



Factores determinantes en la percepción de la calidad de atención en salud: una revisión sistemática de la literatura

Determining factors in the perception of health care quality: a systematic review of the literatura

Fatores determinantes na percepção da qualidade da assistência à saúde: uma revisão sistemática da literatura

Karem Julia Versoza Castro ^I
kversoza_est@utmachala.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-2198-3343>

Marco Antonio Calle Gómez ^{II}
marcocalle@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-2706-1554>

Correspondencia: kversoza_est@utmachala.edu.ec

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 10 de abril de 2025 ***Aceptado:** 16 de mayo de 2025 * **Publicado:** 03 de junio de 2025

- I. Estudiante de Posgrado de la Universidad Técnica de Machala, Médico general. Residente en el Área de Neonatología del Hospital General Teófilo Dávila, Machala, El Oro, Ecuador.
- II. Doctor en Medicina y Cirugía, Especialista en Cirugía General, Especialista en Anestesiología, Diploma Superior en Docencia Universitaria, Magister en Derecho Civil y Procesal Civil, Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República, Docente Facultad de Ciencias Médicas Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Resumen

Introducción: La calidad de la atención en salud ha tomado relevancia importante en los últimos años, los sistemas sanitarios públicos y privados buscan la satisfacción del usuario; en el Ecuador existe una entidad pública encargada del seguimiento y verificación de calidad denominado “Dirección Nacional de Usuarios y Pacientes” que se alinea con los principios de su predecesor el “Plan Nacional del Buen Vivir” no obstante no existen registros estadísticos acerca de la percepción de los pacientes sobre calidad sanitaria. **Objetivo:** Analizar sistemáticamente los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención en salud mediante la revisión de literatura. **Materiales y métodos:** El presente estudio es de tipo descriptivo-narrativo, consiste en una revisión sistemática a través de la declaratoria PRISMA y STROBE, se seleccionaron 11 diferentes estudios realizados en diferentes países de Latinoamérica y también realizados en Ecuador. **Resultados:** se encontró que los estudios que reflejan mejor satisfacción del usuario también perciben mejor la calidad de atención, se evidenciaron cuatro factores clave en los cuales coinciden todos los estudios, la percepción del paciente como indicador principal de calidad, dimensiones de calidad, enfoque centrado en el usuario y la infraestructura deficiente. **Conclusión:** la percepción de calidad de atención en salud es multifactorial, dentro de la investigación se encontraron niveles aceptables de satisfacción, aunque se identificaron varias áreas de mejora como la inadecuada infraestructura, calidad del trato personal-usuario, capacidad de respuesta, inequidad en el acceso a servicios y el acceso a los servicios de salud de forma equitativa.

Palabras claves: Calidad; atención en salud; gestión sanitaria.

Abstract

Introduction: The quality of health care has taken on important relevance in recent years, public and private health systems seek user satisfaction; in Ecuador there is a public entity in charge of monitoring and verifying quality called "National Directorate of Users and Patients" that aligns with the principles of its predecessor the "National Plan for Good Living" however there are no statistical records about patient perceptions of health quality. **Objective:** To systematically analyze the factors that influence the perception of the quality of health care through a literature review. **Materials and methods:** This study is descriptive-narrative, consisting of a systematic review through the PRISMA and STROBE declarations, 11 different studies carried out in different Latin American countries and also carried out in Ecuador were selected. **Results:** It was found that

studies that reflect better user satisfaction also perceive better quality of care, four key factors were evidenced in which all studies coincide, patient perception as the main indicator of quality, quality dimensions, user-centered approach and deficient infrastructure. **Conclusion:** The perception of health care quality is multifactorial. The research found acceptable levels of satisfaction, although several areas for improvement were identified, such as inadequate infrastructure, quality of staff-user interaction, responsiveness, inequity in access to services, and equitable access to health services.

Keywords: Quality; health care; health management.

Resumo

Introdução: A qualidade da assistência à saúde adquiriu grande relevância nos últimos anos, os sistemas de saúde públicos e privados buscam a satisfação do usuário; no Equador, existe uma entidade pública responsável pelo monitoramento e verificação da qualidade, chamada "Direção Nacional de Usuários e Pacientes", que se alinha aos princípios de seu antecessor, o "Plano Nacional para o Bem Viver", porém não há registros estatísticos sobre as percepções dos pacientes sobre a qualidade da saúde. **Objetivo:** Analisar sistematicamente os fatores que influenciam a percepção da qualidade da assistência à saúde por meio de uma revisão bibliográfica. **Materiais e métodos:** Este estudo é descritivo-narrativo, consistindo em uma revisão sistemática por meio das declarações PRISMA e STROBE, foram selecionados 11 estudos diferentes realizados em diferentes países da América Latina e também no Equador. **Resultados:** Constatou-se que os estudos que refletem melhor satisfação do usuário também percebem melhor qualidade da assistência; quatro fatores-chave foram evidenciados nos quais todos os estudos coincidem: a percepção do paciente como principal indicador de qualidade, as dimensões da qualidade, a abordagem centrada no usuário e a infraestrutura deficiente. **Conclusão:** A percepção da qualidade da assistência à saúde é multifatorial. A pesquisa encontrou níveis aceitáveis de satisfação, embora diversas áreas de melhoria tenham sido identificadas, como infraestrutura inadequada, qualidade da interação entre equipe e usuário, responsividade, iniquidade no acesso aos serviços e acesso equitativo aos serviços de saúde.

Palavras-chave: Qualidade; assistência à saúde; gestão em saúde.

Introducción

La calidad de la atención en salud ha tomado relevancia importante en los últimos años, los sistemas sanitarios públicos y privados buscan la satisfacción del usuario tomando los factores sociales como referencia y no solo los asistenciales, la gerencia sanitaria como disciplina emplea diferentes estrategias para evaluar la calidad de manera continua y mejorar la prestación de servicios optimizando los recursos disponibles y las experiencias percibidas por los usuarios y sus familiares. (Benites Bernabé et al., 2021)

Para la Organización Mundial de la Salud “la calidad en atención en salud consiste en la apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad económicamente accesibles a la población en cuestión y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición”. (De León Núñez y Abrego Batista, 2022)

Se estima que alrededor de 5 a 8 millones de las muertes en Latinoamérica y el Caribe están directamente relacionadas a la baja calidad de atención, con un impacto económico de 1.5 billones de pérdida al año, lo que hace necesario mejorar estas cifras y reducir la tasa de mortalidad, asociada a esta problemática reduciendo las brechas de acceso a los servicios e integrando a la atención asistencial valores morales y sociales como el respeto, empatía y comunicación efectiva por parte del personal de salud. (Cepeda-Cepeda et al., 2024)

Países como Brasil han identificado que la falta de infraestructura sanitaria hace que la calidad asistencial sea ineficiente, mientras que en Perú el sistema de salud tiene mayores desafíos ya que la capacidad de atención es superada por la demanda, es decir el sistema de salud pública no se da abasto para la cantidad de usuarios, la falta de talento humano, provoca saturación afectando la capacidad de resolución de casos. (Arce-Huamani y Aliaga-Gastelumendi, 2023)

En el Ecuador existe una entidad pública encargada del seguimiento y verificación de calidad denominado “ Dirección Nacional de Usuarios y Pacientes” que se alinea con los principios de su predecesor el “Plan Nacional del Buen Vivir” no obstante no existen registros estadísticos acerca de la percepción de los pacientes sobre calidad sanitaria en el Ecuador, aunque un estudio realizado en el 2018 determinó que hasta el 77% de usuarios refieren satisfacción en cuanto a la infraestructura de los centros de atención y un 83% se sienten satisfechos en cuanto al estado de las camillas en las instituciones sanitarias. (Campos Merchán y Díaz Espinoza, 2025)

En el contexto ecuatoriano la percepción del sistema sanitario ha decaído por diferentes factores en los últimos años, los extensos y tediosos procesos burocráticos y la corrupción, esto ha

impulsado el diseño de nuevos protocolos y manuales, mejorando la gestión sanitaria, para agilizar los procesos y brindar calidad de atención a beneficio del usuario. (Matute-Calle y Murillo-Párraga, 2021)

Por consiguiente, el objetivo del presente artículo es analizar sistemáticamente los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención en salud mediante la revisión de literatura científica publicada entre 2020 y 2025, con el fin de identificar patrones comunes y tendencias actuales que orienten la mejora de los servicios sanitarios.

Calidad en salud

La calidad en el ámbito sanitario en los últimos años ha tomado un enfoque centrado en la relación médico-paciente, buscando satisfacer las expectativas y necesidades del usuario, con el fin de mantener la competitividad de la organización como cualquier otro tipo de empresa; dentro de los aspectos mayormente mencionados en las investigaciones están: la calidad total, mejora continua, excelencia y satisfacción del usuario. (Quintero et al., 2021)

Dimensiones de la calidad de atención

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en un informe emitido en el 2020 afirma que la atención de calidad parte de tres ejes fundamentales, promoción en salud, prevención de la enfermedad y rehabilitación, mismos que deben ser proporcionados por personal calificado y capacitado, además de contar con los insumos y medicamentos necesarios, acompañados de un servicio técnico y de salud (Medina et al., 2023).

Las dimensiones necesarias más representativas para brindar una atención de calidad en salud son once: Características sociodemográficas, Cuidado del médico, Información y comunicación, Atención y cortesía, Tiempo de espera percibido, Cuidado de las enfermeras, Características de la visita, Admisión y facturación, Accesibilidad, Confort y limpieza (Arteta-Poveda y Palacio-Salgar, 2020)

Tipos de calidad

En salud se identifican dos tipos: la calidad técnica busca a través de la ciencia y tecnología lograr el mayor bienestar sin exponer al paciente a riesgos innecesarios; mientras que, la calidad sentida es la satisfacción razonable del usuario, la cual al ser subjetiva debe ser expresada por cada uno de ellos de forma individual, dentro de esta última resaltan la empatía, buen trato, comunicación efectiva, entre otras habilidades interpersonales que permiten al paciente sentirse cómodo durante la estancia en una unidad de salud y le brinda confort. (Bermeo et al., 2024)

Instrumentos de medición de calidad

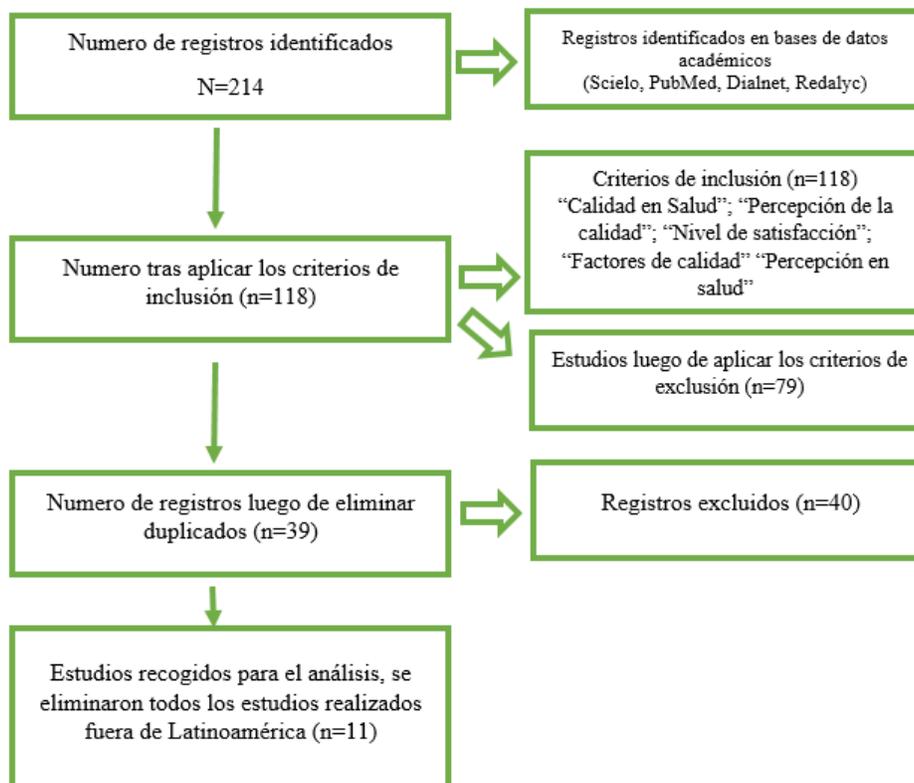
Debido a que la satisfacción del usuario es uno de los factores principales de calidad los instrumentos o encuestas de satisfacción son los más usados ya que son económicos, de fácil comprensión, además, que toman poco tiempo para ser respondidos y se pueden implementar en todos los niveles de atención de manera rápida y eficiente por cualquier miembro del equipo de salud. (Parreño Urquiza et al., 2022)

Materiales y métodos

El presente estudio es de tipo descriptivo-narrativo, consiste en una revisión sistemática a través de la declaratoria PRISMA para garantizar la calidad de los artículos seleccionados que cumplan con los criterios de la investigación, se utilizó bases de datos Scielo, PubMed, Dialnet, Redalyc, con el apoyo de booleanos “YES”, “OR”, “AND” utilizando palabras clave.

Se hizo uso de la declaratoria STROBE la cual es especializada en estudios de revisión sistemática y está diseñada para garantizar la calidad de los artículos seleccionados de manera rigurosa.

Elaboración de Diagrama PRISMA



Fuente: Elaboración propia

Resultados

Tabla 1. Factores determinantes en la percepción de la calidad de atención en salud

Autor/ año	Título	País	Tipo de estudio	Muestra	Resultados	Conclusión	STR OBE
Aguilar-Ramos et al. 2022 Http://Dx.Doi.Org/10.24265/Horizmed.2022.V22n3.08	Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martín de EsSalud, agosto a octubre del 2021	Perú	Observacional-transversal y prospectivo	302 usuarias	El 88% de las usuarias percibió una alta calidad de atención, el 88,12% también estuvo satisfecho con la capacidad de respuesta	Existe relación entre calidad de atención y satisfacción de las usuarias en teleconsulta. La calidad de atención según las usuarias es buena y la satisfacción es alta (Aguilar-Ramos et al., 2022).	22/22

<p>Saturno-Hernández Et, Al 2022 https://doi.org/10.21149/12874</p>	<p>Acridación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos</p>	<p>México</p>	<p>Descriptivo, transversal, multicéntrico</p>	<p>28 hospitales</p>	<p>Las diferencias en infraestructura, equipamiento e insumos fueron consistentemente a favor de los Hospitales Acreditados y estadísticamente significativas, a excepción de insumos para laboratorio. No obstante, se apreció un patrón de deficiencias semejante en los Hospitales No Acreditados. El porcentaje más bajo de cumplimiento es en existencia de insumos</p>	<p>Este estudio concluyó que incluso en los hospitales que han pasado una acreditación, no garantiza la calidad absoluta y constante este estudio es limitado ya que se enfocó exclusivamente en patologías neonatales por lo que no puede ser comparado con otras áreas (Saturno-Hernández et al., 2022)</p>	<p>22/22</p>
--	--	---------------	--	----------------------	--	---	--------------

						para imagenolo gía		
Moreno-Treviño, Garza 2021 https://doi.org/10.19136/Hs.A20n3.4183	Zurita-	Evalua ción de calida d en los servici os de salud: un análisi s desde la percep ción del usuari o	Méx ico	Cuantitati vo- explorator io	2974 usuari os	Las estimacion es sugieren diferencias significativ as de los determinan tes de calidad entre distintos servicios de salud: mientras para los usuarios del IMSS lo más importante es la “caracterís ticas de las instalacion es”, “horarios de servicio” y prepondera ntemente “acceso a	El gasto en capacitació n para que atendan el personal administrati vo y las y los enfermeros atienden de una manera más amable, cordial y eficiente, podiera así mejorar la experiencia de los usuarios positivamen te. A su vez, se puede contribuir de manera significativa a la satisfacción de los pacientes del servicio,	21/2 2

					medicinas” , para usuarios del Seguro Popular y servicios privados es la “atención del personal administrat ivo”.	si aumenta el grado de limpieza existente dentro de las instalacione s(Moreno- Treviño et al., 2021).	
Soto-Becerra Et, Al 2020 https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1177941	Factor es asocia dos a la calida d de atenci ón en la poblac ión adult a afili ada a la Seguri dad Social: El caso peruan o	Perú	Cuantitati vo, descriptiv o, transversa l	880 usuari os	Los resultados evidenciar on que diversos factores individuale s y contextual es se asocian con una menor percepción de calidad. asociado a una disminució n del 8% en la percepción de calidad, la falta de informació n sobre los derechos como usuario (5%) menos, no	Se identificaro n factores relativos a los usuarios y a la oferta de servicios independien temente asociados a calidad percibida de atención, los cuales pueden ser considerado s por los tomadores de decisiones para la mejor gestión de EsSalud(Sot o-Becerra et al., 2020)	21/2 2

					<p>conocer los servicios brindados por EsSalud (3%) menos, y percibir baja accesibilidad con resultados similares, estos hallazgos destacan la relevancia de factores subjetivos como la comodidad, así como la importancia de la comunicación institucional y la equidad en el acceso, como aspectos clave en la construcción de una experiencia de atención percibida como de calidad</p>	
--	--	--	--	--	---	--

<p>Febres-Ramos Et, Al 2022 http://dx.doi.org/10.25176/rf mh.v20i3.3123.</p>	<p>Patient satisfa ction and quality of care of the interna l medici ne service of hospit al Daniel Alcide s Carrió n. Huanc ayo - Perú</p>	<p>Perú</p>	<p>Cuantitati vo- transversa l</p>	<p>114 usuari os</p>	<p>Se obtuvo una satisfacció n global de 56,20% que dependen básicament e de las dimension es de la calidad: seguridad (60,75%), empatía (61,58%) y aspectos tangibles (63,38%).</p>	<p>El porcentaje de satisfacción global sobre la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo del área de COVID-19 del Hospital de Pampas Tayacaja en el contexto de pandemia se encuentra en proceso de mejora, donde las dimensione s con mayor porcentaje de satisfacción fueron seguridad, empatía y aspectos tangibles, en contraparte las dimensione s con mayor porcentaje de insatisfacci ón fue fiabilidad y seguridad.</p>	<p>22/2 2</p>
---	---	-------------	---	--------------------------------	--	--	--------------------

						(Febres-Ramos et al., 2022)	
Concha Et, Al 2020 http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872020000100060	Medición de la calidad del trato al usuario tras la introducción del asistente-alumno en centros de salud familiar en Chile	Chile	Estudio exploratorio cuasiexperimental.	224 pacientes	Al inicio del estudio, 103 pacientes respondieron el cuestionario (58 en el centro experimental y 45 en el centro de control). Tras la intervención, 121 pacientes respondieron (56 en el centro experimental y 65 en el centro de control). Las puntuaciones basales fueron de 6,25 y 6,06 en el centro experimental y el centro de control,	Este estudio concluyó que la presencia de un asistente-estudiante de medicina favorece de manera positiva la calidad de atención en salud primaria y mejora la percepción de los usuarios sobre el servicio sanitario(Concha et al., 2020).	20/22

					respectivamente (p = NS). Tras la intervención, las puntuaciones fueron de 6,49 y 6,15, respectivamente (p = 0,01).		
Moreta-Puca y Manzano-Quisimalin 2024 https://doi.org/10.51326/ec.7.7604946	Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura	Ecuador	Cualitativo o descriptivo	18 artículos	En Latinoamérica, el panorama cambia, el grado de satisfacción del paciente va a depender, en gran parte, de las condiciones del paciente y factores sociodemográficos	En conclusión se demostró que, en países de mayor desarrollo, adecuada infraestructura, personal suficiente, entre otros aspectos, cuentan con mejor percepción por parte de los pacientes hacia la atención brindada, mientras que en países en vías de desarrollo, que no cuentan con infraestruct	21/22

						ura adecuada ni personal suficiente, obtienen menor calificación con el grado de atención(Moreta-Puca y Manzano-Quisimalin, 2024).	
Sotomayor-Preciado, Et Al 2024 https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2833	Percepción en la atención de los servicios sanitarios del Centro de Salud Tipo C “El Paraíso”	Ecuador	Cuantitativo-descriptivo, transversal	Usuarios atendidos entre noviembre 2022-enero 2023	Los resultados de la investigación, muestran que los estándares se encuentran por encima de la media, según la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios brindados más del 90% de los usuarios refiere satisfacción con la estructura,	La percepción en la atención de los servicios sanitarios es parte vital para verificar la calidad de los servicios sanitarios, también desempeña un papel crucial en la creación de una comunidad más saludable y satisfecha con la atención médica recibida(Sotomayor-Preciado et al., 2024)	20/22

					procesos y resultados, además el 100% de los encuestados recomendarían esta casa de salud debido a la calidad de atención recibida.		
Armijos y Núñez doi: 10.4067/S0034-98872020000500626.	Evalua ción del desem peño de los hospit ales públic os media nte indica dores clave: un estudi o de caso en Chile y Ecuad or	Ecu ador	Cuantitati vo- transversa l	Perso nal y usuari os de un hospit al de Ecuad or	El modelo propuesto de 95 indicadore s se implement ó en un hospital de Ecuador. Los resultados indican que 37 indicadore s cumplen con la norma, 19 requieren revisión, 10 presentan incumplim iento y requieren mejoras significativ as, y los 29 restantes no fueron	Los indicadores definidos están orientados a mejorar el desempeño de un hospital, son de fácil interpretaci ón, se pueden medir sin gastar grandes cantidades de dinero y no necesitan esfuerzos excesivos de recolección de datos, principalme nte si están apoyados por sistemas de	21/2 2

					informados por el hospital en estudio.	información (<u>Armijos y Núñez, 2020</u>)	
Torres-Celi, Solano-Rubio, Landeta-Saraguro 2024 https://doi.org/10.37811/Clm.V8i1.9921	Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil	Ecuador	Cuantitativo, no experimental, analítico y correlacional.	148 pacientes	Más del 60% de participantes están de acuerdo con las dimensiones evaluadas, mostrando un nivel de satisfacción aceptable en cuanto a la calidad de los servicios obtenidos por la institución y el personal de salud	Este estudio realiza la importancia de la empatía como elemento fundamental para que el usuario tenga una percepción de la atención sanitaria más satisfactoria además de la claridad de información clínica, atención personalizada e individual respetando la individualidad de la experiencia de cada	22/22

						paciente(To res-Celi et al., 2024).	
Palacios Vega Et Al 2021 Doi 10.35381/Cm.V7i12.421	Gestió n de calida d del proces o de Atenci ón al Usuari o	Ecu ador	Descripti vo, no experime ntal, transversa l	21 trabaj adores de atenci ón al usuari o	El 54,5% del personal refiere insatisfacci ón con las funciones asignadas de atención al usuario, el 36,4% además refiere que el ambiente laboral es pésimo, mientras que el 81,8% identifica que su lugar de trabajo no es el idóneo para el desarrollo de sus actividades .	Este estudio fue realizado en Machala, donde se evidencian que la percepción de los trabajadores que brindan atención al usuario no es del todo satisfactoria , recomendan do que se eficiencia el sistema de calidad actual para mejorar la experiencia de los usuarios y mejorando el ambiente laboral para los trabajadores , basándose en los modelos de gestión de calidad(Pala cios-Vega et al., 2021).	22/2 2

Elaboración: Los autores

Dentro de la tabla 1. se puede apreciar 11 diferentes estudios realizados en diferentes países de Latinoamérica entre ellos Ecuador, esto con el fin de contextualizar el estudio a la realidad local y que los hallazgos sean relevantes, se seleccionaron rigurosamente bajo la declaratoria STROBE para asegurar la calidad de los artículos, solo se eligieron los que cumplieran con una puntuación de 20 o más ítems de los 22 requeridos, dentro de los principales hallazgos se encontró que los estudios que reflejan mejor satisfacción del usuario también perciben mejor la calidad de atención, además de que el trato del personal de salud es uno de los factores más destacados al momento de calificar la calidad de atención de un establecimiento.

Dentro de la revisión sistemática se evidenciaron cuatro factores clave en los cuales coinciden todos los estudios, la percepción del paciente como indicador principal de calidad, dimensiones de calidad, enfoque centrado en el usuario y la infraestructura deficiente como determinantes en la calidad de atención.

Por otro lado se evidenciaron varios puntos de inflexión, señalando que la acreditación no siempre es garantía de calidad ya que los procesos de acreditación no siempre toman en cuenta el entorno en donde se brinda la atención sanitaria, otro punto importante es que el enfoque de satisfacción no solo debe estar dirigido hacia el usuario sino también al personal de salud por ende reforzar la gestión del talento humano ya que la calidad de atención brindada también depende de la satisfacción laboral.

Dentro de los estudios se observa una mejor percepción de calidad en países como Perú y Ecuador, mientras que en países como México y Chile las deficiencias a nivel estructural fueron los hallazgos más recurrentes, siendo estos los que reflejan mayores niveles de insatisfacción por parte de los usuarios, además se encontró una variabilidad significativa de la satisfacción en estudios donde se tomó en consideración factores como estructura, entorno y trato recibido.

Discusión

Existen diferentes factores que afectan la percepción de atención en salud, en el contexto latinoamericano la mayoría de países comparten realidades similares en cuanto a cultura y políticas sanitarias.

Morales y García, (2020) en un estudio realizado en Bogotá-Colombia encontraron una satisfacción en el usuario de alrededor del 85% no obstante, enfatizan que la falta de estudios contextualizados son una barrera al momento de evidenciar la percepción de la calidad, asimismo menciona tres

áreas de mejora: vigorizar la cultura de servicio, estandarizar procesos de los servicios brindados y mejorar la infraestructura de los lugares de atención, esto coincide con múltiples investigaciones realizadas en Perú que se encuentran en la Tabla 1. Por ejemplo, Aguilar-Ramos et al., (2022) encontraron un nivel alto de satisfacción (88,12%) entre usuarias de teleconsulta en ginecología oncológica, destacando que cuando se brinda el buen trato y una rápida capacidad de respuesta para satisfacer las necesidades del usuario estos se sienten satisfechos incluso en modalidades poco convencionales como la atención online, aunque estos hallazgos contrastan con Febres-Ramos et al., (2022) donde mencionan que las dimensiones de fiabilidad y seguridad apenas alcanzaron un 56,% durante la pandemia esto nos permite ampliar la visión sobre la fragilidad en contextos puntuales como lo son las emergencias sanitarias ya que son eventos inesperados que puede afectar gravemente la percepción de la calidad de servicios en salud.

Por otro lado, Soto-Becerra et al. (2020) abordaron otros factores que si bien son subjetivos tienen un peso importante para los usuarios como son la accesibilidad, comodidad de las instalaciones y la información que reciben en las instituciones sanitarias, corroborando que la experiencia del paciente al momento de recibir atención es tan importante como la asistencia técnica que le sea proporcionada. Asimismo, Briones-Bermeo et al., (2024) coinciden con lo recopilado en la literatura sobre que existen dos tipos de calidad, la técnica y la percibida, las cuales son interdependientes una de la otra para satisfacer las necesidades del usuario de manera integral y humanizada.

Mientras que en México, Saturno-Hernández et al., (2022) tuvieron un hallazgo en cuanto a la acreditación hospitalaria, destacando que, incluso en entidades acreditadas bajo las normativas necesarias, la calidad no siempre es homogénea ya que existen áreas sensibles como es el caso de la imagenología neonatal; esto coincide con el estudio publicado por Duque-Ramírez et al., (2023) realizado en una área neurológico de Colombia donde solo el 47% de los usuarios refirió satisfacción sobre la atención, también en este mismo estudio refleja que las personas de estratos sociales más altos tienden a sentirse insatisfechos con la atención recibida en el sistema público. En la misma línea, el estudio de Moreno-Treviño et al., (2021) señala que son factores importantes el tipo de institución en el caso de la seguridad social “IMSS” donde la falta de acceso a las instalaciones y a los fármacos son las preocupaciones más recurrentes de los usuarios, en contraste otras instituciones privadas o el Seguro Popular tienen mayor insatisfacción con el trato

administrativo, evidenciando la fragmentación del sistema de salud y la inequidad mediada por diferentes estándares.

Un hallazgo interesante reportó el estudio de Concha et al., (2020) donde se integró a la atención de los centros de salud en Chile a los estudiantes de medicina ya que mejoró significativamente la percepción del trato al usuario, por lo que este estudio propone integrar esta estrategia académica para fortalecer la calidad de atención principalmente en el primer nivel de atención.

Mientras, en el caso de Ecuador la dispersión de los resultados fue más amplia, mientras Sotomayor-Preciado et al. (2024) y Torres-Celi et al. (2024) en sus estudios alcanzan una percepción positiva con niveles por encima del 90% en centros de atención primaria especialmente en el área materno-infantil, por el contrario, Asadobay et al. (2024) en su investigación reportaron un nivel medio bajo, aunque reafirman que estos hallazgos son subjetivos y depende de cada usuario y sus expectativas. (del Rocío Asadobay-Escobar y Sánchez-Cuesta, 2024) Por otro lado, Palacios Vega et al. (2021) encontraron en su investigación que existen importantes deficiencias en cuanto al ambiente laboral y la gestión del talento humano, esto revela una problemática poco abordada por los investigadores actuales y denota una brecha que puede impactar negativamente en la experiencia del usuario

Finalmente, los estudios de Moreta-Puca y Manzano-Quisimalin, (2024) brindan una visión general del contexto donde se desenvuelven los estudios seleccionados ya que al ser realizados en países en vías de desarrollo la falta de personal, factores sociodemográficos y la escasa infraestructura condiciona tanto la experiencia de los usuarios como su percepción en la atención en salud, coincidiendo con Maceira, (2022), donde evidencia que en el contexto latinoamericano existen factores propios culturales y demográficos que perpetúan la segmentación de la atención sanitaria manteniendo brechas importantes como la cobertura en ciertas zonas demográficas alejadas como es el caso de las comunidades indígenas.

Conclusión

Podemos concluir, que la percepción de calidad de atención en salud es multifactorial, donde destacan aspectos estructurales, contextuales, técnicos y subjetivos; dentro de la investigación se encontraron niveles aceptables de satisfacción, aunque se identificaron varias áreas de mejora como la inadecuada infraestructura, calidad del trato personal-usuario, capacidad de respuesta, inequidad en el acceso a servicios y el acceso a los servicios de salud de forma equitativa.

En el caso de países como Perú y Ecuador se observaron niveles altos de satisfacción principalmente en las áreas Materno-Infantil y Atención Primaria, debido a que en estas áreas se priorizaron no solo aspectos técnicos, sino también sociales como la empatía, comunicación eficiente y personalización del cuidado; igualmente se evidenció que en situaciones específicas como el caso de la pandemia COVID-19 o en áreas sensibles como neurología o neonatología los indicadores pueden deteriorarse drásticamente bajo presión, afectando la percepción de fiabilidad y seguridad.

El análisis comparativo de la atención pública y privada, reflejó la fragmentación del sistema sanitario, lo cual influye en la experiencia del usuario con diferencias notorias. En el caso de los establecimientos públicos la falta de medicamentos o infraestructura son los problemas más recurrentes, incluso el trato que brinda el personal es deficiente, aumentando así las brechas socioeconómicas e impidiendo el acceso a la salud de calidad que es uno de los derechos fundamentales universales.

En síntesis, los indicadores técnicos tradicionales no son suficientes para evaluar la calidad, se debe tener en consideración el contexto social, las expectativas de cada población, y las experiencias vivenciales del individuo bajo un enfoque de atención centrada en la persona, por lo que luego de la revisión sistemática realizada se sugiere revisar las políticas actuales y enfocarlas hacia una atención integral y humanizada sin descuidar los estándares de eficiencia, es decir las políticas deben promover equidad, participación activa y buen trato.

Referencias

1. Aguilar-Ramos, P., Gonzales-Medina, C. & Gutarra-Vilchez, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1960–e1960. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>
2. Arce-Huamani, M. Á. & Aliaga-Gastelumendi, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana*, 40(4), 308–313. <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
3. Armijos, J. C. & Núñez, A. (2020). Indicadores de Gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista Médica de Chile*, 148(5). <https://www.revistamedicadechile.cl/index.php/rmedica/article/view/7785>

4. Arteta-Poveda, L. E. & Palacio-Salgar, K. (2020). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629–636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
5. Benites Bernabé, Á. D., Castillo Saavedra, E. F., Rosales Marquez, C., Salas Sánchez, R. M. & Reyes Alfaro, C. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236–244. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2021000200236&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Bermeo, N. P. B., Loor, L. Y. Z., Bonoso, D. G. B. & Bravo, E. I. Á. (2024). Percepción del usuario sobre la Calidad de Atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita. *Revista Investigación y Educación en Salud*, 3(1), 4–14. <https://doi.org/10.47230/unesum-salud.v3.n1.2024.4-14>
7. Campos Merchán, L. & Díaz Espinoza, M. (2025). Factores asociados a la calidad de atención percibida por usuarios que asisten a una unidad de rehabilitación física. *Revista InveCom*, 5(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12659985>
8. Celi, D. Y. T., Rubio, B. S. S. & Saraguro, D. J. L. (2024). Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 5678–5696. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9921
9. Cepeda-Cepeda, J. L., Pinta-Cacoango, A. E., Muñoz, C. I., Albán-Sabando, E. A., Vinuesa-Domo, K. & Carbajal-Llauce, C. T. de J. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242024000100123&lng=es&nrm=iso&tlng=es
10. Concha, M., Alan, H. G., Nicolás, A. R., Marcela, C. I. & Jaime, M. M. (2020). Medición de la calidad del trato a usuario tras la introducción del Asistente-Alumno en un Centro de Salud Familiar de Chile. *Revista Médica de Chile*, 148(1). <https://www.revistamedicadechile.cl/index.php/rmedica/article/view/7585>
11. 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>

12. del Rocío Asadobay-Escobar, P. & Sánchez-Cuesta, P. A. (2024). Evaluación de la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios como herramienta de gestión en servicios de salud. *MQRInvestigar*, 8(4), 2994–3009. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.4.2024.2994-3009>
13. Febres-Ramos, R. J., Dextre-Vilchez, S. A. & Mercado-Rey, M. R. (2022). SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN HOSPITAL PERUANO DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19. *Revista Científica Ciencia Médica*, 25(1), 21–27. <https://doi.org/10.51581/rccm.v25i1.464>
14. Maceira, D. (2022). América Latina y el Caribe. Equidad y calidad frente al desafío de la segmentación. *Revista de Salud Pública*, 24(1), 1. <https://doi.org/10.15446/rsap.v24n1.103173>
15. Matute-Calle, B. P. & Murillo-Párraga, D. Y. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179–212. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868967008>
16. Medina, L. M. D., Zea, M. A. C., Martínez, S. C. N. & Valdiviezo, C. V. C. (2023). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. *Polo del Conocimiento*, 8(5), 1514–1526. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5661>
17. Morales-Sánchez, L. G. & García-Ubaque, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128–134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
18. Parreño Urquiza, Á. F., Ocaña Coello, S. P. & Bonilla Caicedo, M. C. (2022). Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252022000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
19. Preciado, A. M. S., Tapia, R. I. M., del Rocío Campoverde Ponce, M., Celi, D. Y. T. & Saraguro, A. B. A. (2024). Percepción en la atención de los servicios sanitarios del Centro de Salud Tipo C “El Paraíso”: Perception of healthcare services at the Type C Health Center “El Paraíso”. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 3023–3033. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2833>
20. Puca, L. F. M. & Quisimalin, D. E. M. (2024). Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura. *Enfermería Cuidándote*, 7. <https://doi.org/10.51326/ec.7.7604946>

21. Quintero, R. S. G., Toirac, Y. G., Laffita, D. M., Rodríguez, I. G. & Ruiz, R. L. (2021). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 0(37). <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>
22. Ramírez, J. M. D., Rivera, D. I. C., Ibarguen, M. Z. T. & Neira, L. M. T. (2023). Análisis de la satisfacción percibida en la atención de salud brindada a usuarios del servicio de urgencias en una institución oncológica en Colombia. *Revista Colombiana de Cancerología*, 27(4), 412–422. <https://doi.org/10.35509/01239015.987>
23. Saturno-Hernández, P. J., Poblano-Verástegui, O., Flores-Hernández, S., Vieyra-Romero, W. I., Vértiz-Ramírez, J. de J., Bautista-Morales, A. C., Gómez-Cortez, P. M. & Alcántara-Zamora, J. L. (2022). Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. *Salud Pública de México*, 64(2), 179–187. <https://doi.org/10.21149/12874>
24. Soto-Becerra, P., Virú-Loza, M. A., Elorreaga, O. A., Amaya, E., Mezones-Holguin, E., Ramírez-Ramírez, R., Tizón-Palacios, M., Hurtado-Roca, Y., Pimentel, P., Cuba-Arana, W. J. & Suarez-Moreno, V. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Rev. Cuerpo Méd. Hosp. Nac. Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14–25. <http://fi-admin.bvsalud.org/document/view/nbks6>
25. Treviño, J. O. M., Domínguez, E. M. L. & Garza, D. R. Z. (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>
26. Vega, P. P. P., Gavilanes, J. E. Á. & Valarezo, C. F. R. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67–96. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915353.pdf>

© 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/>).