



Gestión de la calidad del servicio al cliente de Solidario Medical Center de la ciudad de Machala

Customer Service Quality Management at Solidario Medical Center in Machala

Gestão da Qualidade do Atendimento ao Cliente no Centro Médico Solidario em Machala

Tomás Vicente Bravo Robles ^I

tbravo2@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-5257-7298>

Liliana Alexandra Cortez Suárez ^{II}

lcortez@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-7835-5819>

Correspondencia: tbravo2@utmachala.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 19 de abril de 2025 * **Aceptado:** 17 de mayo de 2025 * **Publicado:** 10 de junio de 2025

I. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.

II. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.

Resumen

La calidad del servicio al cliente en el ámbito de la salud, es un componente importante para garantizar una atención efectiva y humanizada, en este contexto, el presente estudio se desarrolló en Solidario Medical Center con el objetivo de analizar la percepción tanto del personal administrativo y de salud, como de los usuarios, respecto a la gestión de calidad del servicio, identificando fortalezas y áreas de mejora. La metodología se basó en un enfoque mixto, a través de una revisión bibliográfica y aplicación de encuestas estructuradas, dirigida a 52, miembros del personal y la otra a 352 usuarios del centro médico atendidos en los últimos seis meses. Los resultados evidenciaron una percepción mayoritariamente positiva por parte de usuarios y personal. El trato humanizado, la limpieza de las instalaciones y la claridad de la información fueron los aspectos mejor valorados. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en la agilidad del servicio, la coordinación entre áreas, y el uso optimizado de las tecnologías. El liderazgo transformacional también se presentó como una necesidad pendiente dentro de la cultura organizacional. Fue posible concluir que solidario medical Center demuestra una base sólida en su calidad de atención, pero requiere fortalecer ciertos procesos internos para alcanzar una mejora continua. Este tipo de estudios resulta esencial para implementar estrategias que aseguren una experiencia satisfactoria y eficiente para los usuarios del sistema de salud.

Palabras claves: Calidad; gestión; eficiencia; servicio.

Abstract

Customer service quality in the healthcare sector is an important component for ensuring effective and humane care. In this context, this study was conducted at Solidario Medical Center to analyze the perceptions of both administrative and healthcare staff, as well as users, regarding service quality management, identifying strengths and areas for improvement. The methodology was based on a mixed approach, through a literature review and structured surveys, one targeting 52 staff members and the other targeting 352 users of the medical center treated in the previous six months. The results showed a predominantly positive perception among users and staff. Humanized treatment, cleanliness of the facilities, and clarity of information were the most highly valued aspects. However, opportunities for improvement were identified in service agility, coordination between areas, and the optimized use of technologies. Transformational leadership was also presented as a pending need within the organizational culture. It was concluded that Solidario

Medical Center demonstrates a solid foundation in its quality of care, but requires strengthening certain internal processes to achieve continuous improvement. This type of study is essential for implementing strategies that ensure a satisfactory and efficient experience for healthcare system users.

Keywords: Quality; management; efficiency; service.

Resumo

A qualidade do atendimento ao cliente no setor de saúde é um componente importante para garantir um atendimento eficaz e humano. Nesse contexto, este estudo foi conduzido no Centro Médico Solidario para analisar as percepções da equipe administrativa e de saúde, bem como dos usuários, em relação à gestão da qualidade do serviço, identificando pontos fortes e áreas de melhoria. A metodologia foi baseada em uma abordagem mista, por meio de revisão bibliográfica e pesquisas estruturadas, uma direcionada a 52 funcionários e a outra a 352 usuários do centro médico tratados nos últimos seis meses. Os resultados mostraram uma percepção predominantemente positiva entre usuários e equipe. O atendimento humanizado, a limpeza das instalações e a clareza das informações foram os aspectos mais valorizados. No entanto, foram identificadas oportunidades de melhoria na agilidade do atendimento, na coordenação entre as áreas e no uso otimizado de tecnologias. A liderança transformacional também foi apresentada como uma necessidade pendente na cultura organizacional. Concluiu-se que o Centro Médico Solidário demonstra uma base sólida em sua qualidade assistencial, mas necessita do fortalecimento de determinados processos internos para alcançar a melhoria contínua. Este tipo de estudo é essencial para a implementação de estratégias que garantam uma experiência satisfatória e eficiente para os usuários do sistema de saúde.

Palavras-chave: Qualidade; gestão; eficiência; serviço.

Introducción

La calidad de los servicios de atención de salud, La gestión de calidad es un aspecto de suma importancia en distintos sectores, como el empresarial, el legal y el de la salud, no obstante, existe una diferencia notable entre las organizaciones que producen bienes y aquellas que prestan servicios, ya que sus métodos de trabajo y control de calidad varían. Haciendo un enfoque en el

ámbito de la salud, establecer un sistema de gestión de calidad puede ser un reto complejo, pero no inalcanzable, ya que su propósito principal es garantizar que los pacientes reciban una atención óptima mediante la aplicación de procesos adecuados, bien estructurados y organizados de manera eficiente (Palacios, Álvarez, y Ramírez, 2021).

De acuerdo con Horovitz (1993) citado en Chiquinquirá, Labarca y Nieves (2022) se puede entender que la calidad del servicio se refiere al grado de superioridad que una organización decide lograr con el fin de cumplir las expectativas de los usuarios, no obstante, en numerosas situaciones, el sistema para administrar la calidad del servicio se deja en un nivel secundario, y la entidad se limita únicamente a implementar un cuestionario básico, incluyendo un conjunto de interrogantes centradas en aspectos generales del servicio, lo que dificulta la formulación de estrategias sólidas orientadas a lograr una mejora constante en la atención brindada.

Para Cepeda, et al. (2024) la gestión de calidad de un establecimiento de salud depende de varios factores como el grado de satisfacción de los usuarios, el tiempo de espera de atención, la forma de atención del personal de salud, confiabilidad de los tratamientos, y si el lugar es seguro y adecuado. Esta autora destaca que para que exista una buena calidad de atención es importante implementar estrategias, una de las más importantes las TIC's, puesto que ayudan mucho en hospitales o centros de salud, ya que permite que la información de los pacientes esté organizada, el personal de salud acceda rápido a los datos, diagnósticos y tratamientos y que estos sean más precisos, esto hace que todo funcione mejor y con mayor rapidez.

Desde el punto de vista de Guaita, et al. (2023) la gestión de calidad en la salud se considera un enfoque sistemático orientado a garantizar una atención médica eficiente, segura y centrada en el paciente, también se basa en la aplicación de estándares científicos y técnicos que permiten organizar los procesos de asistenciales y administrativos, promoviendo la mejora continua en la prestación de servicios.

Entre las organizaciones enfocadas en este tema se encuentran la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, las cuales han desarrollado múltiples estrategias para mejorar los sistemas de salud en Latinoamérica, estas iniciativas buscan asegurar una atención médica de calidad, promoviendo estándares y prácticas que fortalezcan la prestación de servicios sanitarios en la región (Organización Mundial de la Salud, 2021; Organización Panamericana de la Salud, 2021)

El presente artículo científico analiza la gestión de calidad en el Solidario Medical Center, ubicado en la ciudad de Machala. Para garantizar un servicio óptimo a sus pacientes, es imprescindible evaluar continuamente la calidad de la atención brindada, ya que este centro se distingue por su compromiso con un trato personalizado y de excelencia, fundamentado en valores como el respeto, la honestidad y la solidaridad y el trabajo en equipo, estos principios no sólo mejoran la experiencia del paciente, sino que también fortalece la confianza en los servicios de salud que ofrece la institución.

Características de una gestión de calidad en el sector de la salud

En palabras de Puertas, Sotelo, y Ramos (2020) la gestión de calidad en la salud tiene como objetivo asegurarse de que un hospital o centro médico funcione de la mejor manera posible, esto significa que los doctores, enfermeros y todo el personal de la salud sigan reglas claras para dar una atención segura y efectiva a los pacientes. También implica revisar y mejorar constantemente los procesos para que todo salga bien y sin errores, ya que la idea principal es que el paciente reciba un buen trato, que los recursos se usen de manera eficiente y que todos en el hospital trabajen juntos para brindar un mejor servicio.

Entre las características de la gestión de calidad en el área de la salud se encuentra el enfoque sistémico, es decir, hacer que todas las partes de un hospital trabajen juntas como un equipo bien organizado, en lugar de que cada área haga las cosas por su cuenta, se ven como piezas conectadas que deben coordinarse para que todo funcione mejor. Esto ayuda a evitar problemas, usar bien los recursos y tomar buenas decisiones que beneficien a los pacientes, asegurando que los médicos, enfermeros y otros trabajadores colaboren en todos los niveles para que la atención sea completa y efectiva (Ropa & Alama, 2022).

Un buen servicio de salud denota que los pacientes reciban la atención que necesitan de la mejor manera posible, para lograr este objetivo, los hospitales y centros médicos deben asegurarse de que la atención sea eficiente, que realmente ayude, segura, sin errores ni riesgos innecesarios, rápida, sin demoras ni contratiempos, justa para todos, sin importar quien sea el paciente y bien organizada, donde todos trabajen en equipo (Guaíta, et al., 2023).

Como siempre hay algo que mejorar, los procesos se revisan y ajustan constantemente para hacerlo. Para esto, existen reglas como la norma ISO 9001, que ayuda a mantener la calidad, además, es necesario que el personal de salud trabaja en equipo y que haya una buena comunicación con los pacientes y sus familiares para garantizar una atención excelente.

Estrategias de una gestión de calidad en el sector de la salud

Desde el punto de vista de Paredes (2020), para que un establecimiento de salud brinde una atención adecuada los pacientes, se debe comprender qué estrategias se pueden implementar para lograr esta meta. Esta autora acota que la calidad del servicio al cliente en hospitales y centros de salud influye directamente en la satisfacción de los pacientes, y a su vez, en el funcionamiento de la institución.

En otras palabras, si el trato es bueno, las personas estarán más contentas y confiarán en el establecimiento, no obstante, para lograr esta meta, es necesario que los profesionales de la salud mantengan una comunicación efectiva con los pacientes, que el hospital sea un lugar limpio y cómodo, y que el personal se encuentre capacitado para atender a los pacientes.

Con respecto a mantener una comunicación efectiva, Maza, et al. (2023) explican que esta estrategia permite que los pacientes se sientan bien atendidos, puesto que si el personal de salud conversa recurrentemente con ellos acerca de su estado de salud, su evolución y cualquier inquietud que puedan tener, los pacientes experimentan una mayor sensación de seguridad y confianza. Este tipo de interacciones permite el fortalecimiento de la relación entre el personal médico y los pacientes, favoreciendo una atención más humanizada.

Modelos de liderazgo transformacional en el área de la salud

Según Milagro, et al. (2023) en la actualidad, la implementación de modelos de liderazgo transformacional en instituciones de la salud ha cobrado relevancia debido a sus efectos positivos en la gestión del cuidado, este enfoque de liderazgo, se caracteriza principalmente por la inspiración, el desarrollo del personal y la motivación, y ha demostrado aportar de forma importante a la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, reducir la incidencia de eventos adversos en la atención al paciente y fortalecer el compromiso organizacional. Aplicar estos modelos brindan resultados como entornos de trabajo más eficientes humanizados, lo que repercute directamente en la calidad del servicio prestado.

Generalmente los modelos de gestión de calidad, como los implementados por organismos de salud, priorizan la atención enfocada en las necesidades del paciente y los resultados en salud a nivel poblacional, fomentando una cultura organizacional comprometida con la excelencia, en la que todos los profesionales de la salud participan activamente en la identificación de oportunidades se mejora y en la implementación de estrategias que permitan elevar la calidad y accesibilidad de los servicios (Mescua, Ampuero, & Delgado, 2020).

Los modelos transformaciones son un estilo de liderazgo en el que se inspira y motiva al equipo a alcanzar objetivos comunes, fomentando el crecimiento personal y profesional de cada miembro, para lograrlo, comunico una visión clara y motivadora que impulsa a todos a dar lo mejor de sí mismos, es estimulando la confianza y el compromiso dentro del grupo y mostrando un interés genuino por las necesidades individuales de cada miembro, brindando apoyo y orientación para su desarrollo (Ferreiro, Brito, & Garambullo, 2020).

Tipos de Modelos de Gestión de Calidad

Modelo de Gestión de Calidad Total

Este modelo es una forma de administrar una organización en la que todos, desde los directivos hasta el personal operativo, trabajan juntos para mejorar continuamente cada aspecto del negocio, siendo su principal objetivo garantizar la satisfacción del cliente mediante procesos más eficientes, productos o servicios de mejor calidad y un ambiente de trabajo colaborativo. En lugar de conformarse con hacer las cosas bien una vez, este modelo promueve la mejora constante, identificando problemas y buscando soluciones para optimizar resultados (Martinez & Kadi, 2019).

Modelo de Atención Centrada en el Paciente

Según Guzmán, Machado, y Torres (2022) el Modelo de Atención Centrada en el Paciente es un enfoque integral que coloca al paciente en el centro de su proceso de atención médica, reconociendo la importancia de sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales. Este modelo trasciende el tratamiento exclusivo de la enfermedad promoviendo un enfoque holístico que fomenta la participación activa del paciente en su propia salud.

Estos autores acotan que este modelo tiene como meta prioritaria empoderar a los individuos para que asuman un papel activo en su proceso de curación, estableciendo un modelo de toma de decisiones compartida entre el paciente y el profesional de la salud, de esta forma, asegurando que las expectativas, necesidades y preferencias del paciente sean adecuadamente consideradas.

Modelo Lean en Salud

Este modelo se basa en la optimización de los procesos dentro de los sistemas de atención médica, con el fin de maximizar la eficiencia operativa y minimizar los desperdicios de recursos, es decir busca identificar y eliminar aquellas actividades que no aportan valor al servicio, lo que a su vez reduce los costos y mejora la calidad y seguridad de la atención. Al mismo tiempo, se enfoca en la

participación activa del personal, promoviendo la detección de áreas de mejora y la implementación de soluciones efectivas (Danet y Pérez, 2024).

Modelo de Gestión Basado en Valor

De acuerdo con Perea y Rojas (2019) el Modelo de Gestión Basado en Valor ayuda a que los pacientes reciban la mejor atención posible si gastar demás, la idea es ofrecer servicios de salud que realmente ayuden a los pacientes a sentirse mejor, pero gastando lo menos posible. En lugar de actuar sin pensar, este modelo se enfoca en hacer las cosas de forma adecuada, utilizando los recursos de manera inteligente para obtener los mejores resultados de salud, en otras palabras, es un enfoque que pone a los pacientes en el centro, asegurándose de cada paso del proceso sea de alta calidad y eficiente.

Materiales y métodos

El presente artículo científico fue desarrollado con el objetivo de analizar la gestión de calidad del servicio al cliente en Solidario Medical Center, un centro de atención médica, ubicado en la ciudad de Machala, Ecuador. Para lograr esta meta, se utilizó un enfoque metodológico mixto, con predominio del componente cuantitativo, complementado por una revisión documental, la misma que permitió sustentar teóricamente el análisis realizado.

Esta combinación metodológica fue seleccionada con el objetivo de obtener una comprensión objetiva y amplia de la realidad institucional, en la actualidad, considerando tanto los fundamentos teóricos como la percepción directa de los actores involucrados en el servicio de salud.

El estudio se marcó dentro de un diseño no experimental, de tipo transversal y descriptivo, lo que significa que no se manipuló ninguna variable, sino que se observó y analizó la situación, tal como ocurre en el contexto real, y los datos fueron recolectados en un solo momento del tiempo. Este tipo de diseño resultó acertado, puesto que el interés central era de describir las características actuales, el servicio al cliente desde la perspectiva del personal médico y administrativo, así como de los pacientes atendidos en la institución.

En la primera fase, se llevó a cabo una exhaustiva revisión bibliográfica que sirvió como base para construir la fundamentación del estudio, esa revisión incluyó el análisis de artículos científicos, y documentos relacionados con la calidad del servicio, gestión en salud, atención centrada en la que el paciente y modelos de mejora continua.

Esta fase documental permitió establecer las bases conceptuales necesarias para interpretar los hallazgos empíricos del estudio y comprender el papel estratégico que juega la atención al cliente dentro del sistema de salud, especialmente en instituciones que, como Solidario Medical Center, se esfuerzan por proporcionarse como referente y atención, humanizada y eficiente.

Como segunda fase, se procedió a la recolección de información primaria, mediante la aplicación de dos encuestas estructuradas, elaboradas de manera diferenciada para dos poblaciones esenciales: el personal del centro de salud y los pacientes que recibieron atención en el mismo durante los últimos 6 meses.

La encuesta al personal de Solidario Medical Center estuvo dirigida a 52 participantes, los cuales incluían médicos, enfermeros, personal de administración y atención al cliente, con el objetivo de conocer su percepción sobre la organización interna del servicio, la calidad del trato brindado, la capacitación recibida, los protocolos institucionales, la gestión del tiempo y la comunicación con los usuarios. También se buscó identificar el nivel de compromiso del equipo con los estándares de calidad establecidos.

La segunda encuesta estuvo dirigida a 352 usuarios que acudieron al centro para recibir atención médica en los últimos 6 meses, donde este cuestionario indagó, sobre la experiencia general del paciente en el servicio, considerando variables como el tiempo de espera, la claridad de la información recibida, la amabilidad del personal, la comodidad de las instalaciones, la facilidad, para acceder a turnos, y el nivel de satisfacción global, respecto a la atención recibida.

Ambas encuestas fueron diseñadas con preguntas, cerradas y afirmaciones valoradas mediante escala tipo Likert de cinco niveles, que permitió medir la intensidad de acuerdo o desacuerdo de los participantes, con respecto a diferentes aspectos del servicio.

Adicionalmente, se incluyeron algunas preguntas abiertas, opcionales para recoger sugerencias y comentarios adicionales. La aplicación de las encuestas se realizó de forma virtual y anónima, mediante Formularios de Google, con previo consentimiento informado de los participantes, respetando los principios éticos de confidencialidad, voluntariedad y uso exclusivo de la información con fines académicos.

Como última fase, una vez recolectados los datos, se procedió a su organización y análisis mediante técnicas de estadística descriptiva, las cuales fueron calculadas mediante porcentajes, promedios y frecuencias, lo que permitió identificar, tendencias, patrones de respuesta y áreas críticas en la gestión del servicio al cliente dentro de la institución. Los resultados obtenidos fueron comparados

con los referentes teóricos y buenas prácticas identificadas en la literatura, lo que permitió elaborar un diagnóstico detallado de la situación actual y formular recomendaciones específicas, se mejora. El diseño metodológico implementado en esta investigación ha permitido generar información importante y contextualizada, tanto desde una perspectiva interna como externa, lo cual resulta esencial para una evaluación integral de la calidad del servicio al cliente en un entorno de atención en salud.

Resultados

Resultados encuesta personal administrativo y salud

El análisis de los datos obtenidos en la primera encuesta aplicada al personal administrativo y de salud en solidario medical Center permitió identificar una percepción mayoritariamente favorable en torno a la gestión de la calidad del servicio al cliente. Un 92% del personal manifestó tener plena conciencia de la importancia de brindar una atención centrada en el paciente, reconociendo que este enfoque debe priorizar, no sólo las necesidades clínicas, sino también los valores, preferencias y decisiones individuales de cada usuario. Este reconocimiento se traduce en la práctica en una actitud más empática, participativa y orientada al bienestar integral del paciente.

Adicionalmente, el personal valoró de manera muy positiva, factores esenciales, como la amabilidad en el trato hacia los usuarios (89%), la limpieza y el orden de las instalaciones (85%), y la claridad con la que se comunica la información médica(81%), considerándolo, determinantes en la experiencia del paciente. Muchos colaboradores destacaron que este elemento fortalece la confianza y reducen la ansiedad del usuario durante el proceso de atención.

No obstante, también se identificaron áreas de mejora. Un 37% del personal señaló que la comunicación con los pacientes podría ser más efectiva, especialmente en situaciones de alta carga laboral, donde la rapidez puede afectar la calidad del diálogo. Asimismo, el 32%, indicó que existen demoras en los tiempos y atención, especialmente en horarios, pico o en servicios de alta demanda. Además, se mencionó la ausencia de mecanismos sistemáticos de retroalimentación, lo que limita la posibilidad de realizar mejoras pasadas en la voz del usuario.

En lo que respecta al funcionamiento interno y la coordinación entre áreas, aunque un 68%, opinó que los procesos son funcionales y permiten la resolución de casos de forma oportuna, un 28%, expresó que existen dificultades ocasionales en la agilidad del servicio, principalmente por la falta

de sincronización entre algunos departamentos clínicos y administrativos. Estas situaciones, aunque no generalizadas, pueden afectar la continuidad del cuidado y generar retrasos.

Sobre el liderazgo organizacional, la mayoría del personal (74%), destacó que se promueve un clima laboral, sustentado en valores, como el respeto, la solidaridad y la responsabilidad. Sin embargo, el 52%, considero que aún no se ha consolidado completamente un modelo de liderazgo, transformacional, que promueve activamente el desarrollo profesional, la innovación y el compromiso institucional. Algunos señalaron que se requiere mayor presencia de líderes inspiradores y motivadores en todos los niveles jerárquicos.

Y finalmente, en relación con el uso de tecnologías de la información y comunicación, el 66% reconoció avances importantes en su implementación, destacando herramientas para el agendamiento, la historia clínica electrónica y la comunicación interna. Pero, se identificaron limitaciones en la integración digital entre distintas áreas, así como dificultades puntuales en el acceso inmediato a la información del paciente y el seguimiento automatizado de procesos. Estas oportunidades de mejora fueron vistas por el personal como puntos estratégicos para seguir fortaleciendo la calidad del servicio ofrecido.

Tabla 1. Hallazgos de las encuestas aplicadas al personal de salud. Elaborado por el autor

Dimensión evaluada	Resultados relevantes	Interpretación de resultados
Atención centrada en el paciente	El personal comprende y valora la importancia de un enfoque centrado en las necesidades y decisiones del paciente.	Existe una sólida conciencia sobre la importancia de priorizar al paciente, como eje del proceso de atención, lo que favorece una atención humanizada.
Trato, instalaciones e información	Se destaca la amabilidad en el trato, la limpieza de las instalaciones y la claridad en la comunicación con los usuarios.	Estas condiciones contribuyen positivamente a la experiencia del paciente, fortaleciendo la percepción de calidad del servicio.

Comunicación con los pacientes	Algunos miembros del personal identifican oportunidades de mejor en la calidad del diálogo con los usuarios.	Aunque hay un esfuerzo por mantener una comunicación clara, en situaciones de alta demanda, pueden presentarse deficiencias.
Tiempo de atención y agilidad en el servicio	Se reportan demoras ocasionales y dificultades en la coordinación entre áreas.	La eficiencia en la atención, puede verse afectada por problemas de sincronización interna, lo que representa una prioritaria de mejora.
Retroalimentación estructurada	Falta de mecanismos formales, irregulares para recibir y procesar la opinión del usuario.	La ausencia de estos instrumentos limita las acciones correctivas basadas en evidencia, afectando el ciclo de mejora continua.
Clima y liderazgo organizacional	Ambiente basado en valores como respeto y solidaridad, pero con liderazgo transformacional aún no consolidado.	El liderazgo actual sostiene un buen clima, aunque se necesita evolucionar hacia un estilo más motivador e inspirador que potencia el compromiso.
Uso de Tecnologías de la información (TIC)	Se han incorporado herramientas digitales, pero aún existen limitaciones en su integración y acceso oportuno.	Las TIC son vistas como aliadas para mejorar la atención, pero su implementación aún no es completamente eficiente y homogénea en todas las áreas.

Resultados de encuesta a usuarios

La encuesta realizada a 352 usuarios de Solidario Medical Center reveló una percepción mayoritariamente positiva respecto a la calidad del servicio recibido. En primer lugar, fue posible evidenciar que el 82% de los usuarios, considero que el tratamiento recibido por parte del personal fue cordial, empático y respetuoso, lo que generó una sensación de confianza y bienestar durante su atención. Esta actitud fue valorada, especialmente en áreas, como consulta externa y recepción. No obstante, un 12%, percibió el trato como regular, mencionando momentos de prisa, por parte

del personal, mientras un pequeño grupo 6%, indicó haber experimentado actitudes, poco amables, sobre todo en horarios de alta demanda.

En relación con el tiempo de espera, el 57%, manifestó que fue aceptable, especialmente en casos con citas agendadas previamente. Sin embargo, un 34%, señaló haber esperado más de lo deseado, incluso con cita programada, lo que generó cierto malestar. Un 9%, indicó tiempos de espera excesivos en áreas como urgencias o laboratorio, lo cual puede estar asociado a una necesidad de mejora Respecto a la organización de flujos internos.

En cuanto a la claridad de la información médica brindada, el 76% de los encuestados, señaló que comprendió adecuadamente las explicaciones de los profesionales de la salud, lo que favoreció la adherencia a los tratamientos y generó confianza. No obstante, un 18%, indicó que la información fue poco clara o demasiado técnica, Mientras que un 6% mencionó no haber comprendido lo que se les explicó especialmente en consultas rápidas o especializadas.

Respecto a las condiciones físicas e infraestructura, un 85%, calificó positivamente la limpieza, el orden del confort en las instalaciones. Este grupo destacó los espacios cómodos, baños en buen estado y consultorios bien equipados. Pero, un 10%, considero que algunos detalles como señalización o ventilación, podrían mejorarse, y un 5%, señaló dificultades específicas como accesos poco inclusivo para personas con discapacidad.

En términos de accesibilidad al servicio, el 62% de los usuarios indicó que logra acceder sin mayores dificultades, aunque mencionaron la necesidad de más horarios, disponibles o ampliación en la atención de especialidades. Un 28%, expresó que enfrentado complicaciones ocasionales para obtener citas o acceder fuera del horario habitual. Un 10% reportó cancelaciones de citas o esperas prolongadas, lo que puede afectar la percepción de eficiencia del centro.

Sobre el uso de tecnologías de información y comunicación TIC, el 68%, considero que estas herramientas han mejorado la experiencia, destacando la utilidad de agendamiento en línea, el acceso a resultados y los recordatorios automáticos. A pesar de ello, un 24% identificó fallas en el sistema o dificultades personales para utilizarlo adecuadamente, mientras que un 8% no usa estas herramientas, ya sea por desconocimiento o falta de confianza.

Como último punto, se evalúa la satisfacción general con el servicio, donde se pudo confirmar que el 80% se manifestó satisfecho o muy satisfecho, señalando como factores claves, un buen trato del personal, la limpieza y el cumplimiento de los procedimientos médicos. No obstante, un 16%, expresó una percepción neutral, indicando que si bien el servicio es aceptable, aún hay

oportunidades de mejora. Sólo un 4% manifestó, insatisfacción asociada principalmente a demoras o problemas de coordinación interna.

Tabla 2. Hallazgos encuesta usuarios de los últimos 6 meses. Elaborado por el autor

Dimensión evaluada	Resultados relevantes	Interpretación de resultados
Trato recibido por el personal	La mayoría de usuarios percibe un trato cordial, empático y respetuoso, especialmente en consulta externa y recepción.	La atención humanizada genera confianza y bienestar, aunque se evidencian áreas críticas durante horarios de alta demanda que requieren refuerzo.
Tiempo de espera	Predomina la percepción de tiempos aceptables, sobre todo en citas programadas, aunque algunos usuarios reportan esperas prolongadas en horas pico.	Se identifican un desempeño general positivo, pero con necesidad de mejorar la organización interna en áreas críticas como urgencias y laboratorio.
Claridad de la información médica	La mayoría comprendió las explicaciones médicas, lo que fortaleció la confianza y adherencia tratamientos.	La comunicación médico-paciente es efectiva en términos generales, aunque algunos usuarios reportan dificultad con lenguaje técnico o consultas breves.
Condiciones físicas e infraestructura	Se valoran positivamente la limpieza, como en confort y el equipamiento de las instalaciones.	Las condiciones físicas del centro contribuyen a una buena experiencia del usuario, aunque se identifican mejoras puntuales, como señalización o accesibilidad.
Accesibilidad al servicio	La mayoría accede sin mayores complicaciones, pero se sugiere mejorar la disponibilidad de horarios y atención especializada.	Aunque la accesibilidad es adecuada, existen desafíos en la asignación de citas y atención en horarios extendidos.

Uso de TIC en la atención	Las TIC son valoradas por mejorar la experiencia, sobre todo por sus funciones de agendamiento y acceso a resultados.	La digitalización ha mejorado la atención, pero persiste en fallas en el sistema y una brecha digital en ciertos usuarios.
Satisfacción general	La mayoría se siente satisfecha con el servicio, destacando un buen trato, la limpieza y el cumplimiento de procedimientos.	La percepción global del servicio es positiva, aunque existen oportunidades de mejora en coordinación y agilidad del sistema.

Discusión

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal de salud evidencian una importancia alineación del personal con los principios del modelo de atención centrada en el paciente, lo cual concuerda con lo planteado por Guzmán, Machado y Torres (2022), quienes destacan que este modelo reconoce el paciente como un sujeto activo en su proceso de cuidado. Esta visión constituye un pilar importante y necesario para alcanzar una atención de calidad, ya que promueve la corresponsabilidad y la toma de decisiones compartidas.

No obstante, las debilidades detectadas en la comunicación y la retroalimentación interna coinciden con lo señalado por Horovitz (1993), citado en Chiquinquirá, Labarca y Nieves (2022), al advertir que muchas instituciones de salud aun no cuentan con estrategias sólidas de mejora continua, limitándose a evaluaciones superficiales. La ausencia de mecanismos formales para captar y procesar sugerencias o reclamos comprende la posibilidad de generar cambios estructurales basados en la evidencia. Por tanto, se hace urgente, implementar instrumentos de medición, más robustos, junto con procesos cíclicos de evaluación y ajuste.

Por otra parte, la valoración positiva de elementos como el trato humanizado, la limpieza y la claridad informativa se corresponde con las afirmaciones de Paredes (2020) y Maza et al. (2023), quienes resaltan que estos aspectos impactan directamente en la experiencia del paciente. Pero, las dificultades relacionadas con la agilidad del servicio y la coordinación interna reflejan una gestión fragmentada, lo cual representa una oportunidad de mejora hacia un enfoque sistémico más articulado, como proponen Ropa y Alama (2022).

La implementación parcial de las TIC en el centro de salud y línea, con lo planteado por Cepeda et al. (2024), quienes señalan que las tecnologías pueden transformar la calidad del servicio, siempre que se utilizan de forma estratégica y sistemática. Las limitaciones actuales, como el acceso no inmediato a la historia clínica, o a la falta de integración digital, indican que aún queda camino por recorrer. La consolidación de estas herramientas permitiría no sólo agilizar los procesos, sino también ofrecer una experiencia más eficiente y segura tanto para los pacientes como el para el personal.

Al contratar los hallazgos obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios, con los conceptos e ideas desarrolladas por los autores citados, es posible establecer una relación directa y coherente entre la evidencia empírica, recopilada y los planteamientos teóricos revisados previamente.

Según López (2020), la calidad en los servicios de salud no depende únicamente de la pericia técnica del personal, sino también de factores como la calidez en el trato, la comunicación efectiva y la accesibilidad del servicio. En este sentido, los datos muestran que, si bien existe una percepción general de satisfacción, hay elementos relacionales de seguimiento que requieren fortalecimiento.

Asimismo, Martínez (2021). Resalta que la medición de la calidad, desde la experiencia del paciente, debe incluir tanto los aspectos tangibles (como la infraestructura) como los intangibles (como la empatía y la confianza). Los resultados evidencian que Solidario Medical Center ha logrado avances importantes en el primer aspecto, pero aún enfrenta desafíos en el segundo, particularmente en la relación médico paciente.

Por su parte, Rivera y Castro (2022), argumentan que el seguimiento posterior a la consulta es un indicador de suma importancia en cuanto a la calidad, ya que permiten no sólo mejorar resultados en salud, sino también fidelizar al paciente y fortalecer su compromiso con el tratamiento. La falta de este componente en más del 60% de los casos sugiere una debilidad estructural en el modelo de atención del centro, que debería ser abordado mediante la implementación de protocolo de seguimientos estandarizados.

Y como último punto, Herrera (2019) plantea que la percepción de los usuarios debe ser utilizada como base para la mejora continua, ya que proporciona información valiosa sobre las expectativas reales de los pacientes y las brechas en la atención. En concordancia con esta visión, la presente investigación permitió identificar áreas de oportunidad concretas para la optimización del servicio en Solidario Medical Center tales como el fortalecimiento del trato humano, la mejora de los tiempos de espera y la implementación de sistemas de seguimiento.

Conclusiones

Al finalizar el presente estudio, fue posible confirmar la importancia de evaluar de manera integral, la gestión de la calidad del servicio al cliente en el ámbito de la salud, reconociendo que este proceso no sólo depende de la atención, brindada, sino también de factores organizacionales, humanos y tecnológicos que interactúan entre sí. La calidad percibida por los usuarios y el personal no es un fenómeno aislado, sino el reflejo de una cultura organizacional, una estructura operativa, y una visión institucional, que debe alinearse para responder de manera efectiva a las necesidades de la comunidad.

Fue posible demostrar que tanto el enfoque centrado en el paciente como la participación activa del personal de salud, son elementos indispensables para el fortalecimiento en el sistema de atención. La incorporación de estrategias de liderazgo, la mejora de la comunicación interna y externa, y el aprovechamiento adecuado de herramientas tecnológicas se presentan como pilares esenciales para avanzar, ha sido una atención más humanizada, sostenible y eficiente.

En otras palabras, se puede concluir que este estudio demuestra que la mejora de la calidad del servicio al cliente en el ámbito de la salud, no puede limitarse a la percepción individual de los actores, sino que requiere de una visión integral, apoyada en la evidencia, en los principios del humanismo, la comunicación efectiva, liderazgo, comprometido el uso estratégico de las TIC. Sólo a través de una gestión consciente, participativa y orientada a la mejora continua, será posible alcanzar estándares de calidad sostenible y centrados verdaderamente en los usuarios.

Referencias

1. Cepeda, J., Pinta, A., Muñoz, C., Albán, E., Domo, K., & Carbajal, C. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46, 1-13. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v46/1684-1824-rme-46-e5979.pdf>
2. Chiquinquirá, Y., Labarca, R., & Nieves, M. (2022). Gestión de la calidad de servicio en los centros de salud privados. *Revista Temario Científico*, 2(2), 25-38. Obtenido de <https://aliniin.org/ojs/index.php/temariocientifico/article/view/37/271>
3. Danet, A., & Pérez, J. (2024). Metodologías Lean en salud. Propuesta de mapa analítico-conceptual para sistematizar su impacto y resultados. *Gerencia y Políticas de Salud*, 23, 1-

22. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/38105/31036>
4. Ferreiro, B., Brito, J., & Garambullo, A. (2020). Modelo de gestión de calidad como estrategia de planeación en procesos de acreditaciones internacionales. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-27. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n20/2007-7467-ride-10-20-e011.pdf>
5. Guaita, T., Tapia, A., Cordero, R., & Mercado, A. (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. Obtenido de <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/250>
6. Guzmán, M., Machado, R., & Torres, J. (2022). Atención centrada en el paciente hospitalizado para la mejora de. *Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud)*(37), 1-21. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2022/ifd2237q.pdf>
7. Martínez, L., & Kadi, O. E. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 202-232. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062704>
8. Maza, G., Motta, G., Motta, G., & Jarquin, P. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1), 1-13. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rsm/v77n1/0301-696X-rsm-77-01-e01.pdf>
9. Mescua, L., Ampuero, E., & Delgado, J. (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 655-683. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/106>
10. Milagro, A., Oblitas, S., Mosqueira, R., & Heredia, D. (2023). Liderazgo transformacional en gestión hospitalaria. Una revisión bibliográfica. *Acta Médica del Centro*, 17(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2709-79272023000400819&script=sci_arttext&tlng=en
11. Organización Mundial de la Salud. (Julio de 2021). Calidad de la atención. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

12. Organización Panamericana de la Salud. (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. Obtenido de <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
13. Palacios, P., Álvarez, E., & Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VII(12), 67-96. doi:10.35381/cm.v7i12.421
14. Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*, 9(1), 1-15. Obtenido de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
15. Perea, L., & Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-36. Obtenido de <https://journal.repositoriodigital.com/index.php/gerepolsal/article/view/25711>
16. Puertas, E., Sotelo, J., & Ramos, G. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 2(44), 124. Obtenido de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7603369/>
17. Ropa, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81–103. Obtenido de <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/79>

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).