

Gestión de calidad y satisfacción del paciente**Quality Management and Patient Satisfaction**

Mariana Del Jesús Orrala Jiménez, Silvia Patricia Pico Bazurto. .

**CIENCIA, TECNOLOGÍA Y
SOCIEDAD**

Julio - diciembre, V°7-N°2; 2026

Recibido: 17-07-2026

Aceptado: 27-07-2026

Publicado: 31-12-2026

PAIS

- Manabí - Ecuador
- Manabí - Ecuador

INSTITUCION

- Instituto Superior Tecnológico Portoviejo
- Instituto Superior Tecnológico Portoviejo

CORREO:

- ✉ Mariana.orrala@itsup.edu.ec
- ✉ Silvia.pico@itsup.edu.ec

ORCID:

- <https://orcid.org/0009-0001-9205-3067>
- <https://orcid.org/0000-0003-0649-2854>

FORMATO DE CITA APA

Orrala, M., Pico, S. (2026). *Gestión de calidad y satisfacción del paciente*. Revista G-ner@ndo, V°7 (N°2). P. 1952 – 1962.

Resumen

La calidad de la atención constituye un componente esencial para garantizar la seguridad del paciente, la efectividad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la percepción de la calidad de la atención y analizar su relación con la satisfacción de los pacientes atendidos en la Unidad Oftalmológica Kennedy Norte, mediante el cuestionario SERVQHOS adaptado al contexto ambulatorio. Se realizó una investigación cuantitativa, observacional, descriptiva y de corte transversal, con una muestra de 35 pacientes seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento valoró el trato recibido, la profesionalidad, la comunicación, la accesibilidad, la infraestructura, la organización del servicio y la satisfacción global. Los resultados evidenciaron que el 71,4 % de los participantes calificó la atención como de alta calidad y el 77,1 % manifestó un elevado nivel de satisfacción. Los aspectos mejor valorados fueron el trato humanizado, la competencia profesional, la confianza durante la atención, la limpieza y el respeto a la privacidad. En contraste, los tiempos de espera, la gestión de citas, algunos procesos administrativos y la señalización institucional fueron identificados como aspectos susceptibles de mejora. Se concluye que la calidad percibida mantiene una relación favorable con la satisfacción del paciente y que una atención humanizada, organizada y centrada en el usuario contribuye a fortalecer su experiencia y promover la mejora continua de los servicios.

Palabras clave: Calidad de la atención; satisfacción del paciente; gestión de la calidad; servicios de salud.

Abstract

Quality of care is an essential component in ensuring patient safety, service effectiveness, and user satisfaction. This study aimed to evaluate patients' perceptions of quality of care and analyze its relationship with satisfaction among patients treated at the Kennedy Norte Ophthalmology Unit, using the SERVQHOS questionnaire adapted to the outpatient setting. A quantitative, observational, descriptive, and cross-sectional study was conducted with a sample of 35 patients selected through non-probability convenience sampling. The instrument assessed aspects related to respectful treatment, professional competence, communication, accessibility, infrastructure, service organization, and overall satisfaction. The results showed that 71.4% of participants rated the care received as high quality, while 77.1% reported a high level of satisfaction. The most highly valued aspects were compassionate care, professional competence, trust during care, cleanliness, and respect for patient privacy. In contrast, waiting times, appointment scheduling, certain administrative procedures, and institutional signage were identified as areas requiring improvement. It is concluded that perceived quality of care is positively associated with patient satisfaction and that compassionate, organized, and patient-centered care contributes to strengthening the user experience and promoting continuous improvement in health services.

Keywords: Quality of care; patient satisfaction; quality management; health services

Introducción

La calidad de la atención en los servicios de salud constituye uno de los principales indicadores del desempeño de los sistemas sanitarios, debido a su estrecha relación con la seguridad del paciente, la efectividad clínica, la eficiencia de los procesos asistenciales y la experiencia del usuario (1). En un contexto caracterizado por el incremento de las demandas asistenciales, el envejecimiento poblacional, la innovación tecnológica y las crecientes expectativas de los pacientes, las instituciones de salud enfrentan el desafío permanente de garantizar una atención integral que responda a estándares de excelencia y contribuya al mejoramiento continuo de los resultados en salud (2). En este escenario, la gestión de la calidad ha adquirido un papel estratégico como herramienta para fortalecer el desempeño organizacional y promover una atención centrada en el paciente (3).

La gestión de la calidad en salud comprende el conjunto de políticas, procesos, procedimientos y estrategias orientadas a planificar, controlar, evaluar y mejorar continuamente la prestación de los servicios sanitarios (4). Su implementación favorece la estandarización de los procesos asistenciales, optimiza el uso de los recursos disponibles, disminuye la ocurrencia de eventos adversos y fortalece la cultura de seguridad dentro de las organizaciones (5). Asimismo, constituye un elemento indispensable para garantizar que la atención brindada sea segura, oportuna, eficaz, eficiente, equitativa y centrada en las necesidades individuales de cada paciente, principios que actualmente orientan los modelos internacionales de calidad en salud (6).

Entre los indicadores utilizados para evaluar el desempeño de los servicios sanitarios, la satisfacción del paciente ocupa un lugar fundamental por representar la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida (7). Esta percepción no depende únicamente de los resultados clínicos obtenidos, sino también de múltiples factores relacionados con la experiencia durante el proceso asistencial, como el trato humanizado del personal, la comunicación efectiva, la accesibilidad, los tiempos de espera, la capacidad de respuesta, la infraestructura, la información proporcionada y la confianza generada durante la atención (8). En consecuencia, la satisfacción del paciente constituye una medida integral que refleja tanto la calidad técnica como la calidad percibida de los servicios de salud. (9).

El análisis de la calidad asistencial ha sido ampliamente sustentado por el modelo propuesto por Avedis Donabedian, quien estableció que la evaluación de los servicios de salud debe realizarse considerando tres componentes esenciales: estructura, proceso y resultados (10). La estructura comprende los recursos físicos, tecnológicos, humanos y organizacionales disponibles para la prestación del servicio; el proceso hace referencia a la manera en que se

desarrolla la atención sanitaria; mientras que los resultados corresponden a los efectos obtenidos sobre el estado de salud y la satisfacción de los pacientes (11). Este modelo continúa siendo uno de los principales referentes conceptuales para la evaluación de la calidad en instituciones sanitarias a nivel internacional y sirve como fundamento para numerosos sistemas de acreditación y mejora continua. Paralelamente, el instrumento SERVQUAL ha permitido valorar la calidad percibida mediante dimensiones relacionadas con la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio, constituyéndose en una de las herramientas más utilizadas para medir la satisfacción del usuario en diversos contextos asistenciales (12).

La medición de la calidad percibida por los pacientes ha adquirido una importancia creciente como componente esencial en la evaluación del desempeño de los sistemas de salud (13). Tradicionalmente, la calidad asistencial se valoraba mediante indicadores clínicos y administrativos; sin embargo, en los últimos años se ha reconocido que la percepción de los usuarios constituye una fuente de información indispensable para comprender el funcionamiento de los servicios sanitarios desde una perspectiva integral (14). En este contexto, las Patient-Reported Experience Measures (PREMs) han surgido como herramientas estandarizadas para evaluar la experiencia de los pacientes durante el proceso asistencial, considerando aspectos como la accesibilidad, la continuidad de la atención, la comunicación con los profesionales, la coordinación de los servicios, la competencia del personal sanitario y la experiencia global de atención (15). La OMS señala que la incorporación sistemática de estas medidas permite fortalecer la evaluación del desempeño de los servicios, orientar los procesos de mejora continua y favorecer la toma de decisiones basada en evidencia para el fortalecimiento de sistemas de salud centrados en las personas (16).

Asimismo, la evidencia científica reciente demuestra que la percepción positiva de la calidad asistencial influye directamente en la confianza del paciente hacia la institución, en la adherencia a las recomendaciones terapéuticas y en la continuidad de la atención, además de constituir un indicador sensible para identificar fortalezas y oportunidades de mejora dentro de las organizaciones sanitarias (17). Por esta razón, la evaluación de la experiencia del paciente ha dejado de considerarse únicamente un indicador de satisfacción para convertirse en un componente estratégico de la gestión de la calidad (18), al proporcionar información relevante sobre la efectividad de los procesos asistenciales y el grado en que los servicios responden a las necesidades, expectativas y preferencias de la población atendida (19).

Durante los últimos años, diversos estudios desarrollados en América Latina han evidenciado que la satisfacción del paciente continúa representando un desafío para numerosos

establecimientos de salud, debido a factores asociados con tiempos prolongados de espera, limitaciones en la comunicación entre profesionales y pacientes, insuficiente humanización de la atención, deficiencias en la organización institucional y variabilidad en la calidad de los servicios ofrecidos (20). Estas situaciones influyen directamente en la percepción de los usuarios, afectan la confianza hacia las instituciones sanitarias y pueden comprometer la continuidad del tratamiento y la adherencia a las recomendaciones médicas (21). Por ello, la evaluación sistemática de la satisfacción del paciente constituye una herramienta indispensable para identificar oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones basada en evidencia. (22).

En Ecuador, el fortalecimiento de la calidad de la atención forma parte de las prioridades institucionales orientadas a consolidar sistemas de salud más seguros, eficientes y centrados en las personas (23). No obstante, persisten diferencias entre instituciones respecto a la implementación de estrategias de mejora continua y a la evaluación permanente de la experiencia del paciente (24). En este contexto, resulta necesario generar evidencia local que permita conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos y establecer acciones dirigidas al fortalecimiento institucional, especialmente en establecimientos especializados donde la experiencia del paciente constituye un componente determinante de la atención integral (25).

La Unidad Oftalmológica Kennedy Norte representa un establecimiento especializado que brinda atención oftalmológica a una población diversa, donde la calidad del servicio y la satisfacción del paciente constituyen elementos fundamentales para garantizar una atención integral y humanizada. Sin embargo, la necesidad de disponer de información actualizada sobre la percepción de los usuarios hace pertinente desarrollar investigaciones que permitan evaluar el desempeño institucional desde la perspectiva del paciente e identificar aquellos aspectos susceptibles de fortalecimiento mediante estrategias de mejora continua.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar la gestión de la calidad y la satisfacción del paciente en la atención brindada por la Unidad Oftalmológica Kennedy Norte, mediante un estudio observacional, descriptivo y transversal que permita generar evidencia útil para la toma de decisiones institucionales, la implementación de estrategias de mejora continua y el fortalecimiento de la calidad de los servicios ofrecidos.

Métodos y Materiales

Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal, con el propósito de analizar la gestión de la calidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Unidad Oftalmológica Kennedy Norte, ubicada en la ciudad de

Guayaquil, Ecuador. Este diseño permitió describir la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención recibida en un único momento, sin manipulación de las variables por parte de los investigadores.

La población estuvo conformada por pacientes mayores de 18 años que acudieron a consulta en la Unidad Oftalmológica Kennedy Norte durante el período de recolección de datos. La muestra estuvo integrada por 35 pacientes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando como criterios de inclusión a aquellos usuarios que finalizaron su atención médica, aceptaron participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado y presentaban condiciones físicas y cognitivas adecuadas para responder el cuestionario. Se excluyeron los pacientes menores de edad, quienes rechazaron participar en el estudio y aquellos cuyos cuestionarios estuvieron incompletos o contenían información insuficiente para el análisis.

La recolección de la información se realizó mediante el cuestionario SERVQHOS (Service Quality in Hospital Questionnaire), instrumento desarrollado por José Joaquín Mira, Jesús Aranaz, Jesús Rodríguez-Marín, José Antonio Buil, Miguel Castell y Julián Vitaller, basado en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry y adaptado específicamente para evaluar la calidad percibida de la atención en instituciones sanitarias. El instrumento ha demostrado adecuadas propiedades psicométricas, con una consistencia interna elevada (α de Cronbach = 0,92) y evidencia de validez de constructo, por lo que constituye una herramienta válida y confiable para medir la calidad percibida desde la perspectiva del paciente. El cuestionario evalúa dimensiones relacionadas con la calidad objetiva y subjetiva de la atención, incluyendo aspectos como la capacidad de respuesta, el trato del personal, la confianza, la información proporcionada, la accesibilidad, la infraestructura y la satisfacción global con el servicio.

Las encuestas fueron aplicadas de forma presencial al finalizar la consulta oftalmológica, en un ambiente que garantizó la privacidad y confidencialidad de los participantes. Antes de la aplicación del instrumento, todos los pacientes recibieron información sobre los objetivos del estudio y firmaron el consentimiento informado. El tiempo promedio de respuesta fue de aproximadamente 10 a 15 minutos por participante.

La información obtenida fue codificada y registrada en una base de datos para su posterior procesamiento estadístico. Se realizó un análisis descriptivo mediante frecuencias absolutas, frecuencias relativas y porcentajes para caracterizar a la población de estudio y describir la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida. Los resultados fueron organizados en tablas y figuras para facilitar su interpretación.

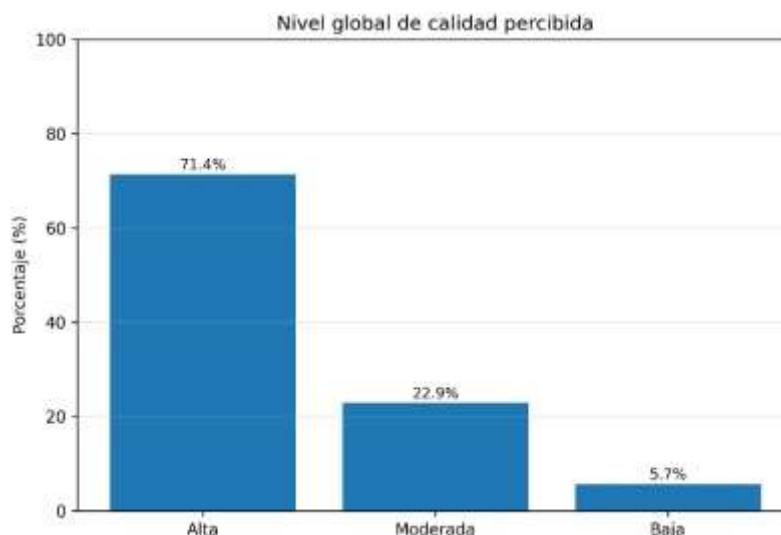
La investigación se desarrolló respetando los principios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, conforme a la normativa nacional vigente para investigaciones en seres humanos. La participación fue voluntaria y la información recopilada fue tratada de manera confidencial y anónima, utilizándose exclusivamente con fines científicos y académicos.

Análisis de Resultados

Gráfico 1.

Nivel global de calidad percibida por los pacientes

Distribución de la percepción global de la calidad de la atención (n= 35 pacientes)



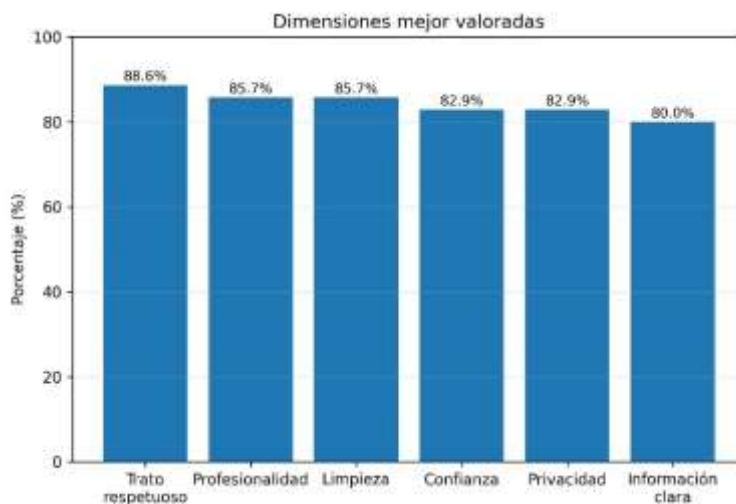
Fuente: Mariana De Jesús Orrala Jiménez

La percepción global de la calidad asistencial fue favorable en la mayoría de los participantes, evidenciándose que el 71,4 % calificó la atención recibida como de alta calidad. Un 22,9 % manifestó una percepción moderada, mientras que únicamente el 5,7 % expresó una valoración baja. Estos resultados sugieren que los procesos asistenciales implementados en la Unidad Oftalmológica Kennedy Norte responden satisfactoriamente a las expectativas de la mayoría de los usuarios, aunque persisten oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia de aquellos pacientes que manifestaron percepciones menos favorables.

Gráfico 2.

Principales dimensiones mejor valoradas de la calidad

Porcentaje de pacientes con valoración favorable en las principales dimensiones evaluadas.

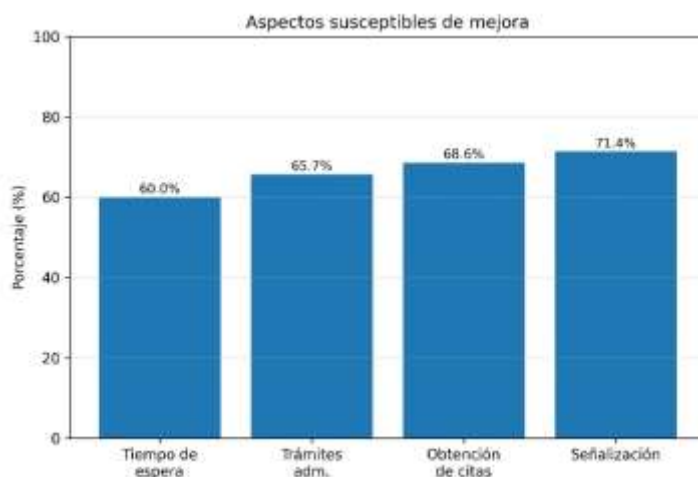


Fuente: Mariana De Jesús Orrala Jiménez

Las dimensiones con mayor valoración fueron el trato respetuoso del personal, la profesionalidad, las condiciones de limpieza y la confianza generada durante la atención, todas con porcentajes superiores al 80 %. Estos resultados reflejan fortalezas institucionales relacionadas con la calidad humana y profesional del servicio, elementos ampliamente reconocidos como determinantes de la satisfacción del paciente y de la percepción positiva de la calidad asistencial.

Gráfico 3. Aspectos con mayores oportunidades de mejora

Porcentaje de pacientes con valoración favorable en los indicadores con menor puntuación.



Fuente: Mariana De Jesús Orrala Jiménez

Los indicadores relacionados con el tiempo de espera, la gestión administrativa, la obtención de citas y la señalización institucional obtuvieron las puntuaciones más bajas dentro del estudio. Aunque las valoraciones continuaron siendo predominantemente positivas, estos resultados evidencian áreas susceptibles de intervención mediante estrategias dirigidas a optimizar la organización de los procesos asistenciales, reducir tiempos de espera y mejorar la accesibilidad para los usuarios.

Gráfico 4.

Satisfacción global e intención de recomendar la institución

Comparación entre la satisfacción global y la intención de recomendar la institución



Fuente: Mariana De Jesús Orrala Jiménez

Los resultados muestran un elevado nivel de aceptación del servicio. El 77,1 % de los pacientes manifestó encontrarse satisfecho con la atención recibida, mientras que el 88,6 % indicó que volvería a atenderse en la institución y el 85,7 % la recomendaría a familiares o amigos. Estos indicadores representan una medida indirecta de la confianza y fidelización de los usuarios, sugiriendo que la experiencia asistencial fue percibida de manera positiva por la mayoría de los participantes.

Conclusiones

La evaluación de la calidad de la atención mediante la aplicación del cuestionario SERVQHOS permitió identificar una percepción global favorable de los pacientes atendidos en la Unidad Oftalmológica Kennedy Norte. La mayoría de los participantes calificó positivamente la atención recibida, evidenciando que los procesos asistenciales implementados por la institución responden de manera satisfactoria a las expectativas y necesidades de los usuarios.

Los componentes mejor valorados correspondieron al trato respetuoso y humanizado del personal, la profesionalidad de los profesionales de salud, la confianza generada durante la atención, la limpieza de las instalaciones y el respeto a la privacidad del paciente. Estos hallazgos destacan la importancia del factor humano y de la calidad interpersonal como elementos fundamentales para fortalecer la experiencia del usuario y consolidar una atención centrada en el paciente.

Aunque la percepción general fue positiva, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el tiempo de espera para la atención, la facilidad para la obtención de citas, la organización de los procesos administrativos y la señalización interna del establecimiento. Estos aspectos representan áreas estratégicas susceptibles de intervención mediante acciones orientadas a optimizar la eficiencia operativa y mejorar la accesibilidad a los servicios de salud.

Los hallazgos obtenidos permiten concluir que los elevados niveles de satisfacción, la intención de regresar a la institución y la disposición de los pacientes para recomendar los servicios recibidos evidencian una relación favorable entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario. En este contexto, la evaluación periódica de la percepción del paciente mediante instrumentos validados constituye una herramienta útil para orientar la toma de decisiones, fortalecer los procesos de mejora continua y contribuir al desarrollo de servicios de salud cada vez más seguros, eficientes y centrados en las necesidades de la población atendida.

Referencias Bibliográficas

- Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA. 1988;260(12):1743-1748. doi:10.1001/jama.1988.03410120089033.
- Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Mem Fund Q. 1966;44(3 Suppl):166-206.
- Donabedian A. The seven pillars of quality. Arch Pathol Lab Med. 1990;114(11):1115-1118.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988;64(1):12-40.
- Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Med Prev. 1998;4(12):12-18.
- Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open. 2013;3(1):e001570. doi:10.1136/bmjopen-2012-001570.
- World Health Organization. Patient-reported experiences in primary care: Metrics and assessment tool. Reference version. Geneva: World Health Organization; 2025.
- World Health Organization. Patient-reported experiences in primary care: Metrics and assessment tool. Rapid version. Geneva: World Health Organization; 2025.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). The patient voice in health policymaking: Comparing patient-reported outcome and experience measures in international health surveys. Paris: OECD Publishing; 2025.
- Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington (DC): National Academies Press; 2001.
- Berwick DM. What 'patient-centered' should mean: Confessions of an extremist. Health Aff (Millwood). 2009;28(4):w555-w565. doi:10.1377/hlthaff.28.4.w555.
- Steffen GE. Quality medical care: A definition. JAMA. 1988;260(1):56-61. doi:10.1001/jama.1988.03410010064036.
- De Rosis S, Pennucci F, Noto G, Nuti S. Performance measurement and user-centeredness in healthcare: Opening the black box adapting the Donabedian framework. Int J Health Plann Manage. 2024;39(2):e1167-e1181.
- Goodrich GW, Lazenby JM. Elements of patient satisfaction: An integrative review. Nurs Open. 2023;10(3):1258-1269. doi:10.1002/nop2.1437.
- Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. Healthcare (Basel). 2023;11(5):639. doi:10.3390/healthcare11050639. PMID: 36900644.
-

- Banda S, Nkungula N, Chiumia IK, Rylance J, Limbani F. Tools for measuring client experiences and satisfaction with healthcare in low- and middle-income countries: A systematic review of measurement properties. *BMC Health Serv Res.* 2023;23:133. doi:10.1186/s12913-023-09129-9.
- De Rosis S, Pennucci F, Noto G, Nuti S. Performance measurement and user-centeredness in healthcare: Opening the black box adapting the Donabedian framework. *Int J Health Plann Manage.* 2024;39(2):e1167-e1181.
- Chen CC, Hsiao CT, Chang DS, Lai WC. The delivery model of perceived medical service quality based on Donabedian's framework. *J Healthc Qual.* 2024;46(3):150-159.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). The patient voice in health policymaking: Comparing patient-reported outcome and experience measures in international health surveys. Paris: OECD Publishing; 2025.
- Institute for Healthcare Improvement. Science of Improvement: How to Improve. Boston (MA): Institute for Healthcare Improvement; 2023.
- World Health Organization. Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage. Geneva: World Health Organization; 2018.
- World Health Organization. Patient-reported experiences in primary care: Metrics and assessment tool. Geneva: World Health Organization; 2025.
- Darzi MA, Islam SB, Khursheed SO, Bhat S. Service quality in the healthcare sector: A systematic review and meta-analysis. *LBS J Manag Res.* 2023;21(1). doi:10.1108/LBSJMR-06-2022-0025.
- Service quality in Iranian hospitals from patients' perspectives based on the SERVQUAL model: A systematic review and meta-analysis. *Health Sci Rep.* 2025;8:e70091. PMID: 39846046.
- Berwick DM, Nolan TW, Whittington J. The Triple Aim: Care, health, and cost. *Health Aff (Millwood).* 2008;27(3):759-769. doi:10.1377/hlthaff.27.3.759.
-