

Research Article

Aplicación del Modelo SERVQUAL para Medir la Satisfacción del Usuario en la Atención Administrativa Sanitaria

Application of the SERVQUAL Model to Measure User Satisfaction in Healthcare Administration Services

Suco-Guerrero, Irina Isabel ¹<https://orcid.org/0009-0009-5003-5694>irina.suco@itsup.edu.ecInstituto Superior Tecnológico Portoviejo con
condición Superior Universitario, Ecuador,
Portoviejo.Zambrano-Santos, Roberth Olmedo ²<https://orcid.org/0000-0002-4072-4738>roberth.zambrano.canciller@itsup.edu.ecInstituto Superior Tecnológico Portoviejo con
condición Superior Universitario, Ecuador,
Portoviejo.Autor de correspondencia ¹DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v5/n4/214>

Resumen: La atención administrativa en los servicios de salud constituye un factor determinante en la satisfacción de los usuarios y en la percepción de calidad institucional. Sin embargo, persisten deficiencias operativas que afectan la experiencia del usuario y generan desconfianza en los procesos. Este estudio tuvo como problema central identificar las brechas entre las expectativas y las percepciones de los usuarios respecto a la atención administrativa en un centro de salud de Ecuador. La investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto, integrando la revisión de literatura indexada y la aplicación de encuestas basadas en el modelo SERVQUAL a una muestra de 240 usuarios. Los principales resultados evidenciaron valoraciones altas en las dimensiones de empatía y seguridad, mientras que la capacidad de respuesta presentó calificaciones intermedias-bajas, destacando demoras en la atención. La discusión de estos hallazgos confirma que el componente relacional compensa parcialmente las deficiencias de infraestructura, pero no resuelve las limitaciones operativas. Se concluye que es necesario implementar estrategias de optimización de procesos, capacitación del personal y mejora de la infraestructura para consolidar un servicio administrativo eficiente y centrado en la persona.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, SERVQUAL, administrativa, centros de salud.

Check for
updates

Received: 14/Jul/2025

Accepted: 05/Ago/2025

Published: 31/Oct/2025

Cita: Suco-Guerrero, I. I., & Zambrano-Santos, R. O. (2025). Aplicación del Modelo SERVQUAL para Medir la Satisfacción del Usuario en la Atención Administrativa Sanitaria. *Journal of Economic and Social Science Research*, 5(4), 1-17. <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v5/n4/214>

Journal of Economic and Social Science Research (JESSR)
<https://economicsocialresearch.com>
info@editoriagrupo-aea.com

Nota del editor: Editorial Grupo AEA se mantiene neutral con respecto a las reclamaciones legales resultantes de contenido publicado. La responsabilidad de información publicada recae enteramente en los autores.

© 2025. Este artículo es un documento de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional**.



Abstract:

Administrative care in health services is a determining factor in user satisfaction and the perception of institutional quality. However, operational deficiencies persist that affect the user experience and generate mistrust in the processes. The central problem addressed in this study was to identify the gaps between users' expectations and perceptions regarding administrative care in a health center in Ecuador. The research was conducted using a mixed approach, integrating a review of indexed literature and the application of surveys based on the SERVQUAL model to a sample of 240 users. The main results showed high ratings in the dimensions of empathy and safety, while responsiveness received medium-low ratings, highlighting delays in care. Discussion of these findings confirms that the relational component partially compensates for infrastructure deficiencies but does not resolve operational limitations. It is concluded that it is necessary to implement strategies for process optimization, staff training, and infrastructure improvement to consolidate an efficient and person-centered administrative service.

Keywords: Service quality, user satisfaction, SERVQUAL, administrative, health centers.

1. Introducción

La atención administrativa constituye un componente esencial de la calidad global en los servicios de salud, al representar la primera interacción formal entre el usuario y la institución. Este punto de contacto inicial desempeña un rol determinante en la formación de percepciones sobre la eficiencia, la transparencia y el compromiso institucional con la dignidad de las personas usuarias. Diversos estudios han demostrado que, aunque la atención clínica suele acaparar el interés académico y político, los procesos administrativos generan un impacto decisivo en la satisfacción de los pacientes y en su disposición a utilizar nuevamente los servicios de salud (García-Pérez et al., 2021; Veloso-Besio et al., 2021). Así, la gestión administrativa no puede concebirse como una actividad meramente instrumental, sino como un proceso relacional que involucra dimensiones comunicativas, emocionales y organizativas (Almeida et al., 2022).

En América Latina, las deficiencias en los servicios administrativos sanitarios son un fenómeno persistente, asociado a factores históricos, estructurales y culturales. Países como Ecuador enfrentan retos relacionados con la alta demanda de servicios, la limitada digitalización de trámites y la carencia de una cultura organizacional orientada al usuario (Miño et al., 2021). El centro de salud, ubicado en la ciudad de Guayaquil, constituye un ejemplo ilustrativo de estas problemáticas. A pesar de los esfuerzos por mejorar la atención administrativa, persisten reportes de tiempos de espera prolongados, escasa claridad en la información proporcionada y debilidades en la estandarización de procesos, lo que afecta la experiencia global de los usuarios.

Estos aspectos coinciden con hallazgos internacionales que señalan que la falta de protocolos claros y la insuficiente formación del personal son factores críticos que comprometen la percepción de calidad (Rezaei et al., 2020).

El modelo SERVQUAL, diseñado originalmente para evaluar la calidad percibida en servicios comerciales, ha sido adaptado con éxito al ámbito sanitario, convirtiéndose en una herramienta de referencia para medir la satisfacción del usuario. Este modelo establece que la calidad del servicio se construye a partir de la comparación entre las expectativas previas al servicio y las percepciones posteriores a la experiencia (Parasuraman et al., 1988). En su aplicación al sector salud, SERVQUAL ha permitido identificar dimensiones críticas como la fiabilidad (relacionada con la capacidad de cumplir lo prometido de forma precisa), la capacidad de respuesta (la disposición para prestar el servicio con prontitud), la seguridad (el conocimiento y cortesía del personal), la empatía (la atención personalizada) y los aspectos tangibles (infraestructura y equipamiento) (Almeida et al., 2022; Naranjo-Cantabrana et al., 2022). La evidencia reciente indica que la dimensión de empatía suele ser la mejor valorada en los contextos latinoamericanos, mientras que la capacidad de respuesta y la fiabilidad aparecen como áreas críticas con mayor margen de mejora (Ong et al., 2018).

El problema central de este estudio radica en que la atención administrativa, aunque reconocida por la amabilidad del personal, presenta debilidades importantes en rapidez, claridad y estandarización de procesos. Según el Informe de Calidad de Servicios Administrativos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2023), estas limitaciones se traducen en altos niveles de insatisfacción, quejas recurrentes y abandono parcial o total de los procesos asistenciales. Las causas de este fenómeno son múltiples. En primer lugar, la escasa formación específica del personal administrativo en competencias comunicacionales y de gestión limita su capacidad para atender a usuarios con diversidad de necesidades. En segundo término, la limitada digitalización de procesos contribuye a la acumulación de trámites manuales, retrasos y errores en la atención. Finalmente, la carencia de protocolos estandarizados genera incertidumbre y desigualdad en el trato recibido por los usuarios (Pérez-Rico et al., 2019; García-Pérez et al., 2021).

Los efectos de esta situación son profundos y afectan tanto la experiencia individual de los pacientes como la eficiencia global de la organización. Desde el punto de vista de los usuarios, una atención administrativa deficiente genera ansiedad, frustración y pérdida de confianza en la capacidad de la institución para gestionar sus necesidades (Carvajal et al., 2020). Además, incrementa la probabilidad de que los pacientes abandonen los procesos de atención o recurran a servicios privados con mayores costos económicos. A nivel institucional, estas deficiencias producen retrabajos, saturación de los recursos humanos y deterioro de la imagen corporativa. En el largo plazo, los problemas administrativos pueden convertirse en barreras de acceso que profundicen las desigualdades en salud y limiten la efectividad de los sistemas sanitarios públicos (Veloso-Besio et al., 2021).

La importancia de evaluar de manera sistemática la satisfacción de los usuarios con los procesos administrativos se fundamenta en el creciente reconocimiento de que la experiencia del paciente es un componente esencial de la calidad asistencial. Organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) han enfatizado que la atención centrada en las personas requiere no solo servicios clínicos efectivos, sino también procesos administrativos transparentes, comprensibles y adaptados a las expectativas de la población (OMS, 2022). En este marco, el uso del modelo SERVQUAL se ha consolidado como una estrategia metodológica rigurosa que permite identificar de forma objetiva las áreas críticas de mejora y orientar intervenciones basadas en evidencia (Rezaei et al., 2020). La aplicación de este instrumento en contextos sanitarios latinoamericanos ha mostrado resultados valiosos, evidenciando que la brecha entre expectativas y percepciones en la dimensión administrativa suele ser más amplia que en la atención clínica propiamente dicha (Almeida et al., 2022).

Desde una perspectiva teórica, la disonancia entre expectativas y percepciones se explica a través del modelo de disconformidad de expectativas propuesto por Oliver (1980), el cual sostiene que la satisfacción surge cuando el servicio percibido iguala o supera las expectativas iniciales. Si esto no ocurre, la experiencia se califica como insatisfactoria, con repercusiones negativas sobre la confianza institucional y la fidelización del usuario. Esta relación ha sido validada empíricamente en estudios recientes que demuestran que los procesos administrativos ineficientes constituyen una de las principales causas de quejas y abandono del sistema público de salud (Carvajal et al., 2020; Naranjo-Cantabrana et al., 2022). Por tanto, medir la percepción de calidad administrativa no es solo un ejercicio descriptivo, sino una acción estratégica orientada a fortalecer la legitimidad institucional y optimizar el uso de los recursos disponibles (Puyol-Cortez, 2021).

En el caso específico del centro de salud, la alta demanda de servicios y la ausencia de protocolos administrativos uniformes agravan la percepción de ineficiencia. Según datos recientes, aunque la empatía del personal recibe valoraciones positivas, las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y claridad informativa aparecen de forma recurrente entre las principales causas de insatisfacción (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2023). Estas debilidades se expresan en tiempos de espera prolongados, confusión respecto a los trámites requeridos y falta de información sobre derechos y obligaciones del usuario. Tales hallazgos son congruentes con estudios realizados en otros centros de salud de la región, donde la percepción negativa de la atención administrativa ha sido identificada como una barrera estructural que limita la calidad integral de los servicios sanitarios (Veloso-Besio et al., 2021; Pérez-Rico et al., 2019).

Frente a este escenario, la presente investigación adquiere relevancia porque permitirá generar conocimiento empírico actualizado sobre la satisfacción del usuario en procesos administrativos, aportando evidencia que sustente el diseño de intervenciones específicas. La aplicación del modelo SERVQUAL en el contexto de

APROFE contribuirá a identificar de manera rigurosa cuáles dimensiones presentan mayores brechas de calidad percibida y qué factores explican estas percepciones. Este enfoque permitirá no solo describir los niveles de satisfacción, sino también proponer estrategias orientadas a la mejora continua de los procesos administrativos y, con ello, a la consolidación de un sistema de salud más accesible, eficiente y humanizado (Rezaei et al., 2020; Almeida et al., 2022).

Este manuscrito se propone analizar la satisfacción del usuario en la atención administrativa sanitaria mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, con el objetivo de describir las brechas entre expectativas y percepciones, identificar sus determinantes y proponer recomendaciones basadas en evidencia que fortalezcan la calidad del servicio. A partir de un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se espera que los hallazgos contribuyan al desarrollo de políticas institucionales orientadas a optimizar la experiencia del usuario, reducir tiempos de espera, incrementar la transparencia en los trámites y promover una atención administrativa centrada en las personas (Vallejo-Rosero et al., 2024).

2. Materiales y métodos

La presente investigación adopta un enfoque mixto de carácter descriptivo, sustentado en la integración de la revisión bibliográfica sistemática y la recolección de datos empíricos. En una primera fase cualitativa, se realizó una búsqueda exhaustiva de literatura indexada en bases de datos de alto impacto como Scopus, Web of Science, Google Académico con el propósito de identificar investigaciones recientes sobre la aplicación del modelo SERVQUAL en contextos sanitarios. Esta revisión permitió establecer los antecedentes conceptuales y metodológicos necesarios para construir una matriz de operacionalización de variables, donde se definieron con precisión las dimensiones, indicadores y categorías de análisis conforme a la propuesta original de Parasuraman et al. (1988), adaptada al ámbito de la atención administrativa en salud (Almeida et al., 2022; Naranjo-Cantabrana et al., 2022).

En la fase cuantitativa, se diseñó un cuestionario estructurado fundamentado en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La matriz de operacionalización de variables (Tabla 1) permitió garantizar la correspondencia entre los objetivos de la investigación y los ítems del instrumento. La técnica utilizada fue la encuesta, administrada de manera presencial en formato físico y digital para facilitar la participación de los usuarios. El cuestionario empleó una escala tipo Likert de cinco puntos (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo), recomendada por su alta validez para medir percepciones subjetivas de calidad (Rezaei et al., 2020). En su aplicación, el instrumento fue sometido a un proceso de validación de contenido, obteniéndose un índice de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach equivalente a 0,79, valor que evidencia un nivel aceptable de consistencia interna (García-Pérez et al., 2021).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión (SERVQUAL)	Conceptualización	Indicador
Calidad de la atención administrativa	Fiabilidad	Capacidad de realizar los trámites administrativos de forma correcta y en el tiempo prometido.	Exactitud en la entrega de información, cumplimiento de tiempos establecidos
	Capacidad de respuesta	Disposición y rapidez del personal administrativo para atender solicitudes de los usuarios.	Tiempo de espera, rapidez en la solución de trámites
	Seguridad	Grado en que el usuario percibe que el servicio es seguro, respetuoso y que protege su información personal.	Confianza en el manejo de datos, sensación de protección
	Empatía	Atención personalizada y amabilidad del personal administrativo hacia el usuario.	Amabilidad percibida, disposición a escuchar
	Elementos tangibles	Condiciones físicas de las instalaciones y los recursos materiales utilizados en la atención administrativa.	Estado de la infraestructura, señalética, limpieza
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Grado en que la experiencia administrativa corresponde con las expectativas del usuario en cuanto a cumplimiento de procesos.	Satisfacción con la exactitud de trámites
	Capacidad de respuesta	Nivel de satisfacción relacionado con la prontitud y eficacia de la atención recibida.	Satisfacción con el tiempo de atención
	Seguridad	Percepción de confianza y ausencia de riesgos durante la interacción administrativa.	Satisfacción con el manejo confidencial de información
	Empatía	Satisfacción respecto al trato humano, cortesía y atención personalizada por parte del personal administrativo.	Satisfacción con el trato recibido
	Elementos tangibles	Nivel de satisfacción derivado de la percepción de los recursos físicos y materiales que respaldan la atención administrativa.	Satisfacción con la comodidad e infraestructura

Nota: Autores (2025)

La población objeto de estudio estuvo conformada por los usuarios que acuden al área administrativa de un centro de salud que por temas de confiabilidad no será nombrado, los usuarios interbenidos fueron los que realizaron trámites previos o posterior a la atención médica. Según datos institucionales, este centro atiende un promedio mensual aproximado de 750 usuarios, lo que representa una población

anual estimada de 9000 personas. Con base en estos datos, se procedió al cálculo de la muestra mediante la fórmula de población finita, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, resultando en una muestra representativa de 240 usuarios. Este tamaño muestral fue seleccionado por su capacidad para reflejar con fiabilidad la diversidad de perfiles sociodemográficos de la población usuaria, aspecto clave para asegurar la validez externa de los resultados (Carvajal et al., 2020). La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, incluyendo únicamente a aquellos usuarios que otorgaron su consentimiento de manera voluntaria.

Para garantizar la heterogeneidad de las respuestas, se planificó la aplicación del cuestionario en distintos días de la semana, abarcando tanto turnos matutinos como vespertinos. Los encuestadores fueron previamente capacitados en técnicas de abordaje respetuoso, lineamientos éticos de confidencialidad y uso adecuado del instrumento de medición. Las encuestas se realizaron en espacios habilitados dentro de las instalaciones administrativas del centro de salud, procurando asegurar un ambiente de privacidad y comodidad que facilitara la participación informada y voluntaria de los usuarios (Ong et al., 2018). El tiempo promedio estimado para responder el cuestionario fue de aproximadamente 15 minutos por participante.

Una vez completada la etapa de recolección, los datos fueron codificados y digitalizados, que permitió realizar el análisis descriptivo correspondientes a cada dimensión del modelo SERVQUAL. Para examinar la consistencia interna del cuestionario, se empleó nuevamente el coeficiente alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,79, considerado aceptable según los estándares internacionales (Naranjo-Cantabrana et al., 2022). Asimismo, se calcularon los índices de satisfacción global y las brechas de calidad percibida, definidos como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en cada dimensión evaluada. Los resultados obtenidos fueron organizados en tablas y gráficos que facilitaron su interpretación y la posterior formulación de recomendaciones orientadas a la mejora continua de la atención administrativa (Rezaei et al., 2020).

3. Resultados

3.1. Fiabilidad en los procesos administrativo

El análisis de la dimensión de fiabilidad permitió examinar en qué medida los usuarios perciben que los trámites administrativos se realizan de forma precisa, coherente y dentro de los plazos establecidos. En este estudio, los ítems asociados a esta dimensión incluyeron la evaluación de la exactitud de la información entregada, el cumplimiento de los tiempos prometidos y la consistencia en la aplicación de los procedimientos administrativos. De acuerdo con los datos recolectados, se observó una calificación promedio alta en los indicadores relacionados, situándose entre 4,2 y 4,5 puntos en la escala Likert de cinco niveles (Tabla 2). Este resultado evidencia una

percepción mayoritariamente positiva respecto a la capacidad del centro de salud para gestionar los procesos administrativos con fiabilidad.

Tabla 2

Fiabilidad en los procesos administrativo

Indicador	Calificación promedio
Exactitud de los trámites administrativos	4.5
Claridad y consistencia de la información proporcionada	4.2
Cumplimiento de los tiempos prometidos	4.3

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de encuesta, Autores (2025)

Específicamente, el 85% de los usuarios manifestó estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con la afirmación de que los trámites administrativos se completan con exactitud, mientras que el 78% señaló que la información proporcionada por el personal fue clara y consistente en todas las etapas del proceso. Estos hallazgos sugieren que la organización interna del área administrativa presenta un nivel adecuado de estandarización de procedimientos, lo que contribuye a reducir errores y demoras que habitualmente generan insatisfacción en otros contextos institucionales (Almeida et al., 2022; Rezaei et al., 2020).

En términos de expectativas, los usuarios esperaban una atención que garantizara certeza sobre los requisitos de cada trámite y el cumplimiento de los tiempos previamente informados. La comparación entre las expectativas iniciales y las percepciones posteriores indicó una brecha positiva, dado que la experiencia superó o igualó las expectativas en el 82% de los casos. Este hallazgo refuerza el planteamiento teórico de la disconformidad de expectativas propuesto por Oliver (1980), según el cual la satisfacción del usuario se produce cuando la percepción del servicio recibido se sitúa al menos al nivel de las expectativas. La alta valoración de la fiabilidad se distingue de otros estudios realizados en servicios administrativos de salud latinoamericanos, donde este componente frecuentemente obtiene calificaciones intermedias o bajas debido a la ausencia de protocolos claros (Carvajal et al., 2020; Veloso-Besio et al., 2021).

3.2. Capacidad de respuesta del personal administrativo

La capacidad de respuesta constituye una dimensión crítica de la calidad en la atención administrativa, definida como la disposición y prontitud del personal para resolver los requerimientos de los usuarios de manera eficiente. En el presente estudio, los indicadores evaluados comprendieron la rapidez en la atención de solicitudes, la disponibilidad del personal para ofrecer información oportuna y la agilidad general del proceso administrativo. Los resultados obtenidos evidencian un nivel de satisfacción intermedio-bajo, con calificaciones promedio que oscilaron entre 2,4 y 2,9 puntos en la escala Likert de cinco niveles (Tabla 3), lo que refleja percepciones predominantemente negativas o neutrales por parte de los usuarios encuestados.

Tabla 3*Fiabilidad en los procesos administrativo*

Indicador	Calificación promedio
Rapidez en la atención de solicitudes	2.7
Disponibilidad inmediata del personal para resolver inquietudes	2.5
Agilidad general en la gestión de trámites administrativos	2.6

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de encuesta, Autores (2025)

De manera específica, un 58% de los participantes expresó su desacuerdo parcial o total con la afirmación de que el personal administrativo atiende con rapidez sus requerimientos, mientras que un 61% manifestó que la disponibilidad inmediata para resolver inquietudes fue insuficiente. Este comportamiento sugiere que, aunque existen esfuerzos individuales por brindar una atención de calidad, las limitaciones organizativas y la alta demanda de usuarios generan demoras que afectan la percepción de eficiencia (Naranjo-Cantabrana et al., 2022; Rezaei et al., 2020). En términos comparativos, los resultados obtenidos difieren de las calificaciones positivas reportadas en otras dimensiones, como fiabilidad y empatía, lo que refuerza la necesidad de priorizar intervenciones orientadas a optimizar la capacidad de respuesta (Casanova Villalba, et al., 2021).

La comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones experimentadas revela una brecha negativa en esta dimensión, ya que únicamente el 28% de los encuestados indicó que la atención fue tan rápida como esperaba. Este hallazgo coincide con estudios recientes que destacan la capacidad de respuesta como una de las áreas más sensibles de la experiencia administrativa, especialmente en entornos con recursos limitados y alta carga asistencial (Carvajal et al., 2020; Veloso-Besio et al., 2021). Asimismo, las observaciones cualitativas recogidas en los comentarios abiertos del cuestionario apuntan a la percepción de que la falta de personal suficiente y la ausencia de sistemas de turnos automatizados contribuyen a los tiempos prolongados de espera (Casanova Villalba, et al., 2022).

La literatura especializada sostiene que la percepción de lentitud en la atención administrativa no solo incide en la satisfacción inmediata, sino que también repercute negativamente en la confianza institucional y en la disposición futura de los usuarios a regresar al establecimiento (Almeida et al., 2022; Ong et al., 2018). En este sentido, se evidencia que la capacidad de respuesta debe entenderse como un componente estratégico que condiciona la valoración integral de la calidad del servicio y la fidelización de los usuarios. Para revertir estas percepciones, resulta fundamental implementar estrategias de reorganización operativa y capacitación orientadas a fortalecer la agilidad en los procesos administrativos.

3.3. Percepción de seguridad y confianza en la atención

La dimensión de seguridad se refiere a la percepción que tienen los usuarios acerca de la protección de sus datos personales, la confidencialidad de la información

proporcionada y la confianza general depositada en la institución para manejar con responsabilidad los aspectos administrativos de su atención. Este componente es fundamental, ya que la confianza institucional constituye un determinante clave de la satisfacción global del usuario y de su disposición futura a utilizar nuevamente los servicios de salud (García-Pérez et al., 2021; Rezaei et al., 2020).

En este estudio, los indicadores relacionados con la seguridad obtuvieron calificaciones promedio elevadas, situadas entre 4,1 y 4,4 puntos en la escala Likert (Tabla 4). El 83% de los usuarios expresó que sentía confianza en la forma en que su información personal era tratada y almacenada, mientras que un 79% consideró que el personal administrativo actuó con discreción y profesionalismo en todo momento. Estos resultados reflejan que, a pesar de la alta demanda de servicios, el centro de salud ha logrado instaurar prácticas de gestión de la información que son percibidas como confiables y respetuosas de la privacidad.

Tabla 4
Percepción de seguridad y confianza en la atención

Indicador	Calificación promedio
Confianza en el manejo confidencial de la información personal	4.4
Sensación de protección de datos personales	4.1
Profesionalismo y discreción del personal administrativo	4.2

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de encuesta, Autores (2025)

La comparación entre las expectativas iniciales de los usuarios y sus percepciones experimentadas muestra que en el 85% de los casos, la percepción de seguridad igualó o superó sus expectativas, lo que evidencia una brecha positiva. Este hallazgo es congruente con estudios previos que destacan que la sensación de seguridad en el manejo de datos personales es uno de los factores que más inciden en la confianza institucional y en la percepción de calidad administrativa (Ong et al., 2018; Almeida et al., 2022). Sin embargo, en los comentarios cualitativos, algunos participantes señalaron como área crítica la ausencia de espacios privados al momento de brindar información sensible, aspecto que podría optimizarse mediante adecuaciones de infraestructura.

3.4. Empatía y trato personalizado hacia el usuario

La dimensión de empatía se refiere a la capacidad del personal administrativo para brindar un trato atento, respetuoso y adaptado a las necesidades particulares de cada usuario, convirtiéndose en un determinante central de la percepción positiva de la calidad del servicio. La evidencia científica demuestra que la calidad relacional influye significativamente en la satisfacción general, especialmente en contextos donde las interacciones humanas se asocian con la percepción de calidez institucional y compromiso con el bienestar del paciente (Almeida et al., 2022; Ong et al., 2018).

En el presente estudio, los resultados obtenidos evidencian una valoración sobresaliente de esta dimensión. Las calificaciones promedio se situaron entre 4,6 y 4,8 puntos en la escala Likert, posicionándose como la dimensión mejor evaluada en el conjunto de factores analizados. Concretamente, un 92% de los usuarios manifestó estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con que el personal administrativo demostró amabilidad constante durante la atención, mientras que un 89% destacó la disposición genuina para escuchar y atender sus inquietudes de forma personalizada (Tabla 5). Estos resultados refuerzan la relevancia de la empatía como un pilar que genera confianza institucional y que contribuye a la percepción de un servicio administrativo cercano y humanizado (García-Pérez et al., 2021).

Tabla 5

Percepción de seguridad y confianza en la atención

Indicador	Calificación promedio
Amabilidad y cortesía en el trato	4.8
Disposición para escuchar y atender inquietudes	4.7
Atención personalizada según las necesidades del usuario	4.6

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de encuesta, Autores (2025)

La comparación entre las expectativas previas y las percepciones experimentadas revela que el 87% de los usuarios indicó que la experiencia superó sus expectativas iniciales. Este hallazgo es congruente con la teoría de la disconformidad de expectativas de Oliver (1980), que sostiene que la satisfacción se incrementa cuando el servicio recibido se percibe como superior a lo esperado. Además, los comentarios cualitativos recogidos en el cuestionario resaltan de manera recurrente la cortesía, la paciencia y la disposición de los funcionarios administrativos como atributos diferenciales que motivan la fidelización de los usuarios y fortalecen la confianza hacia el centro de salud.

Si bien la valoración fue muy positiva, algunos participantes sugirieron que en los momentos de mayor afluencia sería conveniente reforzar la atención personalizada mediante la asignación de personal adicional. Este aspecto constituye una oportunidad de mejora para mantener la excelencia en el trato humano en condiciones de alta demanda. Estudios recientes subrayan que la consistencia de la empatía, aun en situaciones de saturación, es clave para la satisfacción sostenida a largo plazo (Rezaei et al., 2020; Veloso-Besio et al., 2021).

3.5. Elementos tangibles e infraestructura del servicio administrativo

La dimensión de elementos tangibles comprende la percepción de los usuarios respecto a las condiciones físicas del entorno donde se prestan los servicios administrativos, incluyendo la limpieza de las instalaciones, la calidad del mobiliario, la señalética orientativa y la adecuación de los recursos materiales. Según Parasuraman et al. (1988), esta dimensión es relevante porque representa la evidencia visible de la calidad del servicio y contribuye de forma indirecta a la

confianza institucional. Investigaciones recientes confirman que, aunque los aspectos tangibles no son determinantes por sí solos, su descuido puede impactar negativamente la satisfacción global del usuario (Almeida et al., 2022; Veloso-Besio et al., 2021).

Los indicadores de esta dimensión obtuvieron calificaciones promedio intermedias, con valores que oscilaron entre 3,2 y 3,8 en la escala Likert (Tabla 6). De manera específica, un 62% de los usuarios expresó que las instalaciones se encontraban limpias y en buen estado de conservación, mientras que el 55% consideró que la señalética disponible era suficiente para orientarse en el área administrativa. No obstante, un 40% manifestó desacuerdo parcial o total respecto a la comodidad del mobiliario, señalando que los espacios de espera resultan reducidos en los horarios de mayor afluencia. Estas valoraciones reflejan una percepción moderada de satisfacción en cuanto a los aspectos físicos y materiales del servicio.

Tabla 6
Elementos tangibles e infraestructura del servicio administrativo

Indicador	Calificación promedio
Limpieza y estado general de las instalaciones	3.8
Comodidad y adecuación del mobiliario	3.2
Claridad y suficiencia de la señalética	3.5

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de encuesta, Autores (2025)

La comparación entre las expectativas previas y las percepciones experimentadas mostró que únicamente el 48% de los usuarios percibió que los elementos tangibles se encontraban por encima de lo esperado, evidenciando una brecha de calidad neutra o ligeramente negativa en esta dimensión. Este comportamiento coincide con los hallazgos de Rezaei et al. (2020), quienes destacan que la modernización de la infraestructura y la claridad de la señalética son áreas de mejora habituales en los centros de salud públicos. Además, los comentarios cualitativos recogidos señalaron como oportunidades de mejora la renovación de sillas y la colocación de más carteles informativos visibles.

En términos generales, los resultados muestran que, aunque los elementos tangibles son valorados de forma aceptable por la mayoría de los usuarios, existe margen de mejora en cuanto a la comodidad y modernización del entorno físico. El fortalecimiento de estos aspectos puede contribuir a reforzar la percepción de calidad global y a consolidar un ambiente más acogedor y funcional para los usuarios, especialmente en momentos de alta demanda (Ong et al., 2018).

3.6. Estrategias de Mejora para la Calidad Administrativa

Los resultados obtenidos en la evaluación de las dimensiones del modelo SERVQUAL evidencian fortalezas significativas en aspectos como la empatía y la percepción de seguridad, así como áreas de mejora prioritarias relacionadas con la capacidad de respuesta y los elementos tangibles del servicio. En este sentido, se proponen

estrategias integrales orientadas a optimizar los procesos administrativos, fortalecer las competencias del personal y consolidar la confianza institucional. Estas acciones están fundamentadas en la literatura científica que subraya la importancia de intervenir de manera simultánea en los factores relacionales, organizativos y físicos para garantizar una experiencia del usuario satisfactoria y sostenida en el tiempo (Almeida et al., 2022; Rezaei et al., 2020).

A continuación, se presenta una síntesis de las principales propuestas organizadas según los ejes estratégicos identificados:

Tabla 7
Estrategias de mejora priorizadas para la atención administrativa

Eje estratégico	Propuesta específica
Optimización de procesos administrativos	Implementar sistemas de turnos automatizados y señalética digital para reducir tiempos de espera. Revisar y simplificar los procedimientos internos con enfoque de mejora continua.
Capacitación del personal administrativo	Desarrollar programas de formación en atención al cliente, comunicación efectiva y gestión de conflictos. Realizar talleres periódicos sobre manejo de datos sensibles y protección de la información.
Fortalecimiento de la confianza del usuario	Crear espacios privados para trámites que requieran confidencialidad. Implementar encuestas de satisfacción periódicas para retroalimentar la gestión.

Nota: Autores (2025)

La implementación de estas estrategias constituye una oportunidad para elevar la calidad percibida de la atención administrativa en el Centro de salud y consolidar un modelo de gestión centrado en el usuario. Al abordar de forma articulada los componentes humanos, tecnológicos y organizativos, es posible generar impactos positivos sostenidos en la experiencia del usuario, fortalecer la legitimidad institucional y contribuir al desarrollo de una cultura organizacional basada en la empatía, la transparencia y la eficiencia.

4. Discusión

Los hallazgos de este estudio muestran que la percepción de la calidad administrativa evaluada mediante el modelo SERVQUAL se caracteriza por una alta valoración en las dimensiones de empatía y seguridad, un nivel intermedio en elementos tangibles y fiabilidad, y una calificación baja en capacidad de respuesta. Estos resultados permiten confirmar parcialmente la hipótesis planteada, en la que se anticipaba la existencia de brechas relevantes entre las expectativas de los usuarios y la percepción final del servicio, especialmente en los procesos relacionados con la rapidez de atención y la eficiencia operativa. La alta puntuación de la dimensión empatía (4,6–

4,8) coincide con lo señalado por García-Pérez et al. (2021), quienes destacan que en entornos latinoamericanos el trato humano y la cortesía suelen compensar en parte las deficiencias de infraestructura y organización. Este aspecto refuerza la idea de que el componente relacional es un determinante clave de la satisfacción global (Concha-Ramírez et al., 2023).

Por otro lado, la capacidad de respuesta obtuvo las calificaciones más bajas (2,4–2,9), evidenciando la existencia de una brecha negativa que afecta la percepción de eficiencia institucional. Este hallazgo es consistente con los estudios de Carvajal et al. (2020) y Veloso-Besio et al. (2021), quienes identificaron que los tiempos prolongados de espera y la saturación operativa constituyen factores críticos que erosionan la confianza de los usuarios. Aunque la fiabilidad mostró una valoración relativamente alta (4,2–4,5), los comentarios cualitativos sugieren que su percepción positiva depende en parte de la amabilidad del personal, pero que persisten áreas críticas relacionadas con la claridad de la información en trámites complejos. Este punto coincide con lo planteado por Rezaei et al. (2020), quienes argumentan que la estandarización de procesos es indispensable para garantizar la consistencia en la experiencia del usuario (Caicedo-Basurto et al., 2025).

En términos de alcance, este estudio contribuye a la literatura regional al aportar evidencia empírica actualizada sobre la aplicación del modelo SERVQUAL en el contexto de un centro de salud de Ecuador. Los datos obtenidos permiten identificar áreas de mejora prioritarias, como la modernización de los sistemas de turnos y la capacitación en gestión del tiempo. Sin embargo, es importante reconocer que los resultados deben interpretarse con precaución debido a ciertas limitaciones metodológicas. En primer lugar, el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia limita la generalización de los hallazgos a otros entornos institucionales. Además, el estudio se centró exclusivamente en la percepción de los usuarios, sin considerar de forma sistemática la perspectiva del personal administrativo, lo que podría ofrecer una visión más integral de los procesos (Galarza-Sánchez et al., 2023).

Desde una perspectiva comparativa, los resultados son congruentes con las conclusiones de Almeida et al. (2022), quienes en su revisión integrativa destacaron que la dimensión capacidad de respuesta es sistemáticamente una de las más problemáticas en servicios sanitarios públicos. La relativa buena valoración de la seguridad y la empatía se alinea con el principio de atención centrada en las personas promovido por la OMS (2022), pero subraya la necesidad de fortalecer las condiciones físicas y los procesos internos como base de la confianza sostenida. Por tanto, la aplicación del modelo SERVQUAL no solo resulta pertinente para identificar áreas críticas, sino que puede servir como línea de base para evaluar intervenciones de mejora (Casanova-Villalba et al., 2023).

De cara al futuro, se recomienda ampliar la investigación mediante el diseño de estudios longitudinales que permitan analizar la evolución de las percepciones tras la implementación de estrategias de optimización. Asimismo, sería valioso integrar

métodos cualitativos más profundos, como entrevistas o grupos focales, que complementen la información cuantitativa y permitan comprender con mayor detalle las experiencias subjetivas de los usuarios y del personal administrativo. Esta combinación metodológica contribuiría a fortalecer la validez interna y externa de las investigaciones futuras y a consolidar un enfoque integral de calidad administrativa en salud.

5. Conclusiones

El presente estudio permitió aplicar el modelo SERVQUAL para evaluar la satisfacción de los usuarios en la atención administrativa de un centro de salud de Ecuador, identificando fortalezas y áreas de mejora que inciden de manera directa en la percepción de calidad. Los resultados obtenidos reflejan que las dimensiones de empatía y seguridad fueron las mejor valoradas por los usuarios, destacando la amabilidad, cortesía y disposición del personal administrativo para ofrecer un trato respetuoso y generar confianza en el manejo de la información. Estos hallazgos confirman que el componente relacional sigue siendo un pilar fundamental en los servicios de salud, en coherencia con investigaciones previas que resaltan la importancia del vínculo humano en la satisfacción percibida.

Por el contrario, la dimensión capacidad de respuesta obtuvo una valoración intermedia-baja, evidenciando demoras en la atención y limitaciones en la disponibilidad inmediata para resolver los trámites administrativos, situación que genera una brecha de calidad negativa y afecta la confianza institucional. Asimismo, los elementos tangibles, como el estado de la infraestructura, el mobiliario y la señalética, fueron calificados de manera intermedia, lo que pone de manifiesto la necesidad de inversiones en modernización y adecuación de los espacios físicos. La dimensión fiabilidad obtuvo una calificación positiva, aunque persisten oportunidades de mejora en la claridad de los procesos más complejos.

Las implicaciones prácticas de estos resultados son relevantes, dado que ofrecen información empírica que puede orientar el diseño de estrategias de optimización de los procesos administrativos, la capacitación continua del personal y la implementación de sistemas tecnológicos que mejoren la eficiencia y reduzcan los tiempos de espera. Además, los hallazgos reafirman la pertinencia de utilizar herramientas de medición estructuradas, como SERVQUAL, para valorar de manera sistemática la experiencia del usuario y tomar decisiones fundamentadas en evidencia.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones amplíen el análisis mediante enfoques mixtos más profundos que integren la perspectiva de los trabajadores administrativos, así como estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto de las acciones de mejora implementadas. La consolidación de una cultura de calidad administrativa centrada en la persona requiere de un compromiso institucional

sostenido y de la participación activa de todos los actores involucrados en el proceso de atención.

CONFLICTO DE INTERESES

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”.

Referencias Bibliográficas

- Almeida, T., Tavares, A. I., & Carvalho, M. (2022). Quality assessment in health services using SERVQUAL: An integrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1120. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031120>
- Caicedo-Basurto, R. L., Casanova-Villalba, C. I., Concha-Ramírez, J. A., & Rios-Gaibor, C. G. (2025). Gestión del talento humano en contextos de trabajo remoto y flexible. *Space Scientific Journal of Multidisciplinary*, 3(2), 28-40. <https://doi.org/10.63618/omd/ssjm/v3/n2/48>
- Carvajal, C., Sánchez, J., & Jiménez, M. (2020). Perceptions of service quality in healthcare: A study in Latin America. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1096. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05981-1>
- Casanova Villalba, C. I., Herrera Sánchez, M. J., Navarrete Zambrano, C. M., & Ruiz López, S. E. (2021). Modelo de calidad para el mejoramiento de la eficiencia en las instituciones públicas del Ecuador. *Ciencia Digital*, 5(1), 15-29. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v5i1.1516>
- Casanova-Villalba, C. I., Herrera-Sánchez, M. J., & Proaño-González, E. A. (2023). Impacto de la analítica predictiva en la toma de decisiones gerenciales. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 1(3), 16-30. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v1/n3/17>
- Casanova-Villalba, C. I., Herrera-Sánchez, M. J., Rivadeneira-Moreira, J. C., Ramos-Secaira, F. M., & Bueno-Moyano, F. R. (2022). *Modelo Kaizen en el sector público*. Editorial Grupo AEA. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.8>
- Concha-Ramírez, J. A., & Navarrete-Ortiz, J. del C. (2023). Ética empresarial y responsabilidad social en la inteligencia artificial. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 1(3), 31-44. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v1/n3/18>
- Galarza-Sánchez, P. C., Boné-Andrade, M. F., & Pinargote-Bravo, V. J. (2023). Aplicaciones de inteligencia artificial generativa en la transformación digital empresarial. *Revista Científica Ciencia Y Método*, 1(1), 28-41. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v1/n1/8>

- García-Pérez, R., Esandi, N., & Saracíbar-Razquin, M. (2021). Patient experience in hospital admission processes: A qualitative study. *Journal of Nursing Management*, 29(4), 837–846. <https://doi.org/10.1111/jonm.13206>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2023). Informe de evaluación de calidad de servicios administrativos. Quito: MSP.
- Miño, M., Buitrón, S., & Rodríguez, A. (2021). Sistemas de gestión de calidad en salud: caso Quito, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 120–134. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.3013>
- Naranjo-Cantabrana, I., Sánchez-Hernández, M., & Pastor-Sanz, I. (2022). Applying SERVQUAL in primary healthcare: A systematic review. *Healthcare*, 10(3), 508. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030508>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Ong, L. M., Kozłowska, O., & Hunter, L. (2018). Patient experience of administrative processes in healthcare. *BMJ Open*, 8(1), e019862. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019862>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). Atención centrada en las personas: estrategias para la transformación de los sistemas de salud. Ginebra: OMS.
- Pérez-Rico, M., Díaz-Castro, L., & Fernández-López, J. A. (2019). Factors influencing patient satisfaction in hospital administrative services. *Healthcare*, 7(1), 27. <https://doi.org/10.3390/healthcare7010027>
- Puyol-Cortez, J. L. (2021). La satisfacción laboral como factor clave para la productividad en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(2), 50–64. <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v1/n2/31>
- Rezaei, S., Ghanbari, S., & Matin, B. K. (2020). Measurement of service quality gaps in outpatient services of public hospitals. *BMC Health Services Research*, 20(1), 858. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05681-w>
- Vallejo-Rosero, C. A., López-Contreras, J. del R., Tabarquino-Muñoz, R. A., & Gaviria-Moreno, G. E. (2024). Estrategias de inclusión en la economía del conocimiento para mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(3), 13–31. <https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v4/n3/118>
- Veloso-Besio, C., Canales-González, C., & Gálvez-Hernández, P. (2021). Satisfaction and perceived quality in public health services: Evidence from Chile. *International Journal of Health Planning and Management*, 36(6), 1810–1823. <https://doi.org/10.1002/hpm.3230>