

Artículo de Revisión Sistemática

## Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario en servicios

### *Quality Management and Its Relationship with User Satisfaction in Hospital Services*

### *Gestão da Qualidade e sua Relação com a Satisfação do Usuário em Serviços Hospitalares*



Georgina Mendez Tacuri<sup>1</sup>  

<sup>1</sup> Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Recibido: 2026-04-21 / Aceptado: 2026-05-20 / Publicado: 2026-06-25

## RESUMEN

Esta revisión sistemática analiza la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en servicios hospitalarios mediante evidencia publicada entre 2020 y 2025. El estudio adopta un enfoque cualitativo, descriptivo y analítico, siguiendo PRISMA 2020 y listas JBI para garantizar rigor metodológico. La búsqueda abarcó PubMed, Scopus, Web of Science y SciELO, considerando investigaciones en español e inglés. Los resultados muestran que dimensiones como fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, comunicación efectiva e infraestructura mantienen asociación significativa con la percepción del paciente. También identifican que tiempos de espera prolongados, limitaciones organizacionales y disponibilidad insuficiente de recursos disminuyen la satisfacción. La aplicación de SERVQUAL facilita detectar brechas asistenciales y orientar acciones de mejora continua dirigidas al fortalecimiento institucional. La evidencia señala que la atención humanizada, la capacitación permanente del personal, la estandarización de procesos y la evaluación periódica favorecen mejores experiencias para los usuarios, mayor adherencia terapéutica y confianza hacia los establecimientos sanitarios. En conjunto, la revisión aporta una síntesis actualizada útil para gestores, profesionales e investigadores interesados en optimizar la calidad asistencial mediante decisiones fundamentadas en evidencia científica, con énfasis en hospitales latinoamericanos y políticas orientadas al fortalecimiento permanente del sistema sanitario de alcance regional sostenible.

**Palabras clave:** gestión de la calidad; satisfacción del usuario; servicios hospitalarios; SERVQUAL; seguridad del paciente; mejora continua

## ABSTRACT

This systematic review analyzes the relationship between quality management and user satisfaction in hospital services through evidence published between 2020 and 2025. The study adopts a qualitative, descriptive, and analytical approach, following PRISMA 2020 guidelines and JBI checklists to ensure methodological rigor. The search covered PubMed, Scopus, Web of Science, and SciELO, considering studies published in Spanish and English. The findings indicate that dimensions such as reliability, safety, empathy, responsiveness, effective communication, and infrastructure are significantly associated with patient perceptions. The review also identifies that long waiting times, organizational limitations, and insufficient resource availability reduce satisfaction. The SERVQUAL model facilitates the identification of care gaps and supports continuous improvement initiatives aimed at institutional strengthening. Evidence indicates that humanized care, ongoing staff training, process standardization, and periodic evaluation promote better user experiences, greater treatment adherence, and increased trust in healthcare institutions. Overall, the review provides an updated synthesis for managers, healthcare professionals, and researchers seeking to improve healthcare quality through evidence-based decision-making, with emphasis on Latin American hospitals and policies focused on strengthening the healthcare system with a broad regional scope.

**Keywords:** quality management; user satisfaction; hospital services; SERVQUAL; patient safety; continuous improvement

## RESUMO

Esta revisão sistemática analisa a relação entre a gestão da qualidade e a satisfação do usuário em serviços hospitalares por meio de evidências publicadas entre 2020 e 2025. O estudo adota uma abordagem qualitativa, descritiva e analítica, seguindo as diretrizes PRISMA 2020 e as listas de verificação do JBI para garantir rigor metodológico. A busca abrangeu as bases PubMed, Scopus, Web of Science e SciELO, considerando estudos publicados em espanhol e inglês. Os resultados demonstram que dimensões como confiabilidade, segurança, empatia, capacidade de resposta, comunicação eficaz e infraestrutura estão significativamente associadas à percepção dos pacientes. A revisão também identifica que longos tempos de espera, limitações organizacionais e disponibilidade insuficiente de recursos reduzem a satisfação dos usuários. O modelo SERVQUAL facilita a identificação de lacunas na assistência e orienta ações de melhoria contínua voltadas ao fortalecimento institucional. As evidências indicam que o atendimento humanizado, a capacitação permanente dos profissionais, a padronização dos processos e a avaliação periódica promovem melhores experiências para os usuários, maior adesão aos tratamentos e maior confiança nas instituições de saúde. Em conjunto, a revisão oferece uma síntese atualizada para gestores, profissionais de saúde e pesquisadores interessados em aprimorar a qualidade assistencial por meio de decisões fundamentadas em evidências científicas, com ênfase em hospitais latino-americanos e em políticas voltadas ao fortalecimento sustentável dos sistemas de saúde.

**Palavras-chave:** gestão da qualidade; satisfação do usuário; serviços hospitalares; SERVQUAL; segurança do paciente; melhoria contínua

## Forma sugerida de citar (APA):

Mendez Tacuri, G. (2026). Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario en servicios. *SAGA: Revista Científica Multidisciplinar*, 3(2), 526-536. <https://doi.org/10.63415/saga.v3i2.420>



Esta obra está bajo una licencia internacional  
Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0

## INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad en los servicios hospitalarios se ha convertido en un componente esencial para el fortalecimiento de los sistemas de salud, especialmente en un contexto marcado por el incremento de la demanda asistencial, la optimización de recursos y la necesidad de garantizar una atención segura, eficiente y centrada en el paciente. La calidad en salud no se limita únicamente a los resultados clínicos, sino que integra dimensiones como la seguridad del paciente, la eficiencia organizacional, la accesibilidad y la experiencia del usuario. Diversos estudios han demostrado que la implementación de modelos de gestión de calidad permite reducir errores, mejorar la coordinación de los servicios y fortalecer la confianza de la población en las instituciones sanitarias, consolidándose como un eje estratégico dentro de la gestión hospitalaria moderna (1,16).

La satisfacción del usuario se ha consolidado como uno de los principales indicadores para evaluar la calidad de los servicios hospitalarios, ya que refleja la percepción del paciente sobre la atención recibida y su experiencia durante el proceso asistencial. Este indicador incluye aspectos como el trato humanizado, la comunicación efectiva, la oportunidad en la atención, la empatía del personal sanitario y la capacidad de respuesta institucional. La literatura reciente evidencia que existe una relación directa entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción del paciente, demostrando que una atención centrada en el usuario mejora la adherencia terapéutica, los resultados clínicos y la percepción global del sistema sanitario (2,17)

Asimismo, herramientas como el modelo SERVQUAL han permitido evaluar dimensiones clave de la calidad asistencial, tales como la fiabilidad, la seguridad, la empatía, la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles de la atención. Los estudios

reportan que cuando las instituciones hospitalarias implementan estrategias orientadas a la mejora continua, la estandarización de procesos y la capacitación permanente del personal, los niveles de satisfacción del usuario aumentan significativamente. Sin embargo, en muchos países de América Latina persisten limitaciones estructurales como la sobrecarga laboral, la insuficiente disponibilidad de recursos, la fragmentación de los servicios y la débil cultura organizacional orientada a la calidad, lo que dificulta la implementación efectiva de estos modelos y repercute negativamente en la percepción del paciente (3,4,18)

A pesar del creciente número de estudios sobre gestión de calidad y satisfacción del usuario, persiste heterogeneidad en los enfoques metodológicos utilizados y escasa síntesis crítica de la evidencia disponible, especialmente en contextos hospitalarios de América Latina. Esta situación limita la comprensión integral de la relación entre ambas variables y dificulta la toma de decisiones basadas en evidencia para el fortalecimiento de los servicios de salud. Por ello, resulta fundamental analizar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios, con el propósito de identificar factores determinantes que contribuyan a mejorar la atención, fortalecer la seguridad del paciente y promover sistemas sanitarios más eficientes, equitativos y sostenibles (6,19).

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios, según la evidencia científica publicada entre los años 2020 y 2025?

### **Planteamiento del problema**

A nivel mundial, los sistemas de salud enfrentan importantes desafíos relacionados con la calidad de la atención hospitalaria, especialmente en contextos donde la demanda de servicios supera la capacidad instalada y los recursos disponibles resultan insuficientes para

garantizar una atención oportuna y segura. A pesar de los avances en la implementación de modelos de gestión de calidad, diversos estudios recientes evidencian que persisten deficiencias en la prestación de los servicios, reflejadas en bajos niveles de satisfacción del usuario. Estas limitaciones están asociadas a factores estructurales, organizacionales y humanos, como la sobrecarga laboral, la falta de recursos, la deficiente planificación institucional y la limitada aplicación de estrategias de mejora continua, lo que genera una brecha entre las expectativas del paciente y la atención recibida (7,16).

Uno de los principales problemas identificados en los servicios hospitalarios es la falta de estandarización en los procesos asistenciales, lo que provoca variabilidad en la calidad de la atención y afecta directamente la percepción del usuario. La ausencia de protocolos claros, la limitada supervisión y la escasa evaluación continua dificultan la prestación de servicios eficientes y seguros. Asimismo, factores como los tiempos prolongados de espera, la deficiente comunicación con el personal sanitario y el trato poco humanizado influyen negativamente en la satisfacción del paciente, quien no solo evalúa la resolución de su problema de salud, sino también la forma en que fue atendido. La evidencia reciente demuestra que la empatía, la capacidad de respuesta y la comunicación efectiva son determinantes clave en la percepción de calidad y en la confianza hacia las instituciones de salud (8,9,17).

Otro aspecto relevante es la limitada evaluación sistemática de la satisfacción del usuario en muchos servicios hospitalarios, lo que dificulta la identificación de debilidades y la implementación de acciones correctivas. A pesar de que la satisfacción del paciente constituye un indicador fundamental de calidad, numerosas instituciones no cuentan con herramientas adecuadas para medirla de forma continua y objetiva. La aplicación de instrumentos como el modelo SERVQUAL ha permitido identificar brechas en la atención y orientar estrategias de mejora, sin embargo, su uso aún no se encuentra ampliamente consolidado en diversos contextos

hospitalarios, especialmente en países en desarrollo (10,15).

En América Latina, estos problemas se agravan por la fragmentación de los sistemas de salud, la desigualdad en el acceso a los servicios y la limitada disponibilidad de recursos humanos y materiales, lo que dificulta la implementación efectiva de modelos de gestión de calidad. Esta realidad repercute directamente en la experiencia del paciente y en la percepción de la atención recibida, afectando la confianza en las instituciones sanitarias y la sostenibilidad del sistema. En este contexto, surge la necesidad de analizar de manera crítica la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios, con el fin de generar evidencia científica que permita fortalecer la atención centrada en el paciente y mejorar los procesos asistenciales (12,18).

### **Justificación**

La presente investigación se justifica por la necesidad de fortalecer la calidad de los servicios hospitalarios, considerando que la atención en salud constituye un derecho fundamental y un componente esencial para el bienestar de la población. En los últimos años, la calidad de la atención ha adquirido mayor relevancia debido a su impacto directo en los resultados clínicos, la seguridad del paciente y la satisfacción del usuario. En este contexto, la gestión de la calidad se posiciona como una herramienta estratégica que permite optimizar los procesos asistenciales, reducir errores, mejorar la eficiencia institucional y garantizar una atención integral, segura y centrada en el paciente. La evidencia científica reciente demuestra que los sistemas de salud que implementan modelos de mejora continua logran fortalecer la confianza de los usuarios y mejorar el desempeño de los servicios hospitalarios (1,16).

Desde el punto de vista práctico, este estudio resulta relevante porque permite identificar los principales factores que influyen en la satisfacción del usuario, proporcionando información útil para la toma de decisiones dentro de los servicios de salud. Aspectos como la comunicación efectiva, el trato

humanizado, la oportunidad en la atención y la capacidad de respuesta institucional han sido reconocidos como determinantes clave en la percepción del paciente. Analizar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario permitirá establecer estrategias orientadas a mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la atención centrada en sus necesidades, contribuyendo al cumplimiento de estándares de calidad en los servicios hospitalarios (2,17).

Desde el enfoque institucional, la satisfacción del usuario constituye un indicador fundamental para evaluar el desempeño de los establecimientos de salud, ya que refleja tanto la eficiencia de los procesos como la percepción de la calidad recibida. Las instituciones que implementan modelos de gestión de calidad presentan mejores resultados en términos de reducción de tiempos de espera, optimización de recursos y mejora de la seguridad del paciente. Asimismo, la evaluación continua permite identificar debilidades en la atención y establecer acciones correctivas que favorecen la mejora permanente de los servicios. Por ello, esta investigación aporta evidencia útil para los gestores sanitarios en la formulación de estrategias orientadas al fortalecimiento institucional (3,4).

Desde el ámbito académico, esta revisión sistemática contribuye al desarrollo del conocimiento científico en el área de la gerencia en salud, proporcionando evidencia actualizada sobre la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios. Aunque existen múltiples estudios sobre ambas variables, persisten vacíos en la síntesis crítica de la información, especialmente en contextos latinoamericanos donde las condiciones estructurales y organizacionales presentan particularidades propias. Esta investigación permitirá consolidar información relevante que puede servir como base para futuras investigaciones y para el diseño de nuevas propuestas orientadas a la mejora de la calidad asistencial (18,19)

Desde una perspectiva social, mejorar la calidad de la atención hospitalaria contribuye directamente al bienestar de la población y al fortalecimiento de la confianza en los sistemas de salud. Los usuarios satisfechos presentan mayor adherencia a los tratamientos, mejor relación con el personal sanitario y una percepción más positiva del sistema de atención. Esto no solo impacta en los resultados en salud, sino también en la sostenibilidad de los servicios y en la construcción de sistemas sanitarios más equitativos, eficientes y humanizados. Por ello, analizar esta problemática resulta fundamental para promover políticas públicas orientadas a garantizar una atención digna, segura y de calidad para toda la población (6,13)

## Objetivos

### *Objetivo General*

Analizar la evidencia científica sobre la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios, publicada entre los años 2020 y 2025.

### *Objetivos específicos*

- Identificar las dimensiones de la gestión de la calidad en los servicios hospitalarios.
- Determinar los factores que influyen en la satisfacción del usuario en la atención hospitalaria.
- Establecer la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios.

## METODOLOGÍA

### Tipo de estudio

El presente trabajo corresponde a una revisión sistemática de la literatura, con enfoque cualitativo y alcance descriptivo-analítico, orientado a examinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios. Este tipo de estudio permite recopilar, analizar y sintetizar de manera estructurada la evidencia científica disponible, facilitando la identificación de patrones, tendencias y hallazgos relevantes sobre las variables de

estudio. Las revisiones sistemáticas constituyen una metodología ampliamente utilizada en el ámbito de la salud debido a su rigor científico y su capacidad para generar conclusiones sustentadas en evidencia confiable.

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron los lineamientos establecidos por la declaración PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), lo que permitió garantizar la transparencia, reproducibilidad y calidad del proceso de revisión. Asimismo, la calidad metodológica de los estudios incluidos fue evaluada mediante las listas de verificación del Joanna Briggs Institute (JBI), herramienta utilizada para valorar la validez interna, el rigor metodológico y la confiabilidad de la evidencia científica analizada. La revisión fue realizada por dos revisores de forma independiente, y en los casos de discrepancia en la selección de los estudios, se resolvió mediante consenso académico, garantizando mayor objetividad en el proceso de inclusión y exclusión de los artículos (20)

### Fuentes de información

Para la recopilación de información científica se consultaron bases de datos de reconocido prestigio a nivel internacional, tales como PubMed, Scopus, Web of Science, SciELO, con el objetivo de identificar estudios relevantes relacionados con la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en servicios hospitalarios. La selección de múltiples fuentes permitió ampliar el alcance de la búsqueda y garantizar la inclusión de evidencia actualizada y pertinente.

Asimismo, se priorizaron artículos publicados en revistas indexadas y revisadas por pares, lo que contribuye a asegurar la calidad metodológica de los estudios incluidos. El uso de diversas bases de datos permitió reducir el sesgo de publicación y aumentar la confiabilidad de los resultados obtenidos en la presente revisión sistemática.

## Estrategia de búsqueda

La estrategia de búsqueda se diseñó utilizando descriptores en español e inglés relacionados con la temática de estudio, tales como “gestión de calidad”, “quality management”, “calidad de atención”, “healthcare quality”, “satisfacción del usuario”, “patient satisfaction” y “servicios hospitalarios”. Estos términos fueron combinados mediante operadores booleanos AND y OR, lo que permitió ampliar y refinar los resultados de la búsqueda.

La ecuación de búsqueda principal utilizada fue la siguiente:

("quality management" OR "healthcare quality") AND ("patient satisfaction") AND ("hospital services")

Además, se aplicaron filtros para limitar los resultados a publicaciones comprendidas entre los años 2020 y 2025, en idioma español e inglés, con disponibilidad de texto completo. Esta estrategia permitió identificar estudios relevantes y garantizar la exhaustividad de la revisión, facilitando la obtención de evidencia científica actualizada sobre la relación entre las variables de estudio.

## Criterios de inclusión

- Artículos científicos publicados entre los años 2020 y 2025.
- Estudios en idioma español o inglés.
- Investigaciones que aborden la gestión de la calidad en servicios hospitalarios.
- Estudios que analicen la satisfacción del usuario en servicios de salud.
- Artículos que establezcan relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente.
- Estudios con diseño cuantitativo, cualitativo o revisiones sistemáticas.
- Publicaciones en revistas indexadas y revisadas por pares.
- Artículos con texto completo disponible.

## Criterios de exclusión

- Artículos publicados antes del año 2020.
- Estudios en idiomas distintos al español o inglés.

- Investigaciones que no aborden directamente la relación entre calidad y satisfacción del usuario.
- Artículos duplicados en las bases de datos consultadas.
- Documentos sin acceso a texto completo.
- Publicaciones no científicas como opiniones, editoriales, blogs o literatura gris sin respaldo académico.
- Estudios con metodología poco clara o sin evidencia suficiente.

## Selección de estudios

El proceso de selección de los estudios se realizó en varias etapas siguiendo el diagrama de flujo PRISMA 2020. Inicialmente, se identificaron los artículos mediante la búsqueda en las diferentes bases de datos seleccionadas. Posteriormente, se eliminaron los registros duplicados y se procedió a la revisión de títulos y resúmenes para determinar su pertinencia con respecto al objetivo de la investigación.

En una segunda fase, se evaluaron los textos completos de los estudios potencialmente elegibles para confirmar su inclusión definitiva en la revisión. Este proceso permitió reducir el sesgo de selección, garantizar la transparencia metodológica y asegurar la calidad de los estudios incluidos. La aplicación del modelo PRISMA facilitó la organización sistemática del proceso y fortaleció el rigor científico de la investigación.

## Extracción de datos y análisis de datos

Para la extracción de datos se elaboró una matriz de análisis en la que se registraron variables relevantes de cada estudio, tales como autor, año de publicación, país, tipo de estudio, población, dimensiones evaluadas, principales hallazgos y conclusiones. Esta sistematización permitió organizar la información de manera estructurada y facilitar su posterior análisis.

El análisis de los datos se realizó mediante una síntesis narrativa, debido a la heterogeneidad metodológica de los estudios incluidos, lo que impidió la realización de un metaanálisis. Este enfoque permitió identificar

patrones, tendencias y relaciones entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario, integrando la evidencia científica de manera coherente y permitiendo generar conclusiones relevantes para la mejora de los servicios hospitalarios.

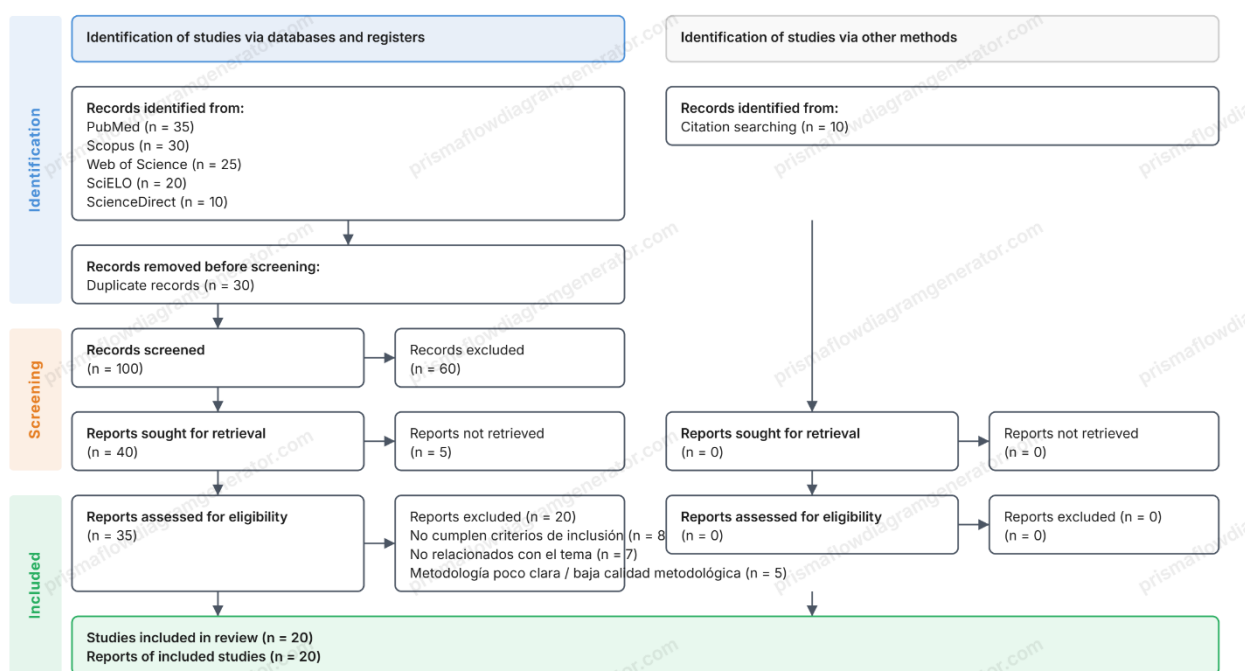
### Diagrama PRISMA

La Figura 1 presenta el diagrama de flujo PRISMA 2020 utilizado para documentar el proceso de identificación, selección,

evaluación de elegibilidad e inclusión de los estudios considerados en la presente revisión sistemática. El esquema muestra la cantidad de registros recuperados en las diferentes bases de datos, la eliminación de documentos duplicados, la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión, así como el número de artículos que conformaron la síntesis cualitativa, garantizando transparencia y trazabilidad durante el proceso de selección de la evidencia científica.

### Figura 1

Diagrama de flujo PRISMA 2020 del proceso de selección de estudios para la revisión sistemática



Nota. Elaboración propia con base en la declaración PRISMA 2020.

### RESULTADOS

La revisión de la literatura permitió identificar que la gestión de la calidad en los servicios hospitalarios está conformada por dimensiones fundamentales como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles de la atención, siendo estas ampliamente evaluadas mediante el modelo SERVQUAL. Los estudios analizados evidencian que la fiabilidad del servicio, entendida como la capacidad de cumplir de manera precisa y consistente con la atención ofrecida, constituye

uno de los factores más valorados por los pacientes. Asimismo, la capacidad de respuesta del personal sanitario, relacionada con la oportunidad y eficiencia en la atención, se asocia directamente con mayores niveles de satisfacción del usuario, demostrando que la calidad percibida depende tanto de la competencia técnica como de la organización institucional (8,15,16)

Otro hallazgo relevante fue que la seguridad del paciente representa una dimensión esencial dentro de la gestión de la calidad, debido a su impacto directo en la reducción de eventos

adversos y en la mejora de los resultados clínicos. Los estudios revisados muestran que la implementación de protocolos estandarizados, la aplicación de guías clínicas y la capacitación continua del personal contribuyen significativamente a fortalecer la seguridad asistencial. Además, se observó que los pacientes perciben mayor calidad cuando identifican una atención segura, libre de riesgos y orientada a la prevención de errores, lo que incrementa la confianza en los servicios hospitalarios (14,20)

La literatura también evidencia que la empatía, la comunicación efectiva y el trato humanizado constituyen factores determinantes en la percepción de calidad y en la satisfacción del usuario. Los pacientes valoran de forma significativa la escucha activa, el respeto, la claridad en la información y la disposición del personal sanitario para resolver sus necesidades. Estos elementos influyen en la percepción global del servicio, demostrando que la calidad no depende exclusivamente de los procedimientos clínicos, sino también de la interacción interpersonal y de la atención centrada en el paciente (2,9,17)

En relación con los factores que influyen en la satisfacción del usuario, los estudios identifican que los tiempos prolongados de espera representan una de las principales causas de insatisfacción, incluso cuando la atención clínica es adecuada. La demora en la atención afecta negativamente la percepción del servicio y disminuye la confianza del paciente en la institución. Por el contrario, una atención oportuna y eficiente mejora significativamente la experiencia del usuario y fortalece la percepción positiva de la calidad asistencial, evidenciando la necesidad de optimizar los procesos administrativos y asistenciales en los servicios hospitalarios (5,10,11).

Asimismo, la calidad percibida del servicio integra elementos como la infraestructura hospitalaria, la disponibilidad de recursos, la competencia del personal sanitario y la organización institucional. Los estudios analizados muestran que los pacientes evalúan

la atención de manera integral, considerando tanto los aspectos técnicos como los humanos. Una percepción favorable de la calidad se relaciona con mayores niveles de satisfacción, mejor adherencia a los tratamientos y una relación más sólida entre el usuario y el sistema de salud, lo que demuestra la importancia de fortalecer estrategias de mejora continua dentro de las instituciones hospitalarias (1,13,18).

Finalmente, se evidenció una relación directa y significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario, destacando que a medida que mejora la calidad de los servicios hospitalarios, aumenta también la percepción positiva de los pacientes. La implementación de modelos de gestión orientados a la mejora continua permite optimizar procesos asistenciales, fortalecer la seguridad del paciente y mejorar la experiencia del usuario. Del mismo modo, herramientas de evaluación como SERVQUAL permiten identificar brechas en la atención y establecer acciones correctivas, consolidando la satisfacción del usuario como un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios hospitalarios y orientar procesos de mejora institucional (4,6,19).

## DISCUSIÓN

Los hallazgos de la presente revisión sistemática evidencian que la gestión de la calidad constituye un factor determinante en la satisfacción del usuario dentro de los servicios hospitalarios, confirmando que la calidad de la atención no puede analizarse de forma aislada, sino como un proceso integral que involucra dimensiones organizacionales, técnicas y humanas. La evidencia revisada demuestra que la implementación de modelos de mejora continua permite optimizar los procesos asistenciales, reducir errores y fortalecer la confianza del paciente en los servicios de salud. La calidad percibida se posiciona como un indicador clave en la evaluación del desempeño hospitalario y en la consolidación de sistemas sanitarios más eficientes y centrados en el usuario (1).

En relación con las dimensiones de la calidad, los resultados muestran que la

empatía, la comunicación efectiva y la capacidad de respuesta del personal sanitario tienen un impacto significativo en la percepción del usuario. La atención centrada en el paciente y el trato humanizado constituyen factores determinantes en la satisfacción hospitalaria, ya que los usuarios no solo valoran la resolución de su problema de salud, sino también la forma en que son atendidos. Incluso cuando la atención técnica es adecuada, la ausencia de habilidades comunicativas y de empatía puede generar insatisfacción, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la formación del personal sanitario en competencias blandas y humanización de la atención (2,9).

Por otra parte, los factores estructurales y organizacionales, como los tiempos de espera, la disponibilidad de recursos y la eficiencia en la gestión hospitalaria, influyen directamente en la satisfacción del usuario. Los tiempos prolongados de espera continúan siendo una de las principales causas de insatisfacción, afectando la percepción del servicio y disminuyendo la confianza del paciente en la institución. Esto demuestra que la gestión de la calidad no debe centrarse únicamente en los procesos clínicos, sino también en la optimización administrativa, la adecuada distribución de recursos y la eficiencia operativa institucional (5).

Asimismo, la aplicación de herramientas estructuradas como el modelo SERVQUAL permite identificar brechas en la atención y establecer estrategias de mejora orientadas a fortalecer la calidad de los servicios hospitalarios. La evaluación continua facilita la toma de decisiones basadas en evidencia y contribuye al diseño de intervenciones más efectivas, permitiendo medir dimensiones como la fiabilidad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta. Esto refuerza la importancia de incorporar sistemas permanentes de evaluación dentro de la gestión hospitalaria como mecanismo para garantizar la mejora continua y la sostenibilidad institucional (10,15).

En el contexto latinoamericano, persisten importantes desafíos estructurales

relacionados con la fragmentación de los sistemas de salud, la desigualdad en el acceso a los servicios y la limitada disponibilidad de recursos humanos y materiales. Estas condiciones dificultan la implementación efectiva de modelos de gestión de calidad y afectan directamente la satisfacción del usuario. Las diferencias contextuales en países en desarrollo condicionan la percepción del paciente y limitan la estandarización de procesos asistenciales, lo que evidencia la necesidad de fortalecer políticas públicas orientadas a mejorar la calidad hospitalaria desde una perspectiva de equidad, eficiencia y sostenibilidad (12,13,18).

Entre las principales limitaciones de esta revisión se encuentra la heterogeneidad metodológica de los estudios incluidos, lo que dificultó la comparación directa de resultados y limitó la posibilidad de realizar un metaanálisis. Asimismo, la variabilidad en los instrumentos de medición de satisfacción del usuario y la diversidad de contextos hospitalarios analizados pueden generar diferencias en la interpretación de los hallazgos. También debe considerarse la posibilidad de sesgo de publicación, debido a la mayor disponibilidad de estudios con resultados positivos. A pesar de estas limitaciones, la revisión permite consolidar evidencia relevante sobre la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario, aportando información útil para futuras investigaciones y para la formulación de estrategias de mejora en los servicios hospitalarios (19,20).

## CONCLUSIÓN

La presente revisión sistemática permitió evidenciar que la gestión de la calidad mantiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en los servicios hospitalarios, demostrando que la implementación de modelos de mejora continua contribuye al fortalecimiento de la atención en salud. Las dimensiones de la calidad, como la empatía, la capacidad de respuesta, la seguridad, la fiabilidad y la comunicación efectiva, influyen de manera determinante en la percepción del paciente, lo

que confirma que la calidad asistencial no depende únicamente de los resultados clínicos, sino también de la experiencia del usuario durante el proceso de atención.

Asimismo, se identificó que factores como los tiempos de espera, la disponibilidad de recursos, la infraestructura hospitalaria y el trato humanizado constituyen elementos clave en la satisfacción del usuario, evidenciando la necesidad de optimizar tanto los procesos asistenciales como la gestión administrativa dentro de las instituciones de salud. La aplicación de herramientas de evaluación como el modelo SERVQUAL permite identificar brechas en la atención y establecer estrategias correctivas orientadas a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza de los pacientes en los sistemas sanitarios.

Desde la perspectiva de la gestión hospitalaria, resulta fundamental promover políticas institucionales orientadas a la mejora continua, la capacitación permanente del personal de salud y la implementación de sistemas de evaluación periódica de la satisfacción del usuario. Del mismo modo, a nivel de políticas públicas, se requiere fortalecer la inversión en infraestructura, recursos humanos y procesos de calidad, especialmente en contextos latinoamericanos donde persisten limitaciones estructurales que afectan la eficiencia de los servicios hospitalarios.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones profundicen en la evaluación comparativa de modelos de gestión de calidad aplicados en distintos contextos hospitalarios, así como en el análisis de intervenciones específicas que permitan mejorar la experiencia del paciente y la sostenibilidad de los sistemas de salud. Fortalecer la calidad de la atención no solo mejora la satisfacción del usuario, sino que constituye una estrategia esencial para garantizar servicios hospitalarios más seguros, eficientes, equitativos y centrados en el paciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland)*. MDPI; 2023. doi:10.3390/healthcare11050639 PubMed PMID: 36900644.
2. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. el 1 de abril de 2020;6(2):535–45. doi:10.1002/nop2.237
3. K S S, Barkur G, G S. Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. *Cogent Business and Management*. 2023;10(3). doi:10.1080/23311975.2023.2264579
4. Peralas PO, Rambaud SC, García JS. Quality of care and patient satisfaction: Future trends and economic implications for the healthcare system. *J Econ Surv*. el 1 de septiembre de 2025;39(4):1327–60. doi:10.1111/joes.12657
5. Owusu AA, Boakye K, Boateng D, Osei-Mensah C, Agyei-Baffour P. Patient satisfaction with quality of care at out-patient departments in selected health facilities in Kumasi, Ghana. *BMC Health Serv Res*. el 1 de diciembre de 2024;24(1). doi:10.1186/s12913-024-11399-w PubMed PMID: 39232763.
6. Cui J, Du J, Zhang N, Liang Z. National Patient Satisfaction Survey as a Predictor for Quality of Care and Quality Improvement – Experience and Practice. *Patient Preference and Adherence*. 2025;19:193–206. doi:10.2147/PPA.S496684
7. Bradács AI, Voiță-Mekeres F, Daina LG, Davidescu L, Hozan CT. Assessing Patient Satisfaction with Hospital Services: Perspectives from Bihor County Emergency Hospital, Romania. *Healthcare (Switzerland)*. el 1 de abril de 2025;13(7). doi:10.3390/healthcare13070836
8. HosseinzadehMofid, Pouladzadeh Mandana, Eskandari Ahmad. Assessment of Healthcare Service Quality and Patient Satisfaction Using the SERVQUAL Questionnaire in Khuzestan Province During 2022 - 2023. *Jundishapur J Chronic Dis Care*. septiembre de 2024. doi:https://doi.org/10.5812/jjcdc-146329
9. Keelson SA, Addo JO, Amoah J. The impact of patient engagement on service quality and customer well-being: an introspective analysis from the healthcare providers' perspective. *Cogent Public Health*. el 31 de diciembre de 2024;11(1). doi:10.1080/27707571.2024.2340157
10. Karume AK, Nyongesa K, Okutoyi L, Kinuthia J. Patient's expectations and perceptions on quality of care; An evaluation using SERVQUAL gap in Kenya. *PLoS One*. el 1 de marzo de 2025;20(3 March). doi:10.1371/journal.pone.0315910 PubMed PMID: 40036218.
11. Cynthia AN, Kılıç B, Komuhangi A, Laure NNJ. Determinants of patient satisfaction with

- healthcare services among insured and uninsured patients at a public hospital in Cameroon: A comparative cross-sectional study using the modified PSQ-18 questionnaire. *J Public Health Res.* abril de 2025;14(2). doi:10.1177/22799036251345936
12. Shaki D, Aimbetova G, Baysugurova V, Kanushina M, Chegebayeva A, Arailym M, et al. Level of Patient Satisfaction with Quality of Primary Healthcare in Almaty During COVID-19 Pandemic. *Int J Environ Res Public Health.* el 1 de mayo de 2025;22(5). doi:10.3390/ijerph22050804 PubMed PMID: 40427917.
13. Akthar N, Nayak S, Pai P Y. Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. *Clinical Epidemiology and Global Health.* Elsevier B.V.; 2023. doi:10.1016/j.cegh.2023.101393
14. Mistri IU, Badge A, Shahu S. Enhancing Patient Safety Culture in Hospitals. *Cureus.* el 27 de diciembre de 2023. doi:10.7759/cureus.51159
15. De la Garza-Carranza MT, Calderón-Pérez A, Reyes-Berlanga ML, García-Torres MA. Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. *Horizonte Sanitario.* el 30 de enero de 2024;23(1):73–81. doi:10.19136/hs.a23n1.5697
16. Rahmatia S, Basri M, Ismail I, Adi S, Nasrullah N, Ahmad A. Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid.* 2025;30. doi:10.4102/hsag.v30i0.3055 PubMed PMID: 41069560.
17. Jabbar ABA, Holland EM, Tauseef A, Noor A, Zafar M, Mirza M, et al. Patient satisfaction: A feature of quality metrics within the inpatient healthcare system – A narrative review. *J Family Med Prim Care.* junio de 2025;14(6):2099–105. doi:10.4103/jfmpc.jfmpc\_1717\_24
18. Darzi MA, Islam SB, Khursheed SO, Bhat SA. Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research.* el 4 de septiembre de 2023;21(1):13–29. doi:10.1108/lbsjmr-06-2022-0025
19. Guzmán-Leguel YM, Rodríguez-Lara SQ. Assessment of Patients' Quality of Care in Healthcare Systems: A Comprehensive Narrative Literature Review. *Healthcare (Switzerland).* Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI); 2025. doi:10.3390/healthcare13141714
20. Morales-Garrido A, Valderrama-Pazos B, García-Carranza J, Horna-Velásquez A, Reyes-Anticona W, Estela-Vargas A, et al. Quality and Satisfaction in Health Care: A Case Study of Two Public Hospitals in Trujillo, Peru. *Int J Environ Res Public Health.* el 1 de julio de 2025;22(7). doi:10.3390/ijerph22071119 PubMed PMID: 40724185.

## DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

La autora declara no tener conflictos de intereses.



## DERECHOS DE AUTOR

Mendez Tacuri, G. (2026)



Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo la licencia Creative Commons de Atribución No Comercial 4.0, que permite su uso sin restricciones, su distribución y reproducción por cualquier medio, siempre que no se haga con fines comerciales y el trabajo original sea fielmente citado.



El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en esta publicación es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la revista.