

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Vol. XXXI, Núm 4 OCTUBRE-DICIEMBRE, 2025

Revista de Ciencias Sociales

Calidad del servicio y satisfacción del paciente: Modelo SERVQUAL en el Centro de Salud Jipijapa, Ecuador

Eguez Morales, Justin*
Santistevan Villacreses, Karina**
Sornoza-Parrales, Diego***
Parrales Poveda, María Leonor****

Resumen

La evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del paciente en centros de salud públicos, constituye un elemento fundamental para mejora continua de la atención sanitaria. Los problemas recurrentes como largos tiempos de espera y percepciones de trato inadecuado, afectan la confianza en el sistema. Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad del servicio percibida y satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud Jipijapa-Ecuador utilizando el modelo SERVQUAL. Se realizó una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 389 pacientes seleccionados mediante muestreo accidental. Se aplicó un cuestionario para evaluar cinco dimensiones de calidad y satisfacción general. Los resultados revelaron correlaciones positivas significativas entre todas las dimensiones de calidad y satisfacción del paciente ($p < 0.01$). La empatía y seguridad mostraron las correlaciones más fuertes (coeficiente de correlación de Spearman = 0.415); mientras que la capacidad de respuesta obtuvo la valoración más baja (media = 3.02, desviación estándar = 0.94). Se concluye que los aspectos interpersonales de la atención tienen mayor impacto en la satisfacción del paciente que los elementos tangibles. La optimización de procesos y el fortalecimiento de competencias del personal son prioritarios para mejorar la calidad del servicio.

Palabras clave: Evaluación de servicios; gestión sanitaria; administración pública; percepción del paciente; sistemas de salud.

* Magíster en Administración Pública. Docente de la Unidad de Admisión y Nivelación en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: justin.eguez@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-6629-5157>

** Doctora en Administración. Docente de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: karina.santistevan@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3085-1151>

*** Doctorando en Estudios Educativos: Estudios Críticos de Política, Equidad y Liderazgo en Western University, London, Canadá. Magíster en Administración de Tecnologías de Información. Docente de la Facultad de Ciencias Técnicas y del Instituto de Posgrado en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: diego.sornoza@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9319-9298>

**** Doctora en Ciencias Pedagógicas. Docente de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: maria.parrales@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3994-3711>

Service quality and patient satisfaction: The SERVQUAL model at the Jipijapa health center, Ecuador

Abstract

Evaluating service quality and patient satisfaction in public health centers is fundamental for the continuous improvement of healthcare. Recurring problems such as long waiting times and perceptions of inadequate treatment affect trust in the system. This study aimed to determine the relationship between perceived service quality and patient satisfaction at the Jipijapa Health Center in Ecuador using the SERVQUAL model. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational study was conducted with a sample of 389 patients selected through convenience sampling. A questionnaire was administered to assess five dimensions of quality and overall satisfaction. The results revealed significant positive correlations between all dimensions of quality and patient satisfaction ($p < 0.01$). Empathy and assurance showed the strongest correlations (Spearman's rank correlation coefficient = 0.415), while responsiveness received the lowest score (mean = 3.02, standard deviation = 0.94). It is concluded that interpersonal aspects of care have a greater impact on patient satisfaction than tangible elements. Process optimization and strengthening staff skills are priorities for improving service quality.

Keywords: Service evaluation; healthcare management; public administration; patient perception; health systems.

Introducción

El sistema de salud pública en Ecuador, al igual que en otros países, enfrenta desafíos significativos en la prestación de servicios de calidad (Cañizares et al., 2019; Molina, 2019). Entre los problemas más recurrentes se encuentran los largos tiempos de espera para consultas, las limitaciones en la disponibilidad de personal médico y administrativo, la escasez de medicamentos e insumos, y la percepción de un trato inadecuado por parte del personal (Pisco-Beltrán et al., 2024). Estos problemas se originan principalmente debido a factores como el financiamiento inadecuado, la inequidad en la distribución de recursos y una limitada planificación a largo plazo.

La insatisfacción de los pacientes con los servicios de salud puede tener consecuencias significativas, incluyendo la pérdida de confianza en el sistema y la disminución en la participación en tratamientos y programas de prevención. Como señalan Acosta et al. (2011); y, Ticona (2020), las quejas de los pacientes en relación con la atención recibida son un

reflejo de esta insatisfacción, destacándose especialmente los tiempos de espera excesivamente largos y el incumplimiento de las expectativas en la calidad de la atención.

La evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente se ha convertido en un aspecto fundamental para el mejoramiento de los sistemas de salud. Según Silva (2009); Vargas et al. (2013); y, Hernández-Vasqués et al. (2019), la evaluación oportuna de la percepción de calidad del servicio permite identificar las necesidades, experiencias y percepciones de los pacientes que acuden a los centros de salud. Además, Araujo et al. (2010); y, Argudo-Pesáñez et al. (2021), enfatizan que la comparación de los resultados del diagnóstico de la percepción de calidad y el grado de satisfacción es indispensable para optimizar el cumplimiento de estándares de atención.

La calidad de la atención en salud está asociada a diversos elementos como la sensibilidad, empatía y fiabilidad de los servicios y el personal de salud (Varela-Suárez et al., 2020). Asimismo, García y Barrera

(2020) señalan que la satisfacción del paciente en los centros de salud no solo se relaciona con la calidad de la atención recibida, sino también con otros factores como la facilidad de acceso, la oportunidad de elección del servicio y la gestión de los tiempos de espera.

El modelo *SERVQUAL*, desarrollado por Parasuraman et al. (1988), se ha establecido como una herramienta fundamental para evaluar la calidad del servicio en diversos sectores, incluyendo el ámbito de la salud. Este modelo evalúa la calidad percibida del servicio desde la perspectiva de los pacientes, considerando cinco dimensiones: Tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía (Ortega et al., 2024), proporcionando un marco sistemático para evaluar y mejorar la calidad del servicio (Dean, 1999; Numpaque-Pacabaque et al., 2019).

Además, la calidad del servicio hospitalario está influenciada por factores logísticos como la accesibilidad física, los tiempos de espera y los procedimientos administrativos, los cuales tienen un impacto significativo en la satisfacción del paciente (Alfarizi y Ngatindriatun, 2022).

La efectividad del modelo *SERVQUAL* en el contexto sanitario se fundamenta en su capacidad para evaluar tanto aspectos técnicos como percepciones subjetivas de los pacientes. Desde la perspectiva técnica, permite evaluar el grado de cumplimiento de la atención médica respecto a estándares profesionales establecidos, incluyendo el nivel de competencia del personal y el cumplimiento de protocolos clínicos adecuados. En cuanto al componente subjetivo, el modelo facilita la medición de la percepción de los pacientes sobre la experiencia generada por la atención recibida (Silva-Treviño et al., 2021).

Un aspecto destacable del modelo es su versatilidad y robustez metodológica en diversos contextos sanitarios. Según Alrwashdh y Alishaq (2023), el modelo *SERVQUAL* permite identificar discrepancias entre las expectativas y las experiencias de los pacientes, lo que resulta clave para mejorar

la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

La aplicación del *SERVQUAL* como enfoque cuantitativo ha demostrado ser efectiva para medir la calidad percibida en la comunidad, permitiendo establecer relaciones significativas entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente (Dean, 1999; Vázquez-Cruz et al., 2018). Es importante señalar que un servicio puede ser técnicamente impecable, pero si el paciente no se siente valorado, manifestará una experiencia negativa. En este sentido, el modelo *SERVQUAL* permite identificar estas discrepancias y proporciona una base para el desarrollo de estrategias de mejora.

La implementación del modelo requiere balancear ambas perspectivas -técnica y subjetiva-, garantizando la seguridad y efectividad de los tratamientos, mientras se crea un ambiente de atención centrado en las necesidades de los pacientes. Esta dualidad hace del *SERVQUAL* una herramienta particularmente valiosa para la evaluación y mejora de la calidad del servicio en el sector salud. Estudios previos han demostrado que la comunicación efectiva y la capacitación continua del personal médico son esenciales para responder adecuadamente a las expectativas de los pacientes y mejorar la percepción de calidad del servicio (AlOmari, 2021).

Con el fin de abordar la problemática de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el Centro de Salud Jipijapa (cantón Jipijapa, provincia de Manabí, Ecuador), esta investigación se ha planteado como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio percibida y la satisfacción de los pacientes. La hipótesis de la investigación es que existe una relación positiva significativa entre la percepción de la calidad del servicio ofrecido por el Centro de Salud Jipijapa y el grado de satisfacción manifestado por sus pacientes. Es decir, se espera que a medida que mejora la percepción de la calidad del servicio, también aumente la satisfacción de los pacientes.

1. Metodología

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal y alcance correlacional. Este enfoque se seleccionó por la necesidad de cuantificar y medir la percepción de calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de manera objetiva y numérica (Raudales, 2021). El diseño no experimental transversal permitió recopilar información de manera eficiente y analizar la correlación entre las variables de interés sin intervenir en la dinámica natural del fenómeno estudiado (Muñoz et al., 2022).

La población de estudio se determinó a partir del promedio mensual de atenciones en el Centro de Salud Jipijapa, estimado en 2.816 pacientes. Utilizando la fórmula para muestras aleatorias en poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se estableció una muestra mínima de 338 participantes. La muestra final alcanzó los 389 participantes, superando ligeramente el mínimo requerido.

Se implementó un muestreo accidental, seleccionando a los pacientes que acudieron al Centro de Salud durante el período de recolección de datos, considerando como único criterio su disposición a participar. Este método resultó apropiado dado el carácter ambulatorio del centro de salud, donde los pacientes acuden de forma voluntaria, lo que dificulta establecer un listado completo de la población objetivo. Como señalan Hernández et al. (2014), este tipo de muestreo permite una “cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características” (p. 190).

Para la recolección de datos se utilizó una adaptación del cuestionario desarrollado por Tadsee (2016), basado en el modelo SERVQUAL. Este instrumento evalúa cinco dimensiones de la calidad del servicio: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Dean, 1999). El cuestionario se estructura en tres partes: Características sociodemográficas, evaluación de las dimensiones de calidad del servicio, y medición de la satisfacción general.

La segunda parte del instrumento,

enfocada en las dimensiones de calidad del servicio, contiene 22 ítems distribuidos entre las cinco dimensiones SERVQUAL. Cada ítem se evalúa mediante una escala Likert de 5 puntos, donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”. La tercera parte, evalúa la satisfacción general mediante una escala de cinco niveles que van desde “Muy insatisfecho” hasta “Muy satisfecho”. Este instrumento ha sido validado en diversos contextos y se considera una herramienta confiable para evaluar tanto la calidad del servicio como la satisfacción del paciente en el ámbito de la salud.

Para el procedimiento de recolección de datos, se abordó a los pacientes que acudieron al Centro de Salud Jipijapa-Ecuador durante el período establecido. La participación fue voluntaria, y se garantizó la confidencialidad de la información proporcionada. Antes de la aplicación del cuestionario, se explicó a los participantes el objetivo del estudio y se obtuvo su consentimiento informado.

El análisis de datos se realizó utilizando el software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS, versión 25). Se efectuaron análisis descriptivos para las características sociodemográficas y las dimensiones de calidad del servicio, incluyendo medias y desviaciones estándar. Para examinar la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes, se utilizó el coeficiente de correlación de *Spearman*, considerando un nivel de significancia de 0.01 (bilateral). Este análisis permitió identificar el grado y la dirección de la asociación entre cada dimensión de la calidad del servicio y la satisfacción general de los pacientes.

2. Resultados y discusión

Los resultados del análisis estadístico se presentan en Tablas que incluyen estadísticos descriptivos por dimensión y correlaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción, facilitando la interpretación de los hallazgos y la identificación de patrones significativos en los datos recolectados.

Licencia de Creative Commons

Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

2.1. Características sociodemográficas relevantes

El análisis de las características sociodemográficas de los participantes, reveló patrones significativos en la composición de la muestra. En cuanto a la distribución por género (ver Tabla 1), se observó una marcada predominancia femenina, representando el

76,6% de los participantes; mientras que el 21,6% fueron hombres y el 1,8% no se identificaron con ninguna de las alternativas anteriores. La alta participación de mujeres en la encuesta puede deberse a varios factores, como el hecho de que las mujeres son más propensas a buscar atención médica preventiva o a que las mujeres son las cuidadoras principales de sus familias.

Tabla 1
Distribución de género de los participantes

Género	Frecuencia	Porcentaje
Otro	7	1.8%
Femenino	298	76.6%
Masculino	84	21.6%
Total	389	100.0%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Respecto a la edad, la mayoría de los encuestados se ubicó en el rango de 40-50 años (23,9%), seguido por el grupo de 29-39 años (22,9%) y 22-28 años (21,3%), tal como se aprecia en la Tabla 2. El grupo con

menor representación fue el de mayores de 50 años, constituyendo solo el 12,6% de la muestra. Esta distribución sugiere una mayor utilización de los servicios de salud por parte de adultos jóvenes y de mediana edad.

Tabla 2
Edad en años de los participantes

Edades	Frecuencia	Porcentaje
18-21	75	19.3%
22-28	83	21.3%
29-39	89	22.9%
40-50	93	23.9%
50 +	49	12.6%
Total	389	100.0%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Un hallazgo relevante (ver Tabla 3) fue la alta proporción de pacientes recurrentes, con un 82,8% de participantes que reportaron haber sido atendidos previamente en el centro de salud, frente a un 17,2% de primeras visitas.

Este dato sugiere un nivel significativo de fidelización de los pacientes y podría indicar una buena accesibilidad y oferta de servicios adecuada a las necesidades de la población.

Tabla 3
Ha sido atendido en este centro de salud con anterioridad

Experiencia previa	Frecuencia	Porcentaje
No, es mi primera visita.	67	17,2%
Si, ya he sido atendido aquí antes.	322	82,8%
Total	389	100,0%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

En cuanto a los motivos de visita (ver Tabla 4), la principal razón de consulta fue por enfermedad (56,3%), seguida por planificación familiar (19,3%) y vacunación (19,0%). Las visitas por calificación de

discapacidad y embarazo fueron menos frecuentes, representando el 1,8% y 3,6% respectivamente. Esta distribución de motivos de visita resalta el rol fundamental del centro en la atención de morbilidad en la comunidad.

Tabla 4
Motivo de la visita

Motivo	Frecuencia	Porcentaje
Calificación de discapacidad	7	1.8%
Embarazo	14	3.6%
Enfermedad	219	56.3%
Planificación familiar	75	19.3%
Vacunación	74	19.0%
Total	389	100.0%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Estos patrones demográficos y de utilización de servicios proporcionan información valiosa para el diseño e implementación de estrategias que mejoren la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, considerando las características específicas de la población atendida en el Centro de Salud Jipijapa en Ecuador.

calidad del servicio (ver Tabla 5), reveló una percepción moderadamente positiva en general, con variaciones significativas entre las diferentes dimensiones evaluadas. La dimensión de empatía obtuvo la valoración más alta con una media de 3.36 (DE = 1.10), seguida por la fiabilidad con 3.22 (DE = 1.09). En contraste, la capacidad de respuesta presentó la valoración promedio más baja entre las cinco dimensiones ($M = 3.02$, $DE = 0.94$), sugiriendo un área clara de oportunidad para mejora.

2.2. Análisis descriptivo de las dimensiones de calidad del servicio y niveles de satisfacción de los pacientes

El análisis de las dimensiones de la

Tabla 5
Estadísticos descriptivos de las cinco dimensiones de calidad SERVQUAL

	N	Media	Desviación estándar
Elementos Tangibles	389	3.1652	1.11654
Fiabilidad	389	3.2217	1.08527
Capacidad de respuesta	389	3.0238	0.94397
Empatía	389	3.3614	1.09848
Seguridad	389	3.1645	1.14040

Nota: Dimensiones medidas en escala Likert de 1 (Totalmente en desacuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo). Las dimensiones fueron adaptadas del modelo SERVQUAL (Dean, 1999; Numampaque-Pacabaque et al., 2019).

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Las dimensiones de seguridad y elementos tangibles mostraron valoraciones intermedias ($M = 3.16$, $DE = 1.14$ y $M = 3.17$, $DE = 1.12$, respectivamente). La consistencia en las desviaciones estándar alrededor de 1.0 sugiere una variabilidad moderada en las respuestas de los pacientes a través de todas las dimensiones, indicando cierto consenso en las percepciones.

Respecto a los niveles de satisfacción

general (ver Tabla 6), los resultados mostraron una distribución predominantemente neutral a positiva. La mayor proporción de pacientes se ubicó en la categoría “Neutral” (40,4%), seguida por “Satisfecho” (37,0%). Un hallazgo significativo fue que el 15,9% de los pacientes manifestaron insatisfacción (12,3% “Insatisfecho” y 3,6% “Muy insatisfecho”); mientras que solo el 6,7% se declararon “Muy satisfecho”.

Tabla 6
Satisfacción de los Pacientes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	14	3,6%
Insatisfecho	48	12,3%
Neutral	157	40,4%
Satisfecho	144	37,0%
Muy Satisfecho	26	6,7%
Total	389	100,0%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Estos resultados son consistentes con estudios previos que destacan la importancia de la empatía y la seguridad en la satisfacción de los pacientes en el contexto de la salud. La identificación de la capacidad de respuesta como el área con menor valoración coincide con hallazgos de otros estudios que señalan la importancia de la rapidez y eficiencia en la atención médica.

La predominancia de pacientes en la categoría “Neutral” sugiere un área de oportunidad significativa para mejorar la experiencia del servicio. Como señalan Vázquez-Cruz et al. (2018); y, Vargas y Falcones (2021), la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción son indicadores clave en el sector salud, y la presencia de un grupo significativo de pacientes en una posición neutral sugiere la existencia de aspectos que, si se abordan adecuadamente, podrían impulsar a estos pacientes hacia una mayor satisfacción.

La presencia de un 15,9% de pacientes insatisfechos señala la necesidad de implementar acciones correctivas urgentes

para mejorar la experiencia de estos pacientes y prevenir el abandono del centro de salud en busca de alternativas de atención. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Varela-Suárez et al. (2020), quienes enfatizan que la calidad de la atención en salud está asociada a diversos elementos como la sensibilidad, empatía y fiabilidad de los servicios y el personal de salud.

2.3. Correlaciones entre dimensiones de calidad del servicio y satisfacción

El análisis de correlación de *Spearman* (ver Tabla 7), reveló asociaciones positivas y significativas entre todas las dimensiones de calidad del servicio y la satisfacción general de los pacientes ($p < 0.01$). Las correlaciones más fuertes se observaron con las dimensiones de empatía y seguridad (ambas con $rs = 0.415$), seguidas por la capacidad de respuesta ($rs = 0.401$); mientras que la fiabilidad ($rs = 0.384$) y los elementos tangibles ($rs = 0.388$), mostraron correlaciones ligeramente más débiles,

aunque igualmente significativas. Estos hallazgos coinciden con estudios realizados en los hospitales de Jordania, donde se identificó que

la calidad del servicio tiene un impacto directo en la lealtad del paciente, mediado por la satisfacción percibida (Aladwan et al., 2021).

Tabla 7
Correlaciones de Spearman entre las dimensiones SERVQUAL y la satisfacción general del paciente

			Satisfacción del Paciente
			Coeficiente de correlación 0.388**
	Elementos Tangibles		Sig. (bilateral) 0.000
		N	389
		Coeficiente de correlación	0.384**
	Fiabilidad		Sig. (bilateral) 0.000
		N	389
		Coeficiente de correlación	0.401**
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta		Sig. (bilateral) 0.000
		N	389
		Coeficiente de correlación	0.415**
	Empatía		Sig. (bilateral) 0.000
		N	389
		Coeficiente de correlación	0.415**
	Seguridad		Sig. (bilateral) 0.000
		N	389

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Se evaluaron las cinco dimensiones SERVQUAL: Elementos tangibles (aspecto físico de las instalaciones), fiabilidad (capacidad de realizar el servicio prometido), capacidad de respuesta (rapidez en la atención), empatía (atención individualizada), y seguridad (conocimiento y confianza transmitida).

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que han destacado la importancia de la empatía y la seguridad en la satisfacción del paciente. Como señalan Amin y Zahora (2013), niveles más altos de calidad del servicio hospitalario se relacionan con mayores niveles de satisfacción y una mayor intención de comportamiento positivo por parte de los pacientes. La fuerte correlación de la empatía con la satisfacción respalda lo encontrado por Rodríguez (2023) en el contexto de la atención de enfermería, donde la calidad percibida del cuidado enfermero se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente.

La correlación moderada pero significativa de la capacidad de respuesta con la satisfacción ($rs = 0.401$) sugiere que, si bien esta dimensión mostró la valoración

más baja en el análisis descriptivo, su mejora podría tener un impacto positivo considerable en la satisfacción general de los pacientes. Este hallazgo coincide con lo reportado por Vera y Trujillo (2018) sobre la importancia de la capacidad de respuesta en instituciones públicas de salud.

Las correlaciones más débiles, aunque significativas, observadas en las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles, sugieren que estos aspectos, si bien son importantes, podrían tener un impacto relativamente menor en la satisfacción general de los pacientes. Esto podría indicar que los pacientes valoran más los aspectos interpersonales de la atención, como la empatía y la seguridad, que los aspectos físicos o procedimentales del servicio.

Este patrón de correlaciones proporciona información valiosa para la priorización de estrategias de mejora, sugiriendo que las intervenciones enfocadas en fortalecer la empatía del personal y la seguridad percibida por los pacientes podrían tener el mayor impacto en la satisfacción general. Sin embargo, como señalan Rivera et al. (2019), es importante mantener un enfoque integral que considere todas las dimensiones de la calidad del servicio para lograr una mejora sostenible en la satisfacción de los pacientes.

Los resultados del estudio tienen implicaciones significativas para la gestión de la calidad del servicio en el Centro de Salud Jipijapa en Ecuador. La identificación de la empatía y la seguridad como las dimensiones más fuertemente correlacionadas con la satisfacción del paciente, sugiere la necesidad de priorizar estrategias que fortalezcan estos aspectos. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Marzo et al. (2021), quienes identificaron que la interacción médico-paciente y la efectividad del tratamiento, son los principales determinantes de la satisfacción del paciente en un contexto de atención ambulatoria. Como refuerzan Mendoza y Placencia (2020), estos elementos son fundamentales para promover la mejora continua y la excelencia en la provisión de servicios de salud.

La menor valoración obtenida en la capacidad de respuesta, combinada con su correlación significativa con la satisfacción, indica la necesidad urgente de optimizar los procesos de atención. Esto coincide con los hallazgos de Haro-Alvarado et al. (2018), quienes enfatizan la importancia de la planificación estratégica y el cumplimiento de estándares en la gestión de servicios de salud. Entre las mejoras necesarias se incluyen la reducción de tiempos de espera, la optimización de la gestión de citas y la implementación de sistemas más eficientes para el manejo de registros médicos. Estudios han demostrado que tiempos de espera superiores a 17 minutos disminuyen significativamente la probabilidad de obtener una valoración positiva por parte de los pacientes, subrayando la importancia de la

eficiencia en los servicios de salud (Rahim et al., 2021).

La alta proporción de pacientes en la categoría “Neutral” de satisfacción (40,4%), representa una oportunidad significativa para implementar mejoras que puedan influir positivamente en la percepción del servicio. Como señalan Argudo-Pesáñez et al. (2021), no es suficiente evaluar la eficacia de los procesos, sino que también es importante considerar la percepción de los pacientes para optimizar la calidad del servicio.

La gestión efectiva de la calidad del servicio en el centro de salud requiere un enfoque integral que considere múltiples aspectos:

a. Desarrollo del personal: Es fundamental implementar programas de capacitación continua enfocados en habilidades de comunicación y empatía, considerando que estas dimensiones mostraron las correlaciones más fuertes con la satisfacción del paciente.

b. Optimización de procesos: Como sugieren Morales-Sánchez y García-Ubaque (2019), es necesario mejorar la eficiencia operativa para abordar las deficiencias en la capacidad de respuesta, que fue la dimensión con menor valoración.

c. Mejora de infraestructura: Aunque los elementos tangibles mostraron una correlación moderada con la satisfacción, es importante mantener y mejorar las instalaciones para crear un ambiente más acogedor y funcional para los pacientes.

d. Sistemas de retroalimentación: La implementación de mecanismos efectivos para recopilar y responder a la retroalimentación de los pacientes es vital para mantener un ciclo de mejora continua.

Estas implicaciones coinciden con el enfoque de mejora continua propuesto por Martínez (2020); y, Roussel (2023), quienes han demostrado que la aplicación de estos principios en la gestión de la salud permite optimizar procesos, reducir errores y mejorar la eficiencia operativa. La implementación exitosa de estas mejoras requiere un compromiso sostenido de la dirección y el personal del centro de salud, así como una

asignación adecuada de recursos para apoyar las iniciativas de mejora.

La evidencia empírica sugiere que estas mejoras no solo incrementarían la satisfacción del paciente, sino que también podrían tener un impacto positivo en la adherencia al tratamiento y la responsabilidad del paciente con su propia salud, como lo señalan Vega et al. (2015), contribuyendo así a mejores resultados en salud para la comunidad de Jipijapa-Ecuador.

Conclusiones

La evaluación de la calidad percibida del servicio y la satisfacción del usuario en el entorno sanitario trasciende la mera medición de indicadores operativos para revelarse como un valioso instrumento de diagnóstico de problemáticas estructurales en los sistemas de salud. La metodología *SERVQUAL* aplicada en este estudio ha permitido no solo identificar fortalezas y debilidades específicas del Centro de Salud Jipijapa en Ecuador, sino también cuestionar los paradigmas tradicionales que han orientado la gestión de calidad del servicio en servicios públicos de salud en contextos latinoamericanos.

La preponderancia de las dimensiones interpersonales (empatía y seguridad) en la conformación de la satisfacción del usuario confronta la visión tecnocrática que ha dominado históricamente las reformas sanitarias en países en desarrollo, donde los aspectos relacionales de la atención han sido frecuentemente relegados frente a prioridades de infraestructura y equipamiento. Este hallazgo dialoga críticamente con modelos de modernización sanitaria que privilegian la eficiencia operativa sobre la experiencia subjetiva del paciente, sugiriendo la necesidad de replantear las bases conceptuales de lo que constituye “calidad del servicio” en los servicios públicos de salud.

La persistencia de brechas en la capacidad de respuesta, identificada como la dimensión con menor valoración, refleja tensiones no resueltas entre las expectativas

ciudadanas y las capacidades reales de sistemas sanitarios sometidos a restricciones presupuestarias y organizativas. Estas brechas representan no solo deficiencias puntuales, sino manifestaciones de contradicciones más profundas en modelos sanitarios que proclaman universalidad y equidad, mientras operan con recursos limitados y lógicas burocráticas que obstaculizan la agilidad y personalización de la atención.

El significativo porcentaje de usuarios en posición “neutral” respecto a su satisfacción (40,4%) revela una zona gris en la experiencia ciudadana con los servicios públicos que merece especial atención teórica. Esta “neutralidad” puede interpretarse como expresión de resignación adaptativa frente a expectativas históricamente moderadas sobre servicios públicos, o como manifestación de una conciencia ciudadana en transición hacia mayores niveles de exigencia. Esta ambivalencia plantea interrogantes sobre los procesos de construcción social de expectativas en contextos de desigualdad persistente y ciudadanía en desarrollo.

En el plano de las políticas públicas, estos hallazgos apuntan hacia la necesidad de reformas que trasciendan el nivel operativo para abordar determinantes estructurales de la calidad del servicio percibida. El desarrollo de capacidades relacionales en el personal sanitario, la reconceptualización de los modelos organizativos hacia estructuras más horizontales y participativas, y la incorporación efectiva de la voz ciudadana en todos los niveles del sistema sanitario emergen como ejes prioritarios para una transformación cualitativa de la experiencia del usuario.

Finalmente, este estudio contribuye a un campo de investigación emergente sobre calidad del servicio percibida en servicios públicos desde perspectivas que integran aportes de la administración, la sociología de la salud y los estudios de ciudadanía. Las futuras líneas de investigación deberían profundizar en la compleja interacción entre expectativas ciudadanas, capacidades institucionales y marcos culturales que definen los significados de “calidad del servicio” en

diferentes contextos sociales, así como en los mecanismos de traducción entre la voz del usuario y las transformaciones efectivas de los sistemas sanitarios.

Referencias bibliográficas

Acosta, L., Burrone, M. S., López, M. J., Lucchese, M., Cometto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, E., Estario, J. C., y Fernández, A. R. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global*, 10(21). <https://doi.org/10.4321/s1695-61412011000100014>

Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., Alhwadi, H., y Almomani, I. (2021). Relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: Case study in Jordan Mafraq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S-3), 27-40. <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>

Alfarizi, M., y Ngatindriatun (2022). Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. *Asian Management and Business Review*, 2(2), 121-138. <https://doi.org/10.20885/ambr.vol2.iss2.art2>

AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: Challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407-420. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>

Alrwashdh, S., y Alishaq, M. (2023). Analytical study to assess the impact of health service quality on patient satisfaction in Hamad Medical Corporation Hospitals in Qatar: Using SERVQUAL. *IJQHC Communications*, 3(2), lyad016. <https://doi.org/10.1093/ijcoms/lyad016>

Amin, M., y Zahora, S. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238-254. <https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016>

Araujo, R., Clemenza, C., Fuenmayor, R., y Altuve, E. (2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(1), 80-91. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rccs/article/view/25486>

Argudo-Pesáñez, B. L., Narváez-Zurita, C. I., y Vásquez-Erazo, E. J. (2021). Percepción de la satisfacción del cliente externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del día Azogues. *Cienciamatria*, 7(12), 545-574. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.440>

Cañizares, R., Mena, G., y Barquet, G. (2019). Análisis del Sistema de Salud del Ecuador. *Medicina*, 19(4), 193-204. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-medicina/index.php/ucsg-medicina/article/view/1080>

Dean, A. M. (1999). The applicability of SERVQUAL in different health care environments. *Health Marketing Quarterly*, 16(3), 1-21. https://doi.org/10.1300/J026v16n03_01

García, C., y Barrera, L. (2020). Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí-Ecuador. *Enfermería Investiga*, 5(4), 5-11. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964>

Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., López-Calderón, B. A., Ayala-Astudillo,

M. D., y Gutiérrez-Solórzano, A. V. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*, 3(11), 210-234. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i11.790>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., y Bendezú-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Martínez, J. (2020). Ingeniería de gestión de calidad por procesos y la mejora continua aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones empresariales complejas. *Scientia*, 30(2), 68-95. <https://doi.org/10.48204/j.scientia.v30n2a5>

Marzo, R. R., Bhattacharya, S., Ujang, N. B., Naing, T. W., Huong, A. T., Chun, C. K., Xue, C. P., Rajah, P., y Shanmuganathan, K. (2021). The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Journal of Education and Health Promotion*, 10(1), 160. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_979_20

Mendoza, N. B., y Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Medica Peruana*, 37(1), 19-26. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>

Molina, A. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos - Revista de Ciencias Sociales*, 63, 185-205. <https://doi.org/10.17141/iconos.63.2019.3070>

Muñoz, G. G., Muñoz, E. D., y Muñoz, A. P. (2022). Factores que influyen en el rendimiento académico en los estudiantes de la Carrera en Ciencias Militares. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(2), 51-62. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i2.599>

Numampaque-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. A., y Pardo-Santamaría, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239.

Ortega, P., Cruz, S., y Sánchez, J. (2025). Quality of care and patient satisfaction: Future trends and economic implications for the healthcare system. *Journal of Economic Surveys*, 39(4), 1327-1360. <https://doi.org/10.1111/joes.12657>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for measuring consumer Perception. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>

Pisco-Beltrán, M. J., Ortega-Idrovo, G. N., Altamirano-Sánchez, C. D., y Prado, E. (2024). Derecho a la salud y el acceso a la atención médica. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(E), 119-125. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iDerecho.198>

Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., y Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>

Raudales, N. R. (2021). Percepción sobre investigación científica entre estudiantes de ciencias de la salud de UNITEC. *Innovare Revista de Ciencia y Tecnología*, 10(2), 58-63. <https://doi.org/10.5377/innovare.v10i2.12263>

Rivera, F. G., Suárez, G. J., Guerrero, G. E., y Yancha, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Rodríguez, R. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Roussel, P. A. (2023). Impacto de un modelo de gestión de la calidad de un servicio de inmunización del Hospital de Alta Complejidad El Cruce. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2, 44. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202244>

Silva, Y. (2009). Calidad de los servicios privados de salud. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XI(1), 67-177. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rccs/article/view/25280>

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Tadsee, F. (2016). *Impact of service quality on customer satisfaction in the case of Alert Hospital* [Master's thesis, St. Mary's University]. <http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/3823/1/F E S S E H A % 2 0 T A D S S E % 2 0 2 0 0 7 % 2 0 B.pdf>

Ticona, I. (2020). Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C. S Pimentel. 2016.

Varela-Suárez, M. A., Guzmán-Garay, A. M., y Arenas, Y. M. (2020). Satisfacción de los pacientes que asisten a consulta externa, Centro de Salud San Miguel de Tuta Boyacá 2019. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 7(1), 87-101. <https://doi.org/10.24267/23897325.425>

Vargas, L. E., y Falcons, M. (2021). Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del Hospital Dr. Carlos Del Pozo Melgar de Muisne. *Más Vida*, 3(3), 33-41. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0072>

Vargas, V., Valecillos, J., y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(4), 663-671. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rccs/article/view/25654>

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutiérrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Loría-Castellanos, J., y Campos-Navarro, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257.

Vega, P., Araya, A.-X., Urrutia, M.-T., Carrasco, P., y Rubio, M. (2015). Barreras percibidas por los usuarios para acceder al Test de Elisa Para VIH. *Ciencia y Enfermería*, XXI(2), 77-85. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000200008>

Vera, J., y Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 63(2), e14. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>