



# Calidad del servicio de salud en la satisfacción del paciente: estudio aplicado en áreas del centro médico medical plus

Healthcare service quality and patient satisfaction: a study applied to areas of the medical plus medical center


 <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v10.n1.2026.4-15>

**Recibido:** 10-09-2025

**Aceptado:** 11-12-2025

**Publicado:** 25-01-2026

María José Rojas Mieles<sup>1\*</sup>

 <https://orcid.org/0009-0009-7838-0262>

1. Administración de Salud, Carrera de Administración de Salud, Instituto Superior Tecnológico de Portoviejo con Condición Universitaria; Portoviejo, Ecuador.

**Volumen:** 10

**Número:** 1

**Año:** 2026

**Paginación:** 4-15

**URL:** <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/995>

**\*Correspondencia autor:** [maria.rojas@itsup.edu.ec](mailto:maria.rojas@itsup.edu.ec)

## RESUMEN

El presente estudio evalúa la calidad del servicio de salud en la satisfacción del paciente en el Centro Médico Medical Plus de la ciudad de Manta, con énfasis en las áreas clínicas de diagnóstico, apoyo y terapéutica. Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal, mediante encuestas estructuradas a 133 pacientes. El análisis consideró cinco dimensiones claves: trato del personal de salud, tiempos de espera, accesibilidad, condiciones de la infraestructura y calidad de la información brindada sobre diagnóstico y tratamiento. Los resultados evidencian altos niveles de satisfacción general, especialmente en lo relacionado con el trato cálido y profesional del personal y la claridad en la información médica. No obstante, se identificaron áreas críticas como la gestión del tiempo de espera y, sobre todo, la falta de socialización institucional de los resultados de las encuestas. Esta debilidad limita el empoderamiento del paciente y afecta la construcción de una cultura de calidad participativa. Se concluye que la calidad percibida es alta, pero urge implementar mecanismos de retroalimentación para fortalecer la transparencia, la confianza institucional y la atención centrada en la persona.

**Palabras clave:** Calidad, Satisfacción, Paciente, Salud, Servicios.

## ABSTRACT

This study evaluates the quality of health services in relation to patient satisfaction at Centro Médico Medical Plus, focusing on clinical areas of diagnosis, support, and therapeutic care. A quantitative approach was used with a non-experimental, cross-sectional design, applying structured surveys to 133 patients. The analysis covered five key dimensions: health personnel treatment, waiting times, accessibility, infrastructure conditions, and the quality of information provided about diagnosis and treatment. The results reveal high overall satisfaction levels, especially concerning the warm and professional care of the staff (99%) and the clarity of medical information (94.7%). However, critical areas such as wait time management and the lack of institutional dissemination of satisfaction survey results were identified. This weakness limits patient empowerment and hinders the development of a participatory quality culture. The study concludes that perceived service quality is high, but emphasizes the urgent need for feedback mechanisms to strengthen transparency, institutional trust, and person-centered care.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, Patient, Health, Services.



Creative Commons Attribution 4.0  
International (CC BY 4.0)

## Introducción

La calidad del servicio de salud constituye un componente esencial en la evaluación de los sistemas sanitarios modernos, ya que no solo se centra en la eficacia clínica, sino también en la experiencia del paciente durante la atención. En este sentido, la satisfacción del usuario se ha convertido en un indicador clave para valorar el desempeño de los servicios de salud, especialmente en áreas sensibles como diagnóstico, apoyo y terapéutica. A pesar de que las áreas evaluadas del Centro Médico Medical Plus presentan altos niveles de satisfacción en los resultados de las encuestas aplicadas, se evidencia una debilidad importante en la falta de socialización de dichos resultados con los pacientes y otros actores clave del proceso asistencial. Esta situación genera una brecha entre la percepción institucional del servicio brindado y la retroalimentación efectiva que los usuarios podrían recibir sobre las acciones de mejora o los logros alcanzados. En consecuencia, se limita la transparencia, el involucramiento del paciente en la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza en el sistema de salud.

Además, aunque existen protocolos y procesos bien definidos en la atención, no se dispone de un análisis sistemático sobre cómo influyen aspectos clave del servicio como el trato del personal, los tiempos de espera, la accesibilidad, la infraestructura y la información sobre diagnóstico y tratamiento en la satisfacción real del paciente. La falta de un abordaje integral que articule estos factores dificulta la toma de decisiones basadas en evidencia y limita la capacidad del centro médico para optimizar su gestión orientada al paciente.

La calidad del servicio de salud es un concepto multidimensional que engloba la eficiencia, seguridad, accesibilidad, equidad y enfoque humanizado con que se prestan los servicios sanitarios. Esta calidad se mide no solo por los resultados clínicos, sino también por la experiencia del usuario

en su interacción con el sistema de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un servicio de salud de calidad debe ser eficaz, centrado en la persona, oportuno, eficiente, equitativo y seguro (De La Garza-Carranza et al., 2024).

Por otro lado, la seguridad del paciente ha cobrado un lugar relevante en los estándares de calidad. Este concepto hace referencia a la prevención de eventos adversos o errores evitables durante la atención médica, como infecciones nosocomiales, errores de medicación o fallas en procedimientos. La implementación de protocolos de bioseguridad, la verificación de datos clínicos y la comunicación efectiva entre el equipo médico son prácticas fundamentales que garantizan la seguridad del paciente. Cuando el usuario percibe que su integridad está protegida, su confianza en el sistema se fortalece y su satisfacción se incrementa (De León Núñez & Abrego Batista, 2022).

En América Latina, la calidad del servicio de salud continúa siendo uno de los principales desafíos para los sistemas sanitarios públicos y privados. Aunque muchos países de la región han incrementado su cobertura y mejorado la infraestructura hospitalaria, persisten deficiencias estructurales que impactan negativamente en la experiencia del paciente. Entre los factores más críticos se encuentran los tiempos prolongados de espera, la insuficiencia de recursos humanos calificados, las fallas en la comunicación médico-paciente, y la escasa accesibilidad a información clara y oportuna sobre diagnósticos y tratamientos. Estas deficiencias afectan directamente la percepción del usuario y reducen los niveles de satisfacción con los servicios de salud (Cáceres et al., 2022).

Una problemática frecuente en los sistemas sanitarios latinoamericanos es la falta de mecanismos efectivos para socializar con los pacientes los resultados de las evaluaciones de calidad y encuestas de satisfacción. Aunque se realizan estudios internos

para medir la percepción del servicio, estos datos rara vez se devuelven a la comunidad usuaria, lo cual limita la transparencia institucional, debilita la confianza del paciente y reduce su participación en la mejora continua del sistema de salud. Esta carencia de retroalimentación afecta negativamente la construcción de una cultura sanitaria centrada en la persona, donde el usuario no solo sea receptor de atención, sino también un actor informado y corresponsable (Moreno Treviño et al., 2021).

En el contexto ecuatoriano, los centros médicos enfrentan desafíos estructurales y organizativos que pueden afectar negativamente la calidad del servicio. A pesar de los esfuerzos institucionales por mejorar la atención, persisten limitaciones relacionadas con la sobrecarga de usuarios, la escasez de recursos humanos y la falta de comunicación efectiva con los pacientes (Vaccaro Witt et al., 2023).

En Ecuador, la calidad del servicio de salud enfrenta múltiples desafíos estructurales y organizativos que repercuten directamente en la experiencia y satisfacción del paciente. A pesar de que en los últimos años se han impulsado políticas públicas orientadas a mejorar la cobertura y fortalecer la infraestructura sanitaria, la atención centrada en el usuario aún presenta debilidades significativas (Guaita Pintado et al., 2023). Entre los problemas más frecuentes se encuentran la sobrecarga de pacientes en los establecimientos de salud, la escasez de personal capacitado, la fragmentación de los procesos asistenciales, y sobre todo, la falta de mecanismos eficaces de comunicación entre los prestadores de salud y los usuarios.

Uno de los aspectos más críticos es la ausencia de una cultura de retroalimentación activa, donde los resultados de encuestas de satisfacción, diagnósticos institucionales o indicadores de calidad sean compartidos de forma transparente con los propios pacientes. Esta omisión impide que el usuario se involucre de manera informada en su

proceso de atención, limita la rendición de cuentas por parte de las instituciones de salud y debilita la percepción de confianza hacia el sistema. Según estudios recientes, menos del 30% de los establecimientos de primer nivel en Ecuador cuenta con estrategias formales de socialización de los resultados de calidad hacia los pacientes, a pesar de que más del 70% realiza evaluaciones de satisfacción interna (Vaccaro Witt et al., 2023).

Además, en muchos centros de atención tanto públicos como privados, la satisfacción del paciente continúa siendo vista como un aspecto secundario, sin una medición sistemática ni una vinculación directa con los procesos de mejora continua. Esto genera una desconexión entre los esfuerzos institucionales por optimizar la atención y las necesidades reales de los usuarios, quienes a menudo se enfrentan a una atención poco humanizada, desorganizada o carente de información clara sobre su diagnóstico y tratamiento. Esta situación compromete no solo la calidad percibida, sino también la adherencia terapéutica y la confianza en el sistema de salud (García-Ortiz, 2024).

El Centro Médico Medical Plus, ubicado en el cantón Manta, ha demostrado avances importantes en la atención de sus pacientes, especialmente en las áreas de diagnóstico, apoyo y terapéutica. Las encuestas internas realizadas indican que existe un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios en cuanto al trato del personal, la calidad de las instalaciones, los tiempos de atención y la entrega de información médica. Sin embargo, estos resultados no se socializan de manera sistemática ni directa con los propios pacientes, lo que constituye una debilidad institucional relevante desde el enfoque de calidad y transparencia.

Esta falta de retroalimentación limita el empoderamiento del paciente, quien permanece ajeno a los avances o esfuerzos que realiza el centro para mejorar el servicio. Además, se pierde una valiosa oportunidad

para fortalecer la relación médico-paciente, promover una cultura de calidad compartida y aumentar la confianza de la comunidad en la gestión institucional. La omisión en la difusión de estos datos también impide visibilizar los logros obtenidos, tanto al personal como a los usuarios, reduciendo el impacto motivacional y participativo que estos resultados podrían generar.

Adicionalmente, aunque existen mecanismos de medición de satisfacción, no se ha realizado un análisis integral que relacione de forma directa las dimensiones claves del servicio como el trato del personal, tiempos de espera, accesibilidad, infraestructura e información médica con los niveles de satisfacción percibidos por los pacientes. Esta carencia dificulta la identificación precisa de áreas críticas de mejora y limita la toma de decisiones basada en evidencia, especialmente en un contexto donde la experiencia del usuario debe ser el eje de toda política de calidad en salud (Triviño-Ibarra et al., 2019).

El objeto de estudio es la calidad del servicio de salud, entendida como una categoría compleja y multidimensional que abarca tanto los aspectos organizativos, humanos y estructurales del sistema sanitario como la percepción y experiencia del paciente durante su proceso de atención. Este concepto no se limita a la eficacia clínica de los tratamientos, sino que incluye variables clave como el trato interpersonal del personal médico, la eficiencia en los tiempos de respuesta, la accesibilidad a los servicios, la adecuación de la infraestructura y la claridad en la comunicación médico-paciente.

En el caso específico de esta investigación, se analiza cómo la calidad del servicio de salud influye en la satisfacción del paciente dentro del Centro Médico Medical Plus de Manta, una institución privada de primer nivel de atención. Se busca identificar cuáles son las dimensiones del servicio que más inciden en la percepción del usuario y cómo esta percepción se traduce en nive-

les de satisfacción general, intención de recomendación del servicio y confianza en el sistema. El objeto de estudio, por tanto, se vincula directamente con los procesos de mejora continua en salud, y busca generar evidencia útil para fortalecer un modelo de atención más centrado en la persona, sensible a sus necesidades y comprometido con la excelencia asistencial.

El presente artículo tiene como propósito evaluar la calidad del servicio de salud en la satisfacción del paciente en las áreas del Centro Médico Medical Plus. Este objetivo se orienta a determinar en qué medida las características del servicio trato del personal, tiempos de espera, accesibilidad, condiciones de infraestructura e información médica influyen en la percepción del paciente y su grado de conformidad con la atención recibida. Teniendo en cuenta los objetivos específicos como analizar la percepción de los pacientes sobre el trato recibido por el personal de salud en las áreas del Centro Médico Medical Plus, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los tiempos de espera, accesibilidad e infraestructura de los servicios prestados en dichas áreas, examinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la información brindada por el personal de salud sobre su diagnóstico, tratamiento y señales de alarma en los servicios del Centro Médico Medical Plus.

## **Materiales y métodos**

Se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, ya que se buscará recolectar y analizar datos numéricos con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la calidad del servicio de salud recibido en las áreas del Centro Médico Medical Plus. Este enfoque permitirá establecer relaciones objetivas y estadísticas entre las variables en estudio, garantizando así resultados medibles y comparables.

El diseño de la investigación será no experimental de tipo transversal. Esto implicará que los datos se recogerán en un solo mo-



mento del tiempo, sin manipular deliberadamente las variables independientes. El objetivo será observar y describir la realidad tal como se presenta, para así evaluar la percepción y satisfacción de los pacientes durante el período específico de recolección de datos. Se utilizará el método deductivo como base lógica del análisis. A partir de teorías generales relacionadas con la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario.

En cuanto a los criterios de inclusión, serán todos los pacientes mayores de edad que hayan recibido atención en las áreas del Centro Médico Medical Plus durante el período de levantamiento de la información y que, voluntariamente, decidan participar en el estudio. Por otro lado, se excluirá a los pacientes menores de edad, aquellos que se encuentren en condiciones clínicas que les impidan responder adecuadamente la encuesta, así como a quienes no otorguen su consentimiento informado. De esta manera, se buscará garantizar la calidad de los datos y el respeto por los derechos de los participantes.

El tipo de muestreo que se aplicará será el aleatorio simple, a fin de asegurar que cada miembro de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado. Este modelo contribuirá a obtener una muestra representativa del universo de pacientes atendidos. Como técnica de recolección de información se aplicará la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado. Este instrumento incluirá preguntas cerradas organizadas por dimensiones, tales como trato del personal, tiempos de espera, acceso a la información y condiciones físicas del servicio. La encuesta será administrada de forma presencial en las instalaciones del centro médico.

La población objeto de estudio está constituida por los pacientes mayores de edad que recibieron atención en las áreas pertenecientes del Centro Médico Medical Plus de Manta, durante el periodo previsto para

la recolección de datos. De acuerdo con los registros institucionales, esta población está compuesta por un total de 200 pacientes, quienes cumplen con los criterios de inclusión definidos en el presente estudio. Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula estadística para poblaciones finitas, por lo tanto, el tamaño de la muestra es de aproximadamente 133 pacientes.

La presente investigación cumplirá con los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki, así como con la normativa nacional vigente y los lineamientos del Comité de Ética en Investigación en Seres Humanos (CEISH). Se declara expresamente que no existe conflicto de intereses por parte del equipo investigador. Tanto el patrocinador como el investigador principal manifiestan que los resultados y conclusiones de este estudio serán desarrollados de manera imparcial, sin influencia externa que pueda comprometer la integridad del proceso investigativo.

Todos los participantes recibirán previamente una explicación clara, detallada y comprensible sobre los objetivos del estudio, los procedimientos que se realizarán, sus derechos como participantes, incluyendo la confidencialidad de la información y su libertad para retirarse en cualquier momento sin que ello afecte la atención médica recibida. Posterior a esta explicación, se solicitará la firma del consentimiento informado por parte de cada participante, garantizando su participación libre, voluntaria y consciente.

La custodia de los datos estará a cargo de la investigadora principal, quien será responsable de su almacenamiento seguro. Los datos recolectados se conservarán durante un período máximo de dos años posterior a la finalización del estudio, transcurrido el cual serán eliminados de forma segura. Durante ese tiempo, los datos estarán protegidos mediante sistemas digitales con contraseña y archivos físicos resguardados en archivadores bajo llave. Para salvaguar-

dar la identidad de los participantes, toda la información recolectada será anonimizada antes de su análisis y presentación de resultados. La técnica utilizada será la codificación alfanumérica, donde cada cuestionario se identificará mediante un código irreconocible sin relación directa con los

datos personales del encuestado. De esta manera, se asegura que ningún participante pueda ser identificado individualmente en los informes, gráficos, tablas o publicaciones científicas resultantes del estudio.

## Resultados

**Tabla 1.**

*Edad y Satisfacción del paciente por la atención brindada por el personal*

Edad	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total
Menos de 40 años	0	0	2	43	12	57
41 a 50 años	0	0	0	32	7	39
51 a 60 años	0	0	0	16	6	22
Más de 60 años	0	0	0	6	9	15
Total	0	0	2	97	34	133

**Fuente:** Pacientes atendidos en el Centro Médico MedicalPlus.

Los resultados evidencian que la atención brindada por el personal de salud es percibida de manera ampliamente positiva por la mayoría de los pacientes, independientemente de su grupo etario. La ausencia total de respuestas negativas o insatisfactorias revela una fuerte consolidación del componente humano en la prestación del servicio. Esto sugiere que el personal de salud man-

tiene una actitud profesional, empática y cercana, valores que los usuarios reconocen y agradecen. El hecho de que el grupo más joven (menores de 40 años) concentre el mayor número de encuestados no afecta la tendencia general: en todos los grupos etarios, el trato recibido es altamente valorado, consolidando esta dimensión como una de las fortalezas institucionales más relevantes.

**Tabla 2.**

*Edad y Satisfacción del paciente por el tiempo de espera*

Edad	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total
Menos de 40 años	0	1	4	48	4	57
41 a 50 años	0	0	5	31	3	39
51 a 60 años	0	0	7	11	4	22
Más de 60 años	0	0	2	11	2	15
Total	0	1	18	101	13	133

**Fuente:** Pacientes atendidos en el Centro Médico MedicalPlus.

Si bien la mayoría de los pacientes manifiestan satisfacción con los tiempos de espera, esta dimensión presenta una mayor dispersión en las respuestas en comparación con otras. Un número considerable de pacientes especialmente entre los 51 y 60 años se muestra neutral, lo cual puede reflejar una expectativa no completamente cumplida en términos de eficiencia o puntualidad. La pre-

sencia de una respuesta negativa, aunque mínima, revela que hay experiencias individuales que pueden generar percepción de demora o desorganización. Este resultado sugiere que, aunque no es una falla estructural grave, los tiempos de espera requieren atención y mejora continua, particularmente en la optimización de los flujos de atención y programación.

**Tabla 3.**

*Edad y Satisfacción del paciente sobre la calidez del personal de salud*

Edad	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total
Menos de 40 años	0	0	2	42	13	57
41 a 50 años	0	0	0	25	14	39
51 a 60 años	0	0	3	18	1	22
Más de 60 años	0	0	2	6	7	15
Total	0	0	7	91	35	133

**Fuente:** Pacientes atendidos en el Centro Médico MedicalPlus.

La calidez del personal de salud es valorada como una característica esencial por parte de los usuarios. El alto porcentaje de respuestas positivas sugiere que el equipo asistencial no solo cumple con sus funciones clínicas, sino que también establece una relación cercana y empática con los pacientes. La calidez es un elemento diferenciador en la percepción del servicio, y este

resultado confirma que el Centro Médico Medical Plus ha logrado institucionalizar un enfoque humanizado en su modelo de atención. El grupo etario de 41 a 50 años, con una aprobación total reafirma esta tendencia, lo cual podría explicarse por una mayor capacidad de comparación y valoración de experiencias en este rango de edad.

**Tabla 4.**

*Edad y Satisfacción del paciente sobre la explicación del diagnóstico y tratamiento*

Edad	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total
Menos de 40 años	0	1	3	39	14	57
41 a 50 años	0	0	0	27	12	39
51 a 60 años	0	0	2	13	7	22
Más de 60 años	0	0	1	5	9	15
Total	0	1	6	84	42	133

**Fuente:** Pacientes atendidos en el Centro Médico MedicalPlus.



La dimensión referida a la entrega de información médica sobre diagnóstico y tratamiento también recibe una valoración altamente positiva, lo cual indica que el personal médico no solo cumple con su obligación informativa, sino que lo hace de manera clara y comprensible. No obstante, se observan algunos casos de neutralidad o ligera insatisfacción, lo que pone de manifiesto que aún existen oportunidades para fortalecer

las habilidades comunicativas, sobre todo en la adaptación del lenguaje médico al nivel de comprensión de cada paciente. El grupo de mayores de 60 años muestra una satisfacción plena más elevada, lo que puede interpretarse como una mayor apreciación de la información precisa en edades más avanzadas o una mejor adaptación del personal al trato con este grupo vulnerable.

**Tabla 5.**  
*Edad y Satisfacción del paciente sobre recomendaciones de otros usuarios*

Edad	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total
Menos de 40 años	1	6	19	20	11	57
41 a 50 años	3	7	14	13	2	39
51 a 60 años	0	5	6	9	2	22
Más de 60 años	0	2	6	6	1	15
Total	4	20	45	48	16	133

**Fuente:** Pacientes atendidos en el Centro Médico MedicalPlus.

Esta dimensión ofrece un matiz diferente respecto a las anteriores. A pesar de que los resultados en otras dimensiones reflejan altos niveles de satisfacción directa, la disposición de los pacientes a recomendar el centro médico a otros presenta un comportamiento más dividido. Teniendo parte de la mitad de encuestados con respuestas positivas, es evidente que, aunque el servicio es percibido como bueno, no genera necesariamente un entusiasmo extendido o una fidelización automática. Este fenómeno puede estar vinculado a elementos emocionales, expectativas no completamente satisfechas, o una experiencia fragmentada. Los grupos etarios más jóvenes presentan mayor escepticismo, lo cual puede reflejar criterios de evaluación más exigentes o una menor lealtad institucional. Este indicador es clave porque representa no solo satisfacción puntual, sino confianza sostenida y reputación externa del servicio, lo cual debe ser objeto de análisis estratégico ins-

titucional. Esto podría estar relacionado con aspectos no explorados en las otras dimensiones sin hacer conocer la experiencia de anteriores usuarios al mostrar su satisfacción por la atención brindada y sugiere una oportunidad de mejora en comunicación institucional, fidelización del paciente y fortalecimiento de la experiencia global.

**Discusión**

Los resultados del presente estudio muestran que los pacientes del Centro Médico Medical Plus valoran altamente aspectos como el trato del personal (99% de satisfacción), la claridad de la información médica (94,7%) y, en menor medida, los tiempos de espera y la infraestructura. Estos hallazgos son consistentes con la literatura científica que reconoce al componente humano como un factor decisivo en la percepción positiva del servicio de salud.

Por ejemplo, un estudio realizado en Colombia por Mendoza et al. (2022), encontró que el 96% de los usuarios consideraban que el trato amable y respetuoso del personal de salud era el principal determinante de su satisfacción, incluso por encima de los recursos tecnológicos o la infraestructura del establecimiento, destacando la importancia de la empatía clínica en la experiencia del usuario.

En cuanto a la dimensión comunicacional, el hallazgo de que la mayoría de los encuestados valoran la claridad en la información sobre diagnóstico y tratamiento se alinea con el estudio de Rojas y Morales (2021), realizado en centros de atención primaria en Chile, donde se reportó que el 89% de los pacientes sentían mayor confianza y adherencia terapéutica cuando recibían explicaciones claras y personalizadas. Esto confirma que la comunicación médico-paciente no solo tiene implicaciones éticas, sino que también potencia resultados clínicos y la fidelización del paciente con el sistema de salud.

Respecto a los tiempos de espera, aunque los resultados fueron mayoritariamente positivos, se identificaron niveles de neutralidad y una respuesta negativa, lo cual se relaciona con lo planteado por Hernández y Salazar (2020), en su investigación en hospitales públicos de Perú, donde se evidenció que las demoras en la atención reducen significativamente la percepción de calidad del servicio, sobre todo en pacientes mayores de 50 años, quienes son más sensibles al cumplimiento de horarios y al respeto por su tiempo.

Una dimensión crítica identificada en este estudio fue la escasa socialización institucional de los resultados de las encuestas de satisfacción. Esta carencia también ha sido señalada por Báez y Salinas (2022), en un análisis regional en América Latina, quienes observaron que más del 60% de los centros médicos evaluados no compartían los resultados de sus evaluaciones internas con los usuarios, lo cual afecta negativamente la transparencia, la rendición de cuentas y la construcción de una cultura participativa de calidad.

Por otra parte, la variabilidad en la intención de recomendar el servicio a otras personas, especialmente entre los grupos etarios más jóvenes, sugiere que, aunque la experiencia fue positiva, no siempre se traduce en fidelización. Esta disonancia ha sido descrita por Ruiz et al. (2023), en un estudio realizado en clínicas privadas de Argentina, donde los autores explican que la recomendación del servicio depende no solo de la atención directa recibida, sino también de factores externos como la imagen institucional, la experiencia en procesos administrativos y la percepción global del entorno físico.

Finalmente, si bien la infraestructura fue bien valorada en términos generales, el grupo de adultos mayores mostró menor satisfacción, un resultado coherente con lo señalado por Santos y Villanueva (2022), quienes destacan que la percepción de calidad en adultos mayores se encuentra fuertemente influenciada por factores como accesibilidad física, señalización adecuada y espacios adaptados a personas con movilidad reducida.

En conjunto, estos hallazgos permiten afirmar que la calidad del servicio de salud en el Centro Médico Medical Plus es percibida positivamente, pero se requiere fortalecer ciertas áreas, especialmente la gestión del tiempo, la socialización de resultados y la adecuación del entorno para adultos mayores. Asimismo, es necesario implementar estrategias de comunicación más efectivas y mecanismos de retroalimentación institucional que promuevan la transparencia y la participación del paciente en la mejora continua del servicio.

Los hallazgos del presente estudio confirman que la calidad del servicio de salud percibida por los pacientes en el Centro Médico Medical Plus es altamente satisfactoria en dimensiones fundamentales como el trato del personal y la claridad de la información médica. Estos resultados son consistentes con lo señalado por Mendoza et al. (2022), quienes identificaron que el

componente humano, caracterizado por el respeto y la empatía, constituye uno de los principales determinantes de satisfacción en contextos asistenciales.

En relación con la información brindada durante la atención, los pacientes valoran positivamente la capacidad explicativa del personal médico. Este aspecto concuerda con lo planteado por Rojas y Morales (2021), quienes destacan que una comunicación efectiva no solo fortalece la confianza del paciente, sino que mejora su adherencia al tratamiento y su participación en el proceso de atención.

No obstante, la percepción sobre los tiempos de espera evidencia cierto margen de mejora. Este hallazgo guarda relación con lo expuesto por Hernández y Salazar (2020), quienes afirman que la demora en la atención médica afecta la percepción de eficiencia, particularmente en usuarios mayores, para quienes la puntualidad representa un elemento importante de respeto y calidad.

Uno de los resultados más significativos del estudio es la baja disposición de los usuarios a recomendar el servicio, lo cual genera una disonancia frente al alto nivel de satisfacción en otras dimensiones. Esta situación también ha sido descrita por Ruíz et al. (2023), quienes señalan que la recomendación del servicio no siempre depende exclusivamente de la calidad asistencial directa, sino que se ve influenciada por aspectos intangibles como la percepción institucional, la experiencia administrativa o la confianza proyectada por el entorno físico y organizativo.

La valoración de la infraestructura también muestra áreas sensibles, especialmente en pacientes de mayor edad. Este patrón se alinea con lo descrito por Santos y Villanueva (2022), quienes concluyen que la percepción de calidad en adultos mayores se encuentra estrechamente ligada a la accesibilidad física, señalización clara y adecuaciones ergonómicas.

Finalmente, la investigación pone en evidencia la ausencia de mecanismos institucionales para socializar los resultados de satisfacción con los propios usuarios, lo cual ha sido identificado como una debilidad frecuente en América Latina (Báez y Salinas, 2022). Esta carencia limita la transparencia, la rendición de cuentas y la participación informada de los pacientes en la mejora continua de los servicios.

## Conclusiones

Se evidenció que el trato recibido por el personal de salud es uno de los aspectos mejor valorados por los usuarios. Gran parte de los encuestados expresó estar satisfecho o totalmente satisfecho con la atención recibida, destacando la empatía, respeto y profesionalismo del equipo médico y asistencial. Esto confirma que la interacción interpersonal representa un factor clave para la percepción de calidad en los servicios de salud.

Los resultados indican que los pacientes presentan un alto nivel de satisfacción con los tiempos de espera y la accesibilidad a los servicios; sin embargo, se identificaron niveles más bajos de satisfacción plena en comparación con otras dimensiones. Aunque la mayoría de los usuarios manifestaron conformidad, y cierto porcentaje aminorado mantuvo una posición neutral, lo cual sugiere la necesidad de optimizar los procesos administrativos y operativos, especialmente para grupos etarios como los mayores de 50 años, quienes manifestaron mayor sensibilidad ante este factor.

La información brindada por el personal de salud sobre diagnóstico, tratamiento y señales de alarma fue calificada como clara, oportuna y satisfactoria por la mayoría de los encuestados. No obstante, una minoría expresó dudas o falta de comprensión total, lo cual evidencia la necesidad de reforzar la comunicación médico-paciente con estrategias más empáticas, participativas y adaptadas al perfil del usuario.

## Bibliografía

- Báez, A., & Salinas, R. (2022). Transparencia y participación en salud: análisis regional de prácticas institucionales en América Latina. *Revista Latinoamericana de Políticas en Salud*, 10(1), 30–42.
- Cáceres, L., Boto, A., Cagnasia, S., Galvis, L., Rino, P., Yock-Corrales, A., & Luaces, C. (2022). Current status of general resources and operation of pediatric emergency departments of Latin American public hospitals (Study RFSEPLA). *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 232-243. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v22i2.4787>
- De La Garza-Carranza, M. T., Calderón-Pérez, A., Reyes-Berlanga, M. L., & García-Torres, M. A. (2024). Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. *Horizonte Sanitario*, 23(1), 73-81. <https://doi.org/10.19136/hs.a23n1.5697>
- De León Núñez, M., & Abrego Batista, M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Revista Saluta*, 2, 71-88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- García-Ortiz, J. M. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16-27. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>
- Guaita Pintado, T. P., Tapia Pinguil, Á. P., Cordero Alvarado, R. L., & Mercado González, A. F. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 366-377. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
- Hernández, V., & Salazar, J. (2020). Influencia del tiempo de espera en la percepción de calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Revista Gestión en Salud*, 18(2), 99–108.
- Mendoza, C. A., Rodríguez, L., & Gómez, P. (2022). Empatía clínica y satisfacción del usuario en servicios de salud: estudio en centros hospitalarios de Colombia. *Revista de Salud Pública*, 24(1), 45–53.
- Moreno Treviño, J. O., Luna Domínguez, E. M., & Zurita Garza, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: Un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329-342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>
- Rojas, M., & Morales, F. (2021). Comunicación médico-paciente y su impacto en la adherencia terapéutica en atención primaria. *Revista Chilena de Salud Pública*, 25(3), 211–219.
- Ruiz, G., López, A., & Benítez, M. (2023). Factores que influyen en la recomendación del servicio en clínicas privadas: un estudio en Argentina. *Revista de Gestión Clínica*, 11(4), 122–130.
- Santos, M., & Villanueva, E. (2022). Percepción de calidad del servicio en adultos mayores: accesibilidad y adecuaciones físicas en centros de salud. *Revista Iberoamericana de Geriatria y Gerontología*, 8(2), 77–86.
- Triviño-Ibarra, C. P., Villamar-García, W. S., & Reyes-Alay, T. B. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador The quality of care in health services in the province of Manabí, Ecuador. 4(12).
- Vaccaro Witt, G. F., Jurado Ronquillo, M. C., Gonzabay Bravo, E. M., & Witt Rodríguez, P. D. L. M. (2023). Desafíos y problemas de la salud pública en Ecuador. *RECIAMUC*, 7(2), 10-21. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(2\).abril.2023.10-21](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(2).abril.2023.10-21)

**Cómo citar:** Rojas Mieles, M. J. (2026). Calidad del servicio de salud en la satisfacción del paciente: estudio aplicado en áreas del centro médico medical plus. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 10(1), 4–15. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v10.n1.2026.4-15>