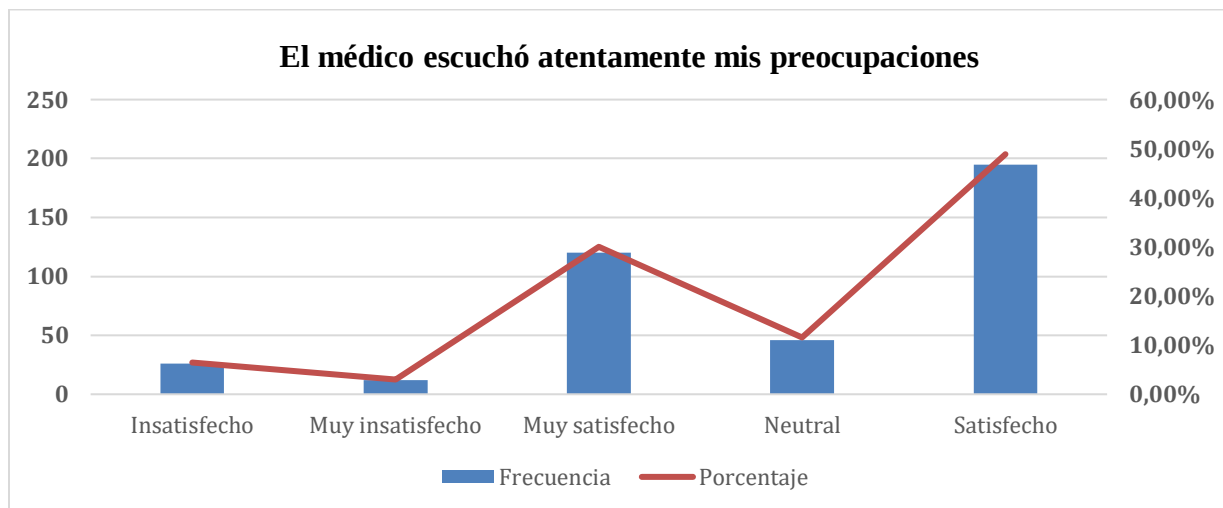
Figura 22. El personal me trató con amabilidad y respeto



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

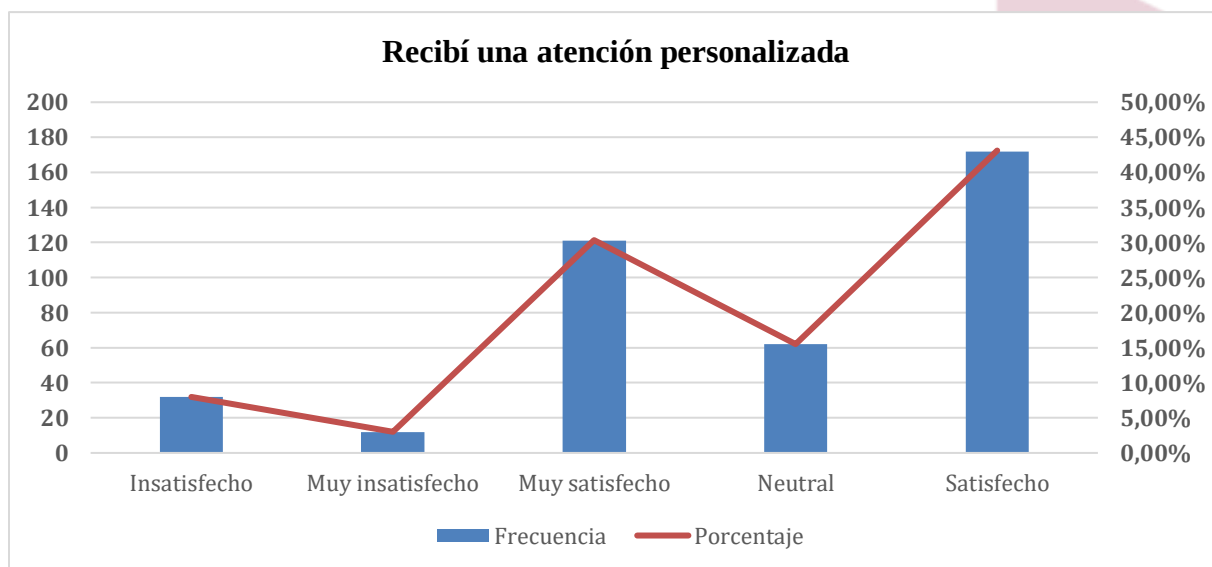
Figura 23.El médico escuchó atentamente mis preocupaciones.



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 24. Recibí una atención personalizada



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

De acuerdo con los datos obtenidos en la respectiva tabla y gráficas, se puede evidenciar que, en la dimensión Empatía del modelo SERVQUAL, los pacientes que acuden a la consulta externa han experimentado una atención basada en el trato humanizado, personalizado y fundamentado en la

escucha activa, situación que ya ha sido analizada en las otras dimensiones. Todo ello permite obtener resultados donde el 45,36% de los usuarios se sienten satisfechos en el indicador de amabilidad y respeto, mientras que el 31,58% se encuentran muy satisfechos con el trato recibido. Además, los intervalos de confianza indican precisión y estabilidad en los datos obtenidos.

Respecto al indicador relacionado con la escucha de las preocupaciones del paciente, el 48,88% manifestó sentirse satisfecho y el 30,08% muy satisfecho, alcanzando una valoración positiva global del 78,96%.

A su vez, los datos permiten evidenciar una apreciación favorable de la atención recibida, garantizando que el 43,11% de los usuarios recibe una atención de manera personalizada y se siente satisfecho con ella; mientras que el 30,33% indicó sentirse muy satisfecho, representando una valoración positiva acumulada del 73,44%.

La empatía se considera un componente fundamental en la calidad de la atención al paciente, ya que representa la habilidad que tiene el personal de salud para comprender las situaciones desde la perspectiva del usuario. Esto resulta esencial para asegurar una adecuada relación médico-paciente, ofrecer una atención de calidad y cubrir las necesidades del paciente, tal como lo menciona Moya J, en su estudio realizado (29).

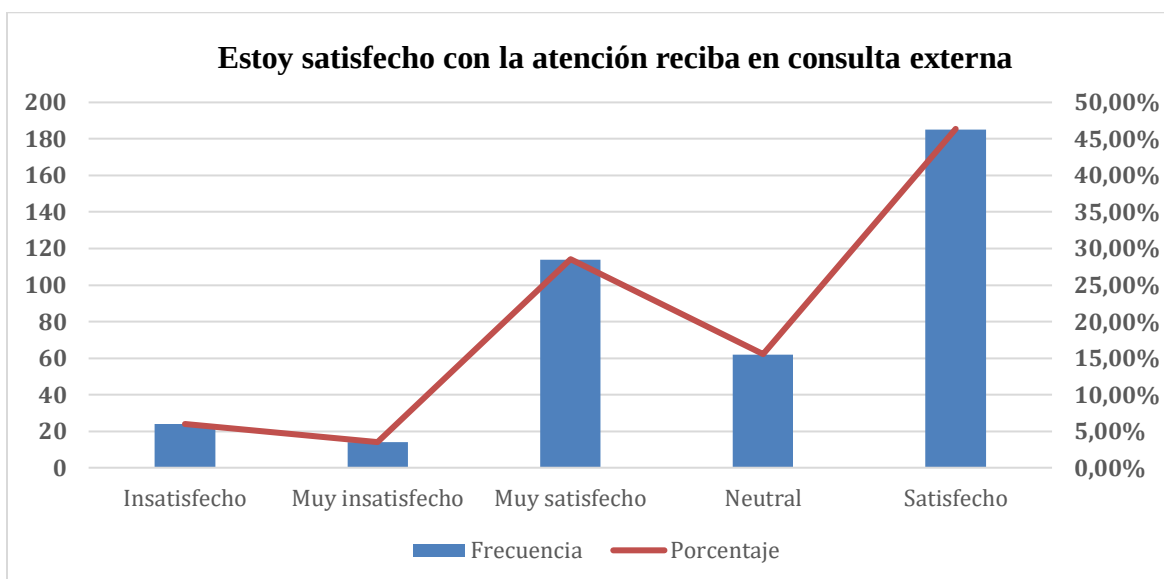
Tabla 10. Satisfacción del paciente

Indicadores	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutral		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Estoy satisfecho con la atención recibida	14	3,51%	24	6,02%	62	15,54%	185	46,37%	114	28,57%	399	100%
Recomendaría este hospital a otras personas	14	3,51%	23	5,76%	61	15,29%	171	42,86%	130	32,58%	399	100%
Considero que la calidad del servicio es buena	12	3,01%	28	7,02%	56	14,04%	189	47,36%	114	28,57%	399	100%
Volvería a atenderme en este hospital si lo necesitara	12	3,01%	20	5,01%	71	17,79%	173	43,36%	123	30,83%	399	100%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

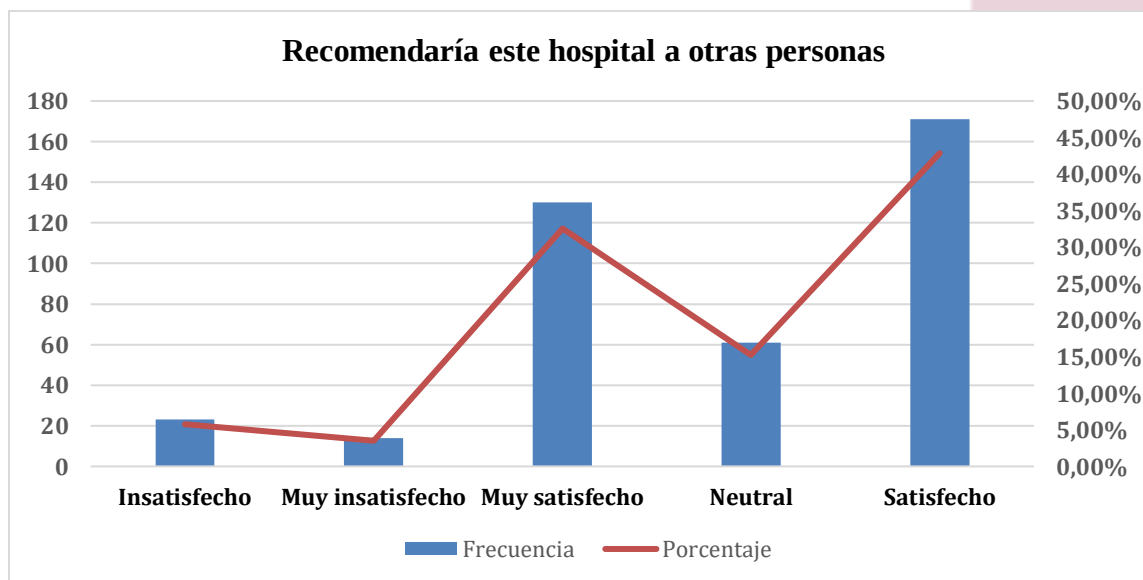
Figura 25. Estoy satisfecho con la atención recibida en consulta externa.



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

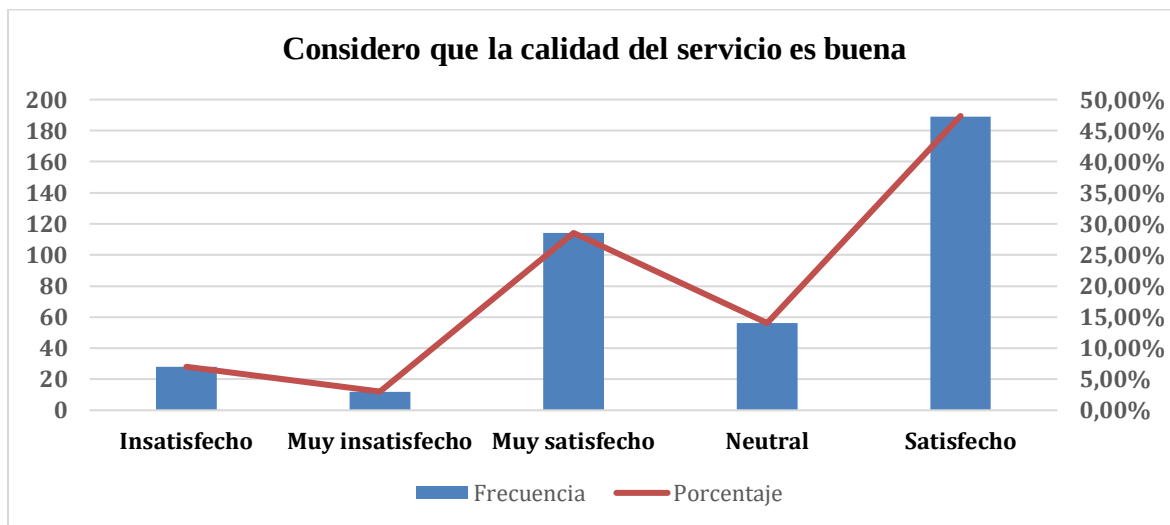
Figura 26. Recomendaría este hospital a otras personas.



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

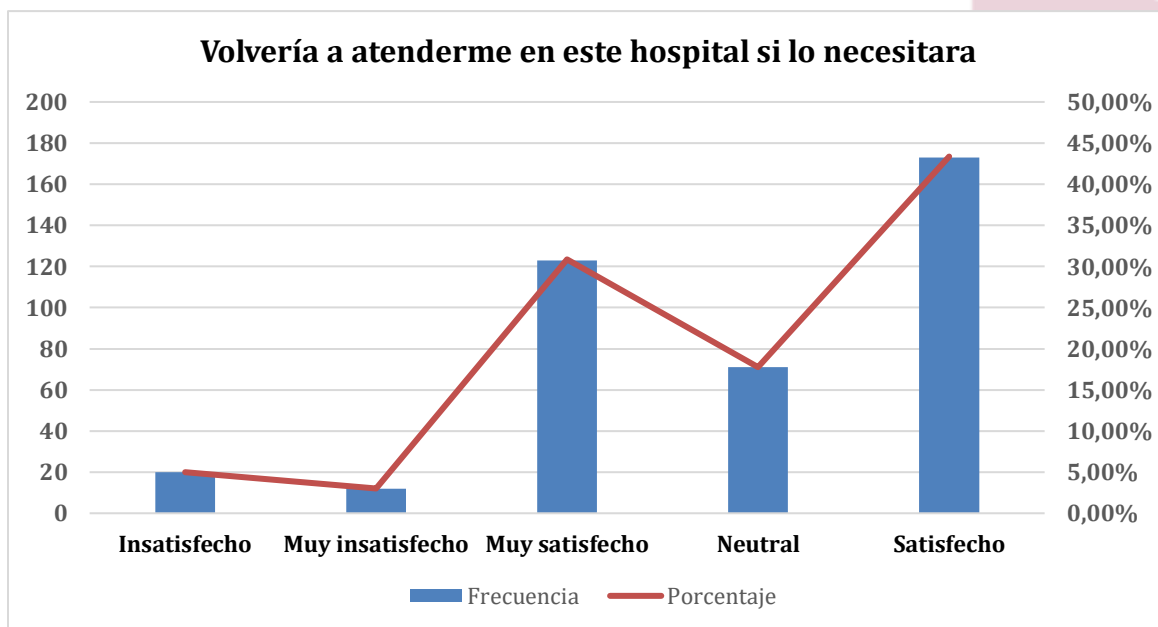
Figura 27. Considero que la calidad del servicio es buena



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Figura 28. Volvería a atenderme en este hospital si lo necesitara.



Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Uno de los elementos fundamentales para valorar la calidad de los servicios médicos es la dimensión Satisfacción del Paciente, ya que permite evaluar lo que el usuario percibe en términos

generales acerca de la atención recibida. Los hallazgos del presente estudio muestran que, entre enero y mayo de 2026, los pacientes de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso, en Piñas-El Oro, tuvieron una percepción mayormente positiva.

El 46,37% de los participantes declararon estar satisfechos con la atención recibida y el 28,57%, muy satisfecho. Esto representa un total del 74,94% que tiene una percepción positiva en general. En la categoría "satisfecho", el límites inferior (LCL) y superior (UCL) del intervalo de confianza de Wilson al 95% fueron respectivamente 41,54% y 51,25%; en "muy satisfecho", las cifras fueron de entre 24,42% y 33,07%, lo que demuestra que las proporciones observadas son precisas y estables desde el punto de vista estadístico.

En cuanto al indicador "Recomendaría este hospital a otras personas", el 32,58% manifestó mucha satisfacción y el 42,86%, satisfacción. Esto suma una valoración positiva total de 75,44%. Para la categoría "satisfecho", el intervalo de confianza de Wilson al 95% fue de un 38,14 % a un 47,73 %, y para "muy satisfecho", varió entre un 28,10 % y un 37,42 %. Estos resultados muestran un grado significativo de credibilidad y aceptación institucional hacia los servicios médicos que se ofrecen.

En lo que respeta a la percepción acerca de la calidad del servicio, el 47,36 % de los usuarios se sintió satisfecho y el 28,57 % muy satisfecho; en conjunto, esto equivale al 75,93 %. El intervalo de confianza de Wilson del 95% para satisfecho fue de 42,51 % a 52,24 %, y para muy satisfecho, se situó entre el 24,42 % y el 33,07 %. Estos hallazgos demuestran que, para la mayor parte de los pacientes, la institución ofrece servicios médicos que cumplen con estándares de calidad apropiados.

Por último y de gran importancia, se encuentra el indicador "Si lo necesitara, regresaría a este

hospital", un 43.36% expresó satisfacción y un 30.83%, mucha satisfacción, dando lugar a una percepción positiva del 74.19%. El intervalo de confianza de Wilson al 95% demuestra, en el caso de "satisfecho", límites entre 38,62% y 47,23%; y para "muy satisfecho", entre 26,48% y 35,52%. Esto evidencia la consistencia de los datos obtenidos.

Es así que estudios coinciden en que la satisfacción del paciente es uno de los principales indicadores para establecer la relación con la calidad del servicio prestado, ya que refleja que las expectativas y necesidades del paciente han sido cubiertas durante la atención sanitaria (18,28).

Tabla 11. Nivel de satisfacción de la calidad de atención de los usuarios con los servicios recibidos.

Nivel de satisfacción	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Muy insatisfecho	13	3,26%
	Insatisfecho	24	5,95%
	Neutral	63	15,67%
	Satisfecho	180	44,99%
	Muy satisfecho	120	30,08%
	TOTAL	399	100%

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

Los datos obtenidos muestran que el grado de satisfacción general de los pacientes que fueron atendidos en consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso fue positivo, ya que el 75,07 % de ellos se sienten "Satisfechos" y "Muy satisfechos". Este descubrimiento evidencia que la mayoría de los pacientes tiene una buena percepción de la calidad de los servicios médicos recibidos en la institución, sobre todo en lo que se refiere a la atención brindada, el trato del



personal sanitario, el grado de confianza establecido y la capacidad para responder durante el proceso asistencial.

Por lo contrario, solo el 9,21% de los usuarios se sienten insatisfechos o muy insatisfechos, mientras que el 15,6% se ubica en una categoría neutral. Estos hallazgos nos permiten evidenciar necesidades dentro de la institución de salud y establecer estrategias que permitan mejorar la percepción de los usuarios y garantizar una atención de calidad integral, humanizada y segura para el bienestar de los usuarios.

Tabla 12. Propuesta de estrategias orientadas a mejorar la calidad de los servicios médicos.

La respectiva propuesta busca fortalecer la calidad de atención de los servicios médicos y aumentar la satisfacción de los pacientes, basada en la capacitación continua del personal de salud y en la mejora del uso de las tecnologías de la información en la salud.

Estrategia	Acción principal	Resultado
Capacitación continua del personal.	Capacitar al personal en atención humanizada, uso del sistema PRAS y manejo adecuado de información clínica.	Mejora el trato al paciente, reduce errores y fortalece la calidad de la atención.
Optimización de tiempos de espera	Implementar agendas digitales y recordatorios automáticos de citas.	Disminuye retrasos y aumenta la satisfacción del usuario.
Digitalización de procesos	Integrar historias clínicas, recetas y órdenes médicas en un sistema más automatizado.	Facilita el acceso rápido a la información, mejora la continuidad del cuidado y ayuda al diagnóstico del paciente.

Fortalecimiento de la seguridad del sistema	Mejorar el control de accesos y proteger la información del paciente.	Garantiza confidencialidad y genera confianza institucional.
Monitoreo continuo de satisfacción	Aplicar encuestas digitales y analizar indicadores de calidad periódicamente.	Permite identificar problemas y realizar mejoras continuas para lograr la satisfacción del paciente.
Integración tecnológica	Mejorar la interoperabilidad entre consulta externa, laboratorio y otras áreas hospitalarias de consulta externa y hospitalización	Evita la duplicidad de procesos y agiliza la atención médica.

Fuente: Investigación a usuarios

Elaboración: Autoría propia

CAPÍTULO IV

Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusión

La presente investigación ha demostrado que existe una estrecha relación entre la satisfacción de los pacientes que reciben atención en el área de consulta externa del Hospital Básico Luis Moscoso y la calidad de atención de los servicios médicos brindados. Mediante el análisis de los datos obtenidos, se evidenció que los usuarios tienen una percepción satisfactoria en cada una de las dimensiones establecidas en el modelo SERVQUAL, tales como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La confianza que el personal de salud transmitió a los pacientes ha sido un factor fundamental para que los resultados reflejen altos porcentajes de satisfacción. De igual manera, el trato humanizado, la comunicación efectiva y la disposición del personal para atender las necesidades de los usuarios contribuyeron significativamente a fortalecer la percepción positiva sobre la calidad de la atención recibida. Además es importante mencionar que el 75,07% de los usuarios afirmó estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido, lo que resalta una buena percepción de la calidad de atención recibida a aprobación institucional de los usuarios.

A su vez, también se han detectado aspectos en los cuales los usuarios manifiestan una ligera insatisfacción, principalmente relacionados con el tiempo de espera, la falta de organización operativa de la institución y las deficiencias en la infraestructura.

Estas limitaciones evidencian la necesidad de implementar estrategias institucionales orientadas a mejorar los procesos internos, fortalecer las capacitaciones continuas del personal de salud,



modernizar la tecnología y optimizar la articulación entre las diferentes áreas del hospital. Todo ello con la finalidad de fortalecer el sistema de salud y garantizar una atención segura, accesible y centrada en el paciente.

En este contexto, el presente estudio proporciona evidencia científica para tomar decisiones oportunas y mejorar la calidad de servicio de los hospitales a nivel local, regional y nacional.

4.2 Recomendaciones

- Fortalecer los programas de mejora continúa dirigidos a todo el personal que labora en el hospital, enfocados en la atención humanizada, la comunicación asertiva, la empatía y la calidad asistencial, con la finalidad de brindar una atención integral y de calidad, orientada a la recuperación, tratamiento y diagnóstico oportuno del paciente.
- Implementar tácticas institucionales e integrar las herramientas digitales para articular las áreas hospitalarias y mejorar la organización de las citas médicas para disminuir los tiempos de espera, garantizar la continuidad del cuidado, disminuir errores, facilitar el acceso oportuno a la información del paciente y brindar atención de calidad.
- Promover una cultura organizacional enfocada en el paciente, sustentada en principios de respeto, privacidad, dignidad y seguridad, para aumentar la confianza de la gente hacia los servicios sanitarios y mejorar cómo se percibe la calidad institucional.
- Implementar sistemas constantes de seguimiento y evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente a través de la utilización regular de encuestas e indicadores administrativos, lo que posibilitará el reconocimiento de debilidades y la creación de procesos para una mejora de la calidad ininterrumpida dentro de la institución.

Referencias Bibliográficas

1. Torres DY, Solano BS, Landeta DJ. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil [Internet]. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 2024;8(1). Disponible en: 5678-5696.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9921
2. Yang J, Liu F, Yang C, Wei J, Ma Y, Xu L, et al. Application of Donabedian three-dimensional model in outpatient care quality: A scoping review. *J Nurs Manag* [Internet]. 2025;2025(1):6893336. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1155/jonm/6893336>
3. Rojas MJ. Calidad del servicio de salud en la satisfacción del paciente: estudio aplicado en áreas del centro médico medical plus. *UNESUM-Ciencias* [Internet]. 2026;10(1):4–15. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v10.n1.2026.4-15>
4. Zambrano EC, Serpa CA. Calidad de Atención y Satisfacción del paciente en un Hospital del Ecuador, 2025. *ASCE* [Internet]. 2025;4(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.70577/asce/849.867/2025>
5. Echeverría P, Bravo Y. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos: Quality of Care and its Impact on External User Satisfaction in a Specialty Center in Galápagos. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* [Internet]. 2024;5(5). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>
6. Yugcha G, Prieto D. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. *Rev Soc Front* [Internet]. 21 de julio de 2024;4(4):e44326. Disponible en: [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)326](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)326)

7. Carvajal V, Guerrero K. Satisfacción de usuarios y calidad del servicio de salud en el primer nivel de atención. Rev. cuba. med. mil [Internet]. 10 de enero de 2025 ;54(1):e025071545. Disponible en: <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/71545>
8. Reyes C, Reyes G, Tibanlombo L, Zabala JL, Jaramillo S. ¿Por Qué es Importante la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud? Revisión Bibliográfica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet].2026;10(1):7645-62. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i1.22843
9. Chuquipoma MJ, Palacios LE, Gastañadú LA. Percepción de los usuarios sobre la atención en consultorios externos de hospitales. Gestio Et Productio Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales [Internet]. 2025;7(1):90-103. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.255>
10. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad. [Internet].2025.Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
11. Moreta LF, Manzano DE. Factors that influence patient satisfaction in nursing care: a literature review. Enfermería Cuidándote [Internet]. 2024;7. Disponible en: <https://doi.org/10.51326/ec.7.7604946>
12. Elgendy H, Shalaby R, Owusu E, Nkire N, Agyapong VIO, Wei Y. A Scoping Revisión exploratoria de la satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados con los servicios de salud mental. Healthcare [Internet]. 2023;11(24):3130. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare11243130>
13. Murillo VE , Espinoza JR, Quilumba CG. Factores influyentes en la satisfacción del paciente en consulta externa de un hospital público. Innova Science Journal [Internet]. 2025;3(2):110-25. Disponible en: <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n2/58>

14. Soto N, Aguilar RD, Felix J, Soto ER. La calidad en el servicio al cliente, con el enfoque del modelo SERVQUAL. sector restaurantero. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN[Internet].2024;8(15):1-25. Disponible en: <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15.0451>
15. Saturno PJ. La calidad de la atención como eje de los sistemas de salud. Salud Pública de México [Internet]. 2024;66:644-52. Disponible en: <https://doi.org/10.21149/15725>
16. Suco II, Zambrano RO. Aplicación del Modelo SERVQUAL para Medir la Satisfacción del Usuario en la Atención Administrativa Sanitaria. Journal Of Economic And Social Science Research [Internet]. 2025;5(4):1-17. Disponible en: <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v5/n4/214>
17. Toala EJ, Manjarrez NN, Campos JE. Análisis de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en una compañía nacional. 593 Digital Publisher CEIT [Internet].2025;10(3):1232-44. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.3.3261>
18. Roldan JL, Martínez KM, Sotomayor AM. Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2024;8(3):10734-51. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12235
19. Huaman L, Melo CM, Gutiérrez MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrol [Internet]. 2023; 26(2): 159-166. Disponible <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>.

20. Mera XL. Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT [Internet]. 2022;7(4-1):474-86. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274>
21. Rodríguez JL. La accesibilidad a la salud de los adultos mayores. Gaceta Médica de México [Internet]. 15 de mayo de 2025; Disponible en: <https://doi.org/10.24875/gmm.24000390>
22. De Tapia J, Encina R, Piangatelli MC, Pirola J, González GP, Moscoso NS. Barreras al acceso según las etapas del proceso de atención de la salud de los adultos mayores. Gerokomos [Internet]. 2023; 34(3): 183-187. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X20230003000006&lng=es
23. Taylor L. Women live longer than men but have more illness throughout life, global study finds. BMJ [Internet]. 2024;385:q999. Disponible en: <https://doi.org/10.1136/bmj.q999>
24. Patwardhan V, Gil G, Arrieta A et al. Diferencias a lo largo de la vida entre mujeres y hombres en las 20 principales causas de carga de enfermedad a nivel mundial: un análisis sistemático del Estudio de la Carga Global de Enfermedad 2021. The Lancet Public Health, 9, e282-e294. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667\(24\)00053-7/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667(24)00053-7/fulltext)
25. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. Medicine [Internet]. 2023;102(40):e35184. Disponible en: <https://doi.org/10.1097/md.00000000000035184>
26. Decety J, Li J. The value of empathy in medical practice: A neurobehavioral perspective. Social Sciences & Humanities Open [Internet]. 2025;12:101956. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101956>

27. Hasibuan R. Hospital outpatient waiting time and patient satisfaction: an observational comparative study. *Social Medicine* [Internet]. 2025;18(2):141-52. Disponible en: <https://doi.org/10.71164/socialmedicine.v18i2.2025.1611>
28. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT [Internet]. 2020;5(6-1):4-23. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
29. Moya J, Goicochea EA, Porras J, Cañari B, Quispe A, Zuñiga N, et al. Assessing empathy in healthcare services: a systematic review of South American healthcare workers' and patients' perceptions. *Frontiers In Psychiatry* [Internet]. 2023;14:1249620. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpsy.2023.1249620>

Anexos

ENCUESTA: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Hospital Básico Luis Moscoso – Consulta Externa

Objetivo: Evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa.

Instrucciones: Marque con una X la opción que mejor represente su opinión.

I. Datos generales del paciente

1. **Sexo**

(☐) Masculino

(☐) Femenino

2. **Edad**

(☐) 18–30

(☐) 31–45

(☐) 46–65

(☐) Más de 65

3. **Elija su Nacionalidad**

(☐) Ecuatoriano/a

(☐) Venezolano/a

(☐) Cubano/a

(☐) Colombiano/a

(☐) Otro, especifique:

4. **Servicio o especialidad en la que fue atendido**

(☐) Anestesiología

(☐) Cirugía General

(☐) Ginecología y Obstetricia

(☐) Medicina Interna

(☐) Odontología

(☐) Pediatría

(☐) Psicología Clínica

5. Número de visitas al hospital en el último año

- (☐) Primera vez
(☐) 2-3 veces
(☐) Más de 3 veces

II. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (MODELO SERVQUAL)

Escala de respuesta:

Valor	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Neutral
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

1. Elementos tangibles

Pregunta	1	2	3	4	5
Las instalaciones del hospital se encuentran limpias y ordenadas					
El equipo médico parece moderno y en buen estado					
El personal de salud presenta una apariencia profesional					
Las áreas de espera son cómodas para los pacientes					

2. Fiabilidad

Pregunta	1	2	3	4	5
El personal médico realizó correctamente la atención médica					
El servicio fue brindado en el tiempo prometido					
El personal mostró interés en resolver mi problema de salud					
Recibí información clara sobre mi diagnóstico o tratamiento					

3. Capacidad de respuesta

Pregunta	1	2	3	4	5
El personal me atendió con rapidez					
El personal mostró disposición para ayudarme					
El tiempo de espera para recibir atención fue adecuado					
El personal respondió oportunamente a mis preguntas					

4. Seguridad

Pregunta	1	2	3	4	5
El médico me transmitió confianza durante la atención					
El personal demostró conocimiento y profesionalismo					
Me sentí seguro durante el proceso de atención médica					
El personal respetó mi privacidad durante la consulta					

5. Empatía

Pregunta	1	2	3	4	5
El personal me trató con amabilidad y respeto					
El médico escuchó atentamente mis preocupaciones					
El personal mostró interés por mi bienestar					
Recibí una atención personalizada					

III. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Pregunta	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho con la atención recibida en consulta externa					
Recomendaría este hospital a otras personas					
Considero que la calidad del servicio es buena					
Volvería a atenderme en este hospital si lo necesitara					