



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

FACULTAD DE MEDICINA

Título:

**"Percepción de la calidad de atención en UDA Salud Una Salud:
un estudio sobre la experiencia del paciente en un centro
docente, Cuenca – Ecuador 2025"**

Trabajo de titulación previo a la obtención de título de Médico

Autores:

Cristina Sofía Argüello Sempértegui

Christine Elizabeth Paredes Padilla

Director:

Dra. Viviana Barros Angulo

**Cuenca – Azuay
2025**

Tabla de contenidos

Resumen.....	1
Introducción.....	3
Materiales y métodos	4
Resultados	7
Discusión	19
Conclusiones.....	28
Agradecimientos	30
Referencias bibliográficas	31
Anexos	37

Resumen

Objetivo: Evaluar la percepción de la calidad de atención de los pacientes del Centro de especialidades UDA Salud Una Salud, mediante la construcción del perfil básico del paciente, el análisis de las dimensiones de calidad según el modelo SERVPERF y la presencia estudiantil en la consulta médica.

Metodología: Se desarrolló un estudio observacional transversal con enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Se aplicaron encuestas semiestructuradas anónimas y confidenciales consistentes de indicadores numéricos y preguntas abiertas a los usuarios atendidos hasta el mes de marzo de 2025. El análisis se realizó a través de estadística descriptiva y análisis temático por medio del conteo de palabras.

Resultados: Se encuestó a 291 pacientes quienes calificaron la percepción general de la calidad de atención como satisfactoria (86%), con áreas específicas de mejora en las categorías de capacidad de respuesta y seguridad. Además, se encontró que la mayoría de los pacientes perciben positivamente la participación estudiantil durante su atención.

Conclusiones: La percepción del paciente sobre la calidad de atención se considera primordial para establecer las fortalezas y áreas de mejora que enfrenta UDA Salud Una Salud. Además, el centro ha logrado incorporar la docencia en la práctica clínica generando experiencias positivas y un ambiente beneficioso para el paciente.

Palabras claves: calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, atención al paciente, participación del paciente, estudiantes de medicina.

Abstract:

Objective: To evaluate the perception of the quality of care among the patients at the UDA Salud Una Salud Specialty Center, by constructing the patients' basic profile, the analysis of quality dimensions based on the SERVPERF model, and the presence of students during medical appointments.

Methodology: a cross-sectional observational study was conducted with a mixed methods approach (quantitative and qualitative). Anonymous and confidential semi-structured surveys, consisting of numerical indicators and open-ended questions, were administered to users who received care up to March 2025. The data analysis was performed using descriptive statistics and thematic analysis through word count.

Results: A total of 291 patients were surveyed, with 86% rating the overall perception of quality care as satisfactory, although certain areas of improvement were identified in the categories of responsiveness and security. Additionally, most patients reported a positive perception of the involvement of medical students in their care.

Conclusions: Patients' perceptions of quality are considered essential for identifying both the strengths and areas for improvement within UDA Salud Una Salud. Moreover, the center has successfully integrated teaching into clinical practice, creating positive experiences and a beneficial environment for patients.

Keywords: quality of health care, patient satisfaction, patient care, patient participation, medical students.