



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE MEDICINA**

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador



**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**SUBMODALIDAD: CAPITULO DE LIBRO**

**TEMA:**

**Evaluación de costos de la calidad con enfoque en servicios de salud**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE CALIDAD  
EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**DIRECTOR:**

**Vinueza Llerena Adela Verónica**

**AUTOR:**

**Paredes Jaramillo Carolina Elizabeth**

**QUITO, 2025**

**DERECHOS DE AUTOR**

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las políticas y manuales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y estos de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas políticas.

Asimismo, cedo los derechos en línea patrimoniales de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción dentro de las regulaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: \_\_\_\_\_

Nombre: Carolina Elizabeth Paredes Jaramillo

Cédula: 1003492012

Lugar y fecha: Quito, marzo 2025.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, por las bendiciones que me ha otorgado a lo largo de mi vida. A mis hijos, Diego Oswaldo y Eva Marthina, por ser mi fortaleza y estabilidad, quienes me inspiran cada día a seguir adelante. A mi esposo Diego, por su amor incondicional y apoyo constante por ser el pilar fundamental de todos mis logros. Sin ustedes, nada de esto habría sido posible.

Carolina Paredes

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Mgs. Adela Verónica Vinueza Llerena mi tutora, por su invaluable apoyo y orientación a lo largo de este proceso, siendo fundamental para la culminación de este trabajo de titulación. A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por brindarme la oportunidad de ser parte de su comunidad académica, un espacio que me permitió crecer profesional y personalmente. A los docentes de esta maestría, quienes me transmitieron el profundo valor de la cultura de calidad y seguridad del paciente, enriqueciendo mi visión sobre la salud.

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. METODOLOGÍA.....	3
3. DESARROLLO .....	4
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	21
5. BIBLIOGRAFÍA .....	25

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Importancia y Factores de Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador*

## RESUMEN

La calidad en los servicios de salud es clave para satisfacer las necesidades de los pacientes y mejorar los resultados de salud a nivel global; para lograr una cobertura sanitaria universal, es esencial contar con una gestión eficiente y reformas profundas en los sistemas de salud. En países de ingresos bajos y medios, la baja calidad de los servicios sigue siendo un obstáculo, afectando tanto la salud de las personas como los costos económicos y sociales. Por ello, tanto las instituciones públicas como privadas deben gestionar adecuadamente los recursos, asegurando una asignación eficiente del presupuesto y una óptima utilización de los recursos disponibles.

La calidad de la atención debe ir más allá de los estándares técnicos, enfocándose también en la satisfacción del paciente y en aspectos como la seguridad, eficacia, accesibilidad y equidad; invertir en la gestión de calidad no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también promueve sistemas de salud más sostenibles y eficientes.

Es importante fomentar una cultura de aprendizaje y adaptación para enfrentar los desafíos y aprovechar la innovación; evaluar los costos de la salud, incluyendo el sufrimiento y la pérdida de productividad, es vital para tomar decisiones informadas, y controlar los costos derivados de la no calidad es crucial para mejorar los resultados y la eficiencia del sistema de salud.

**Palabras clave:** calidad, costos, evaluación, no calidad, salud, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

Quality in health services is key to meeting patient needs and improving health outcomes globally. Efficient management and profound health system reforms are essential to achieving universal health coverage. In low- and middle-income countries, poor service quality remains an obstacle, affecting both people's health and economic and social costs. Therefore, both public and private institutions must properly manage resources, ensuring efficient budget allocation and optimal use of available resources.

Quality of care must go beyond technical standards, also focusing on patient satisfaction and aspects such as safety, efficacy, accessibility, and equity. Investing in quality management not only improves the patient experience but also promotes more sustainable and efficient health systems.

It is important to foster a culture of learning and adaptation to address challenges and leverage innovation. Evaluating healthcare costs, including suffering and lost productivity, is vital for making informed decisions, and controlling the costs of poor quality is crucial for improving healthcare system outcomes and efficiency.

**Keywords:** quality, costs, evaluation, poor quality, health, user satisfaction.

## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios de salud se caracteriza por su enfoque centrado en las necesidades individuales, familiares y comunitarias, asegurando los niveles óptimos de seguridad, eficacia, rapidez, eficiencia y acceso equitativo a los servicios de salud, el mérito de estos atributos está ligado a la disponibilidad del acceso a los servicios y una gestión organizada y eficiente, para mejorar la calidad de la atención médica demanda la reforma y fortalecimiento de los sistemas de salud (OPS, 2024).

La atención médica con su enfoque en calidad se relaciona con la capacidad de los servicios de salud para mejorar los resultados de salud deseados, siendo un componente esencial para lograr la cobertura sanitaria universal y requiere un direccionamiento respaldado por la evidencia y el profesionalismo. En el proceso hacia la salud accesible para todos, es crucial dar prioridad a la calidad de la atención, caracterizada por su efectividad, seguridad y enfoque centrado en las personas; para que la calidad de la atención sea verdaderamente eficaz, la atención médica debe ser oportuna, equitativa, integrada y eficiente, asegurando que los servicios estén disponibles y sean beneficiosos en todas las etapas de la vida de las personas (WHO, 2020).

De acuerdo a un informe reciente realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, se establece que la baja calidad de los servicios de salud está frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países con todos los niveles de ingresos; se enfrentan a desafíos relacionados con diagnósticos imprecisos,

errores de medicación, tratamientos inapropiados y deficiencias en las prácticas médicas, así como en la formación insuficiente de profesionales, problemática que se agrava en naciones de ingreso bajo y medio, donde el riesgo de contraer infecciones intrahospitalarias durante la hospitalización es del 10 %, en contraste con el 7 % en países de ingreso alto (Banco Mundial, 2018).

Se ha evidenciado grandes avances en la mejora de la calidad en salud, como lo demuestra el aumento en las tasas de supervivencia para el cáncer y las enfermedades cardiovasculares; no obstante, se calcula que los costos económicos y sociales vinculados a una atención de baja calidad que pueden ocasionar discapacidades a largo plazo y pérdida de productividad alcanzan cifras extremadamente altas ascendiendo a billones de dólares cada año (Banco Mundial, 2018).

Margarita et al. (2023), hace mención tanto a las instituciones de salud públicas como privadas a ofrecer servicios de calidad, lo que requiere un análisis económico para justificar los gastos en cada intervención médica, estos servicios son complejos, necesitando recursos humanos, equipos, suministros e infraestructura, con costos directos e indirectos que afectan su funcionamiento y desarrollo. En las instituciones públicas, el presupuesto proviene del estado y su correcta asignación es esencial para cumplir con los estándares de calidad propuestos; en cambio, en las instituciones privadas, la financiación viene de inversores y pacientes, enfatizando la necesidad de gestionar los recursos eficientemente garantizando la calidad del servicio que se oferta y una gestión eficiente de los mismos en relación con los costos.

## **2. METODOLOGÍA**

La metodología empleada para la elaboración de este capítulo de libro se basó en una combinación de revisión bibliográfica y análisis conceptual que incluyó de manera exclusiva datos abiertos y/o públicos; realizándose una revisión bibliográfica de las principales bases de datos científicas, calificadas en los cuartiles del Q1 al Q4 según el índice Scimago como son: PubMed, Medline, SciELO, Embase.

### 3. DESARROLLO

#### 3.1 Calidad en salud

Juran postuló que la calidad de un producto o servicio se refleja en su capacidad para cumplir su función prevista, lo que lleva a la conclusión de que “*calidad es adaptarse al uso*”; por su parte, Crasby, Deming, Ishikawa y otros están de acuerdo en que la calidad debe ser evaluada en función de la satisfacción del usuario; la definición de calidad se puede dividir en dos aspectos principales: a) Las especificaciones técnicas del producto o servicio, y b) La satisfacción del cliente (Ministerio de Salud Pública, 2021).

Se está reconociendo cada vez más la necesidad de que los servicios de salud en todo el mundo cumplan con ciertos estándares de calidad como menciona la Organización Panamericana de la Salud OPS (2022); estos estándares deben incluir la eficacia, asegurando que se proporcionen servicios basados en evidencia a quienes los necesitan; la seguridad, evitando daños a los pacientes; y centrados en las personas, ofreciendo atención que se adapte a las preferencias, necesidades y valores de los pacientes; los servicios de salud deben ser oportunos, reduciendo los tiempos de espera tanto para los pacientes como para los proveedores de atención; deben ser equitativos, garantizando que la calidad de la atención no varíe debido a factores como la edad, el género, la raza o la ubicación geográfica; además, deben ser integrados, coordinando la atención entre diferentes niveles y proveedores de servicios asegurando el acceso a una amplia gama de servicios de salud a lo largo de la vida; y finalmente, es necesario que los servicios sean eficientes, maximizando el uso de los recursos disponibles y evitando el desperdicio.

Es importante resaltar que la atención en salud insegura conlleva a daños prevenibles a los pacientes y repercute en la calidad de los servicios de salud; en países de ingresos altos, se ha evidenciado que hasta uno de cada diez pacientes experimenta daños durante su estancia hospitalaria; mientras que, en países con ingresos bajos y medios, se estima que anualmente ocurren 134 millones de incidentes adversos debido a una atención insegura en entornos hospitalarios. La seguridad del paciente se rige como un elemento fundamental para la calidad de la atención y suele considerarse como punto de partida para mejorar los servicios de salud. En el año 2018, varias instituciones destacadas, como la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Banco Mundial, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), las Academias Nacionales de Ciencias de Estados Unidos y la comisión de salud mundial de The Lancet, subrayaron la importancia de garantizar la calidad en los servicios de salud; estas entidades hicieron un llamado para que la calidad se considere como un aspecto fundamental en la consecución de la cobertura universal de salud; según el Director General de la OMS, quien menciona que *“sin calidad, la cobertura universal de salud se queda en una promesa vacía”* (OPS, 2022).

Con frecuencia se considera que la calidad en los servicios de salud es un beneficio reservado únicamente para los países desarrollados, pero esta percepción es equivocada; la construcción de servicios de salud de calidad requiere una cultura que promueva la transparencia, el compromiso y la honestidad en los resultados, aspectos que son factibles en cualquier sociedad, sin importar su nivel de ingresos; en todo el mundo, se pueden extraer lecciones valiosas sobre qué enfoques son efectivos y cuáles

no, lo que proporciona una base sólida para avanzar rápidamente hacia una mejora en la calidad de los servicios de salud.

### **3.2 Gestión de la calidad de la atención en establecimientos de salud**

El propósito de la cobertura sanitaria universal y calidad es asegurar que todas las personas puedan acceder a servicios de salud de excelencia sin enfrentar dificultades económicas; esto engloba enfoque en áreas como la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, tratamientos médicos, rehabilitación y cuidados paliativos; además de un contexto político propicio, de igual manera asegurar la provisión de servicios de salud de alta calidad que requieren una sólida gobernanza, un personal sanitario competente y motivado respaldado por un sistema de apoyo adecuado, financiación que fomente la calidad asistencial, sistemas de información eficaces para la supervisión y mejora continua, productos y tecnologías médicas seguros y regulados, y centros de salud accesibles y bien equipados (World Health Organization: WHO, 2020).

En la sociedad actual, García-Ortiz (2024), refiere que la gestión de la calidad de la atención es primordial y para conseguir este objetivo se requieren modelos de atención profesional que fortalezcan los servicios de salud brindados a los pacientes, esto implica realizar mejoras en la gestión de la atención a nivel institucional fortaleciendo procesos en diversas áreas y elaborando planes integrales de mejora mediante un análisis detallado del entorno externo e interno.

La atención en salud de calidad implica la promoción, prevención, tratamiento, recuperación y cura de las enfermedades dando como resultado que la calidad de la atención en salud puede evaluarse y perfeccionarse de manera continua mediante la

entrega de atención basada en evidencia que refleje las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio (García-Ortiz, 2024)

La atención médica es esencial para el bienestar de las personas, no solo tratando enfermedades, sino también fomentando la salud en general. Mejorar la calidad del servicio mediante una gestión institucional eficiente y compasiva es vital para asegurar una sociedad saludable. Los modelos de atención deben ser eficientes y centrarse en la calidad y la humanización.

La gestión de la calidad de la atención en salud implica la planificación y dirección de empresas de salud, tanto públicas como privadas, utilizando de manera óptima los recursos financieros, tecnológicos y humanos disponibles, es necesario cambiar el enfoque de la cantidad al tipo y la calidad en la prestación de servicios de salud; por medio de la realización de las evaluaciones de los servicios ofertados nos ayudan a identificar áreas de mejora y a implementar medidas correctivas para fortalecer la gestión institucional. La implementación de un sistema de gestión de calidad en los establecimientos de salud requiere de una inversión inicial que a largo plazo ofrece importantes beneficios como mejora continua en la calidad del servicio, atención al usuario, eficiencia en procesos, logro de objetivos organizacionales, integración del trabajo y reducción de costos. Los modelos de gestión organizacional eficaces son fundamentales para mejorar la calidad de la atención sanitaria, basados en principios como eficiencia, transparencia, participación y rendición de cuentas.

### **3.2.1 Gestión de la calidad de la atención en establecimientos de salud en Ecuador:**

En Ecuador, como en otros países se asegura el derecho de los ciudadanos a recibir atención médica apropiada; sin embargo, al evaluar la calidad de los servicios de salud, los usuarios consideran aspectos como eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales e instalaciones; a pesar de los esfuerzos de los hospitales públicos, persisten las quejas, que incluyen la escasez de suministros y las largas listas de espera. Las instituciones de salud ecuatorianas ofrecen distintos niveles de atención, siendo el primero el más próximo a la población, el segundo nivel proporciona atención especializada ambulatoria y hospitalaria, y el tercer nivel aborda patologías complejas con tecnología avanzada. Esta investigación resulta crucial para comprender las expectativas de los usuarios y evaluar la calidad de los servicios sanitarios (Pintado et al., 2023).

**Tabla 1**

*Importancia y Factores de Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador*

	<i>Autor /año</i>	<i>Tipo de Artículo</i>	<i>Instrumentos usados para medir la calidad</i>	<i>Población de estudio</i>	<i>Ciudad o Provincia</i>	<i>Nivel de Atención</i>	<i>Factores que impiden una buena Calidad del Servicio de Salud</i>	
1	<i>M. Bustamante, et al./2020 (Bustamante et al., 2020).</i>	<i>Estudio cuantitativo, no experimental y transeccional con alcance</i>	<i>Se usó el modelo SERVQUAL</i>	<i>533 pacientes (412 mujeres 77.3%)</i>	<i>Guayas</i>	<i>APS*</i>	<i>Elementos Tangibles</i>	✓
							<i>Confiabilidad</i>	✓
							<i>Capacidad de respuesta</i>	✓
							<i>Seguridad</i>	✓
							<i>Empatía</i>	✓

		descriptivo						
2	H. Vite I. Palomeque W. Romero/2018 (Vite et al., 2018).	Estudio no experimental de tipo transeccional	Se usó el modelo SERVQUAL	457 pacientes (237 hombres 52%) (260 mujeres 57%)	Pasaje y Santa Rosa	APS*	Elementos Tangibles	✓
							Confiabilidad	+
							Capacidad de respuesta	+
							Seguridad	✓
							Empatía	+
3	J. P. Ilicio M. Fernández/2019 (Paredes & Ronquillo, s. f.).	Estudio cuantitativo, descriptivo no experimental	Se usó el modelo SERVQUAL	317 pacientes (185 mujeres 58.6%)	Milagro	Tercer Nivel	Elementos Tangibles	+
							Confiabilidad	✓
							Capacidad de respuesta	+
							Seguridad	✓
							Empatía	+
4	F. Parreño S. Ocaña M. Bonilla /2022 (Urquiza et al., 2022).	Artículo original	Se usó el modelo SERVQUAL	427 pacientes s. (288 mujeres 67.4%)	Riobamba	APS*	Elementos Tangibles	✓
							Confiabilidad	+
							Capacidad de respuesta	+
							Seguridad	✓
							Empatía	+
5	F. Parreño	Artículo	Se usó el	383	Riobamba	APS*	Elementos	✓

	S. Ocaña A. Iglesias/2021 (Parreño Urquizo et al., 2021).	de investigación	modelo SERVQUAL	pacientes.			Tangibles	
							Confiabilidad	+
							Capacidad de respuesta	+
							Seguridad	✓
							Empatía	+
6	M. Bustamante, M. Lapo, M. Te llo/2022 (Bustamante et al., 2022)	Estudio transversal y correlacional	Se usó el modelo SERVQUAL	533 pacientes (412 mujeres 77.3%)	Guayaquil	APS*	Elementos Tangibles	+
							Confiabilidad	+
							Capacidad de respuesta	✓
							Seguridad	+
							Empatía	✓
7	W. Castelo A. Castelo	Artículo original		382 pacientes	Santo Domingo	APS*	Elementos Tangibles	✓

Pintado, T. P. G., Pinguil, Á. P. T., Alvarado, R. L. C., & González, A. F. M. (2023).

Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *Latam*, 4(1), 366–377.

Los resultados de la Tabla 1. Pintado et al. (2023); en la que se concluye que los principales desafíos en los servicios de salud, tanto en el sector público como privado en Ecuador, se centran en la confiabilidad, empatía y capacidad de respuesta, aspectos que generan las mayores críticas por parte de los pacientes. A pesar de esto, las instalaciones y la seguridad casi alcanzan un nivel de satisfacción total, lo que indica que las instalaciones son adecuadas y el personal médico es confiable. El modelo

SERVQUAL, que se basa en cinco dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad), es ampliamente utilizado para evaluar la calidad de los servicios de salud y proporciona herramientas para la mejora continua; la satisfacción del usuario, medida a través de este método, generalmente refleja un nivel de atención medio-bajo, lo que subraya la importancia de cumplir con las expectativas del paciente para garantizar su lealtad; la dimensión clave es la empatía, ya que coloca al paciente en el centro del cuidado; por lo tanto, es fundamental trabajar en mejorar esta dimensión, ya que es la que genera más insatisfacción. En resumen, es esencial mantener un equilibrio entre la calidad del servicio de salud y la fidelización de los pacientes para cualquier institución de salud.

### **3.3 Satisfacción del usuario**

La evaluación del nivel de salud de una población se basa en la calidad y los resultados del sistema de salud, junto con la cantidad de atención brindada en un lapso específico; las percepciones y la satisfacción de los usuarios son igualmente fundamentales como indicadores de la efectividad del sistema de salud, lo que los convierte en aspectos esenciales en la investigación sobre la calidad de la salud en un país o área geográfica; evaluar regularmente los servicios de salud es fundamental para mantener o mejorar su calidad por medio de esta evaluación no solo se refleja la calidad de la atención médica, sino que también permite medir la efectividad de los resultados y mejorar la comunicación entre profesionales de la salud y pacientes. Los pacientes descontentos pueden optar por otro servicio en el futuro, evitando seguir la orientación profesional; para mejorar la atención centrada en el paciente, es esencial considerar la evaluación final del usuario, ya que los profesionales de la salud pueden no percibir la

insatisfacción durante el procedimiento; debiéndose considerar también factores como la accesibilidad, el método de pago, la duración del tratamiento, el tiempo de espera, las características sociodemográficas y las expectativas de los pacientes, así como la personalidad y la competencia técnica del personal (Joao, 2023).

### **3.3.1 Modelo De Calidad Del Servicio Servqual:**

Como bien señala Jonkisz et al. (2022), la búsqueda de un alto nivel de calidad en la atención médica es un objetivo compartido en todos los sistemas de salud a nivel global; desde la década de 1980, la evaluación de la calidad de los servicios y productos se ha convertido en una prioridad para los proveedores de servicios; sin embargo, evaluar la calidad del servicio resulta desafiante debido a sus múltiples dimensiones. Parasurman et al. reconocieron la importancia de introducir medidas de calidad más objetivas en todos los servicios, incluyendo los servicios médicos; basándose en sus investigaciones, desarrollaron el cuestionario Servqual para identificar discrepancias entre las expectativas del cliente y el servicio recibido, analizando cinco dimensiones clave: tangibilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad; al detectar brechas en el servicio, las unidades de salud pueden analizarlas de manera objetiva y llevar a cabo acciones correctivas apropiadas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda el uso de puntajes de satisfacción del paciente en los programas de tratamiento para mejorar la calidad de la atención médica.

### **3.4 Costos en salud**

Como menciona Rubilar y Rossi (2024), en la economía actual; el conocimiento se ha vuelto el recurso de producción más crucial, superando en importancia al capital,

la mano de obra y los recursos naturales, este cambio también afecta profundamente al sector salud, donde se observan cambios rápidos y significativos a nivel global, impactando tanto en las funciones como en la cadena de valor de los servicios ofrecidos.

La sociedad del conocimiento se caracteriza por la eliminación de barreras facilitando la circulación del conocimiento con mínimos esfuerzos que, aunque presenta desafíos importantes, también ofrece oportunidades significativas que dependen crucialmente de la capacidad de aprendizaje de las organizaciones y sus recursos humanos; los profesionales del sector salud pueden aprovechar este dinamismo para introducir la innovación, el aprendizaje y la investigación dentro de sus instituciones.

En el ámbito de la salud, el conocimiento implícito (intangibles), abarca desde la toma de decisiones clínicas y la configuración de modelos mentales compartidos, hasta la organización de la atención médica, las habilidades de comunicación interpersonal y las capacidades para emprender acciones efectivas; además, incluye el nivel de experiencia, habilidades específicas, valores, creencias y conocimientos prácticos sobre cómo realizar tareas específicas de manera efectiva; el conocimiento explícito (tangibles), este tipo de conocimiento desempeña un rol fundamental en la ejecución eficiente de procesos organizativos y de gestión, se encuentra disponible en el "mercado del conocimiento", en el campo de la salud, el conocimiento explícito abarca métodos epidemiológicos, medicina basada en la evidencia, resultados de servicios y organizaciones, estandarización de prácticas clínicas y evaluaciones tecnológicas, es fácilmente comunicable y utilizado para mejorar procesos y resultados mediante su aplicación organizada y sistemática.

En el actual entorno de salud caracterizado por el aumento de costos, cambios en el perfil epidemiológico y la necesidad de una sólida gobernanza en un contexto de incertidumbre y complejidad, las organizaciones de salud se enfrentan al desafío fundamental de la innovación y priorizar la mejora continua de la calidad para lograr resultados de excelencia.

En el ámbito de la salud, los costos no se limitan únicamente a los gastos directos como el pago de personal e insumos, sino que también incluyen aspectos intangibles como el dolor, el sufrimiento y la reducción de la productividad laboral debido a la enfermedad, los cuales son difíciles de cuantificar económicamente. Los análisis de costos y la evaluación económica son herramientas fundamentales para comparar diferentes alternativas en términos de costos y efectos en la salud; en algunos países, la evaluación económica se utiliza de manera sistemática para establecer precios, financiar medicamentos y tecnologías sanitarias, y emitir recomendaciones sobre su uso, sin embargo, en otros países su aplicación es más esporádica y menos organizada, lo que puede influir en la eficiencia y equidad en el acceso a la salud.

**3.4.1 Costo de la calidad en salud:** Como hace referencia Cabo et al. (2018), los costos tanto directos como indirectos, se expresan en unidades monetarias, los análisis básicos que podemos realizar en términos de estudios de evaluación de economía de la salud aplicables a las tecnologías sanitarias son los siguientes:

- Análisis costo-beneficio (ACB).
- Análisis costo-efectividad (ACE).
- Análisis costo-utilidad (ACU).

**Análisis costo-beneficio (ACB):** este método permite a los responsables de la toma de decisiones explorar exhaustivamente las ventajas y desventajas potenciales de diversas opciones, facilitando así decisiones informadas que maximizan los resultados en salud. El Análisis Costo Beneficio (ACB) es una herramienta utilizada en la evaluación de decisiones dentro del ámbito de la salud que al analizar costos, beneficios y diversas perspectivas, el ACB proporciona un marco exhaustivo para la toma de decisiones que facilita la medición de los resultados de salud, considera la importancia del valor del dinero a lo largo del tiempo y maneja las incertidumbres mediante análisis de sensibilidad (Salud Costo Beneficio Como Utilizar el Análisis Costo Beneficio Para Medir y Mejorar los Resultados de Salud, 2024).

**Análisis costo-efectividad (ACE):** En los estudios de costo-efectividad, se emplea el concepto de años de vida ajustados por calidad (AVAC) como medida estándar de efectividad. La razón de costo-efectividad incremental (RCEI) se calcula para determinar cuánto dinero se requiere para aumentar en una unidad el AVAC con un nuevo procedimiento o tratamiento. Esta métrica permite comparar diferentes intervenciones de manera efectiva; facilita la toma de decisiones más racional y objetiva, beneficiando tanto a los pacientes como a los sistemas de salud. El modelo de Markov se utiliza extensamente en estudios de costo-efectividad para representar las diferentes secuencias de eventos que pueden ocurrir en un caso específico, asignando probabilidades a cada evento basadas en la literatura especializada. (Cuesta Alejandro, 2023).

Evalúa la eficacia de políticas sanitarias utilizando medidas concretas y cuantificables, como los años de vida ganados al optar por un tratamiento sobre otro; permite medir la

efectividad a través de resultados expresados en unidades clínicas comúnmente utilizadas, como la reducción de la presión arterial o la prevención de complicaciones, así como resultados finales como vidas salvadas o años de vida ganados; este enfoque numérico determina la relación entre los costos de una intervención y sus consecuencias (Salud Costo Beneficio Como Utilizar el Análisis Costo Beneficio Para Medir y Mejorar los Resultados de Salud, 2024).

**Análisis costo-utilidad (ACU):** Es una evaluación económica que compara los costos y resultados de diversas intervenciones según su impacto en la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS), que incluye aspectos físicos, mentales y sociales del bienestar, este método es esencial para que los responsables de la toma de decisiones puedan evaluar la eficacia de intervenciones como tratamientos para enfermedades crónicas, servicios preventivos o programas de salud pública, que pueden influir en la CVRS de maneras variadas (Faster Capital, 2024).

El ACU utiliza el método de los años de vida ajustados por calidad (AVAC), que asigna un valor entre 0 y 1 a cada período de tiempo según la calidad de vida experimentada. Un valor de 1 indica salud perfecta, mientras que 0 representa un estado de salud equivalente a la muerte. El AVAC integra tanto la mortalidad (supervivencia) como la morbilidad (calidad de vida) en un solo índice, permitiendo evaluar la salud en términos de años de vida saludable. Este enfoque facilita la optimización de recursos sanitarios a favor de tratamientos que proporcionen mayor AVAC por cada unidad monetaria invertida.

#### **3.4.2 Costo de la No Calidad en salud:**

Contar con servicios de salud sin calidad no solo representa una pérdida de recursos, sino que también pone en riesgo la vida de las personas; en muchos casos no es la falta de acceso lo que provoca la muerte en los establecimientos de salud, sino el hecho de haber recibido cuidados deficientes. La pandemia de COVID-19 dejó al descubierto cuán frágiles son nuestros sistemas de salud, especialmente en América Latina y el Caribe, donde, a pesar de grandes esfuerzos financieros, la situación ha empeorado desde 2020. Durante ese tiempo, se suspendieron servicios clave como vacunaciones y diagnósticos de enfermedades crónicas, dejando una huella profunda en la salud de los más vulnerables. Si la calidad no es parte central de los servicios, entonces la salud deja de ser un derecho y se convierte en una amenaza (Carvajal, 2025).

Mosquera Arteaga y Yanza Cedeño (2022) destacan la importancia de implementar una adecuada gestión de calidad en los servicios de salud del Ecuador; la investigación sobre la calidad y satisfacción en los servicios de salud en Ecuador muestra que la mayoría de los estudios se han enfocado en la región Costa y en centros de atención primaria, mientras que hay muy poca información sobre hospitales de alta complejidad o sobre la región Sierra; también se evidenció que las mujeres son quienes más utilizan estos servicios, lo que coincide con su mayor proporción poblacional en las provincias analizadas; para evaluar la calidad, la mayoría de estudios utilizaron el modelo SERVQUAL, el cual analiza cinco dimensiones clave: tangibilidad (infraestructura y equipo), confiabilidad (cumplimiento de lo prometido), capacidad de respuesta (rapidez y disposición para ayudar), seguridad (confianza y competencia del personal) y empatía (trato cercano y personalizado). Los resultados revelan que la atención en salud es

percibida como de calidad media o baja, y que las mayores quejas se dan en tres áreas: la confiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta. Entre los principales motivos de insatisfacción destacan los largos tiempos de espera, el trato poco humano del personal médico y la falta de soluciones efectivas a las quejas de los pacientes; si bien las instalaciones y la seguridad general del servicio fueron mejor evaluadas, hubo críticas por la receta de medicamentos genéricos y poco adecuados a cada caso. El estudio concluye que es urgente mejorar la calidad del trato al paciente, colocando la empatía en el centro del servicio, ya que una atención más humana y cercana puede marcar la diferencia en la experiencia y satisfacción del usuario.

En Ecuador, el tema de la calidad en la atención de salud se ha convertido en una preocupación cada vez más notoria; según el estudio realizado por García y Hernández (2021), los pacientes cada vez piden más eficiencia en el servicio que reciben; sin embargo, en varias provincias como Guayas y Esmeraldas, la falta de personal y la sobrecarga de trabajo dificultan que los médicos puedan ofrecer una atención de calidad.

Lo mencionado ha generado descontento en los pacientes, quienes suelen quejarse por los largos tiempos de espera y la falta de recursos médicos disponibles (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Milagro, 2023). A esto se suman los problemas en los centros urbanos, donde la infraestructura deficiente y el mal estado de los equipos médicos agravan la situación y empeoran la experiencia de atención (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2022).

Es crucial evaluar la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los pacientes para poder mejorar la atención en las instituciones públicas. Un estudio realizado por la Universidad Estatal de Milagro (2022) señala que, aunque la percepción

de la calidad varía según la región, los aspectos que más influyen en la satisfacción de los pacientes son la actitud del personal médico, la disponibilidad de servicios básicos y la rapidez en la atención; por ejemplo, en Naranjal, los pacientes valoran positivamente la capacidad de los profesionales para ofrecer respuestas rápidas y claras, aunque también se enfrentan a problemas como la falta de equipos de diagnóstico adecuados (Universidad Estatal de Milagro, 2022).

En cuanto a la capacitación del personal, un estudio de la Universidad Técnica del Norte (2023) sobre el Hospital Delfina Torres de Concha resalta la importancia de la formación continua de los médicos como un factor crucial para mejorar la atención; no obstante, también se señala que, a pesar de contar con personal capacitado, muchas zonas rurales enfrentan dificultades debido a la falta de infraestructura y recursos, lo que limita el acceso a una atención de calidad. Además, la implementación de políticas públicas que aseguren una distribución equitativa de los recursos médicos sigue siendo un desafío pendiente para el sistema de salud en Ecuador (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Milagro, 2023).

**Costos de prevención:** Son aquellos gastos destinados a evitar problemas de calidad, como la capacitación del personal, el diseño de productos y la planificación de los procesos para asegurar altos estándares de calidad; como por ejemplo: adquisición de nuevas materias primas, medicamentos y tecnología; mantenimiento preventivo de los equipos, elaboración de documentos, procedimientos, protocolos, historias clínicas, otros documentos; formación del personal y desarrollo de investigaciones; realización de auditorías; etc.

**Costos de evaluación:** Incluyen los gastos relacionados con la verificación del cumplimiento de las especificaciones de calidad, tales como la inspección de insumos, la evaluación de procesos y la medición de la satisfacción del usuario. Se podría citar los siguientes: inspecciones, pruebas y otras evaluaciones planificadas que se usan para determinar si lo producido cumple con los requisitos establecidos; sistemas de certificación de calidad basados en normas internacionales; satisfacción del usuario tanto interno como externo, etc.

**Costos de fallos internos:** Son los gastos que ocurren al identificar fallos o defectos en el producto antes de que llegue al cliente, tales como la fabricación de productos defectuosos, la necesidad de rehacerlos y los desperdicios generados durante el proceso.

**Costos de fallos externos:** Estos costos afectan directamente al cliente e incluyen quejas, garantías, devoluciones de productos y la pérdida de ventas o reputación debido a fallos de calidad; como por ejemplo: reparación de las garantías, coste de las reclamaciones, indemnizaciones.

Es fundamental que los directivos realicen una evaluación continua de estos costos, ya que les permite tomar decisiones informadas que no solo mejoren la calidad, sino que también fortalezcan la competitividad en las organizaciones de salud.

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La calidad en los servicios de salud no debe medirse solo por el cumplimiento de estándares técnicos, sino también por la satisfacción de los pacientes, para lo cual es fundamental que la atención se base en principios como la eficacia, seguridad, accesibilidad y equidad, para garantizar que sea adecuada y esté centrada en las necesidades del paciente.

La seguridad del paciente es un aspecto esencial, ya que previene daños innecesarios y eventos adversos; además, es importante que todos los países, sin importar sus recursos, se enfoquen en ofrecer una atención de calidad, ya que esto no solo mejora la salud de las personas, sino que también es crucial para lograr una cobertura universal de salud.

Invertir en la gestión de calidad en los servicios de salud no solo mejora la atención y la experiencia de los pacientes, sino que también permite optimizar los recursos disponibles, promoviendo un sistema de salud más eficiente y sostenible a largo plazo, asegurando que los servicios de salud sean más efectivos y estén mejor preparados para enfrentar los desafíos del futuro.

El conocimiento se ha convertido en un recurso esencial para el sector salud, especialmente en un contexto de avances tecnológicos y cambios globales; las organizaciones de salud deben fomentar una cultura de aprendizaje y adaptación continua entre sus profesionales para aprovechar las oportunidades de innovación y

mejorar la calidad de los servicios, lo que permitirá contar con un sistema de salud más eficiente y competitivo.

Es fundamental que las organizaciones de salud se enfoquen en la innovación y en la mejora continua para enfrentar los desafíos económicos y de salud pública, asegurando así una atención de alta calidad para toda la población.

Los costos en salud no solo se refieren a los gastos directos como los de personal y tratamientos, sino también a aspectos más difíciles de medir, como el sufrimiento o la pérdida de productividad debido a la enfermedad; evaluar estos costos de manera económica es clave para tomar decisiones sobre cómo se distribuyen los recursos en el sistema de salud, comparando distintas alternativas y asegurando que los beneficios para los pacientes y el sistema sean los más altos posibles.

Algunos países utilizan estas evaluaciones de costo de la calidad de manera constante, en otros su aplicación es más limitada, lo que puede afectar la equidad y eficiencia del acceso a la salud; herramientas como el análisis costo-beneficio, costo-efectividad y costo-utilidad permiten ver de forma integral cómo los costos se relacionan con los resultados en salud, ayudando a priorizar aquellas opciones que realmente mejoren la calidad de vida de las personas.

Los costos derivados de la no calidad en salud van más allá de los gastos inmediatos, ya que incluyen tanto los fallos en cumplir con los estándares como los esfuerzos y recursos necesarios para corregir esos errores; estos costos impactan directamente en la eficiencia de las organizaciones y en la experiencia de los pacientes.

La falta de recursos y personal adecuado en varias provincias de Ecuador está afectando directamente la calidad de la atención médica; en lugares como Guayas y Esmeraldas, la sobrecarga de trabajo y la escasez de personal calificado dificultan que los médicos puedan brindar la atención que los pacientes merecen; esto genera largos tiempos de espera y la carencia de recursos esenciales, lo que empeora la experiencia de los usuarios y aumenta su frustración.

La mejora en la atención de salud en Ecuador depende de dos factores cruciales: la capacitación continua del personal médico y la mejora de la infraestructura de los centros de salud especialmente en las zonas rurales; además, es fundamental que se implementen políticas públicas que garanticen una distribución equitativa de los recursos médicos, esto no solo disminuiría los costos de la calidad de la atención, sino que también garantizaría que todos los ciudadanos, sin importar su ubicación, puedan recibir un servicio de salud adecuado y humano.

Con respecto a las recomendaciones se propone:

Evaluar la calidad no solo en términos técnicos, sino también considerando la satisfacción de los pacientes y asegurando que la atención se base en principios de eficacia, seguridad, accesibilidad y equidad.

Priorizar la seguridad del paciente, implementando medidas preventivas y asegurando que todos los países, independientemente de sus recursos, ofrezcan atención de calidad.

Promover una inversión continua en la gestión de calidad para mejorar la experiencia del paciente y optimizar los recursos, asegurando la sostenibilidad del sistema de salud

Fomentar el aprendizaje continuo entre los profesionales de salud, aprovechando los avances tecnológicos y las innovaciones para mejorar la calidad de los servicios.

Mantener un enfoque constante en la innovación y mejora de procesos para enfrentar los desafíos económicos y de salud pública, garantizando atención de alta calidad para todos.

Evaluar y controlar los costos derivados de la no calidad, lo que permitirá mejorar la eficiencia del sistema y la experiencia del paciente.

Es clave aumentar la contratación y formación de médicos en las provincias del Ecuador; contar con más profesionales capacitados ayudará a aliviar la carga de trabajo actual y mejorar la calidad del servicio y los costos de atención en salud.

Ofrecer capacitación continua a los profesionales de la salud asegurará que el personal esté actualizado y preparado para brindar una atención más eficiente, reduciendo los tiempos de espera y garantizando un trato más humano y de calidad para los pacientes.

Es urgente mejorar la infraestructura de salud y asegurar una distribución justa de los recursos médicos, especialmente en las áreas rurales; siendo fundamental que el gobierno implemente políticas públicas que garanticen que todos los ciudadanos, sin importar su ubicación, tengan acceso a una atención de calidad y en condiciones dignas.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

Organización Panamericana de la Salud. (n.d.). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. Recuperado 2 de junio de 2024.

<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

World Health Organization: WHO. (2020, 21 julio). Calidad de la atención.

[https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

Banco Mundial. (2018, 5 de julio). *La atención médica de baja calidad está aumentando la carga de enfermedades y los costos de salud a nivel mundial*.

<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

Morales Noriega, Adriana Margarita, Elizalde Marín, Letty Karina, & Chamba Bastidas, Lenin Agustín. (2023). Evaluación económica de las instituciones de salud basado en el análisis de los costos de los servicios. *Revista Cubana de Reumatología*, 25(1), . Epub 30 de enero de 2024. Recuperado en 03 de junio de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1817-59962023000100011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-59962023000100011&lng=es&tlng=es).

Koinonia, F., García-Ortiz, J. M., Vallejo, U. C., & Ecuador, P. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud*. *Salud y Vida*, 8(15), 16–27. <https://doi.org/10.35381/S.V.V8I15.3194>

Organización Panamericana de la Salud. Servicios de salud de calidad: guía de planificación. Washington, DC: OPS; 2022. Disponible en: <https://doi.org/10.37774/9789275325957>

Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, Banco Mundial, & OCDE. (2020). Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal. [Brindar Servicios de Salud de Calidad: Un Imperativo Global para la Cobertura Sanitaria Universal]. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y,%20consultado%20el%2028%20de%20junio%20del%202020>  
[20](#)

Ministerio de Salud Pública. Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud. Manual. Quito: Dirección Nacional de Normatización, 2021. Disponible en: <http://salud.gob.ec>

Organización Mundial de la Salud: OMS. (Julio 20, 2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pintado, T. P. G., Pinguil, Á. P. T., Alvarado, R. L. C., & González, A. F. M. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. Latam, 4(1), 366-377. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>

Joao, V. T. C. (Noviembre 11, 2023). Percepción de la calidad de atención del programa de tuberculosis DOTS de pacientes adultos del Centro de Salud Tipo C

La Troncal. Mayo – junio 2023. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/f205293d-3551-4d56-8ed1-ff75280bab2c>

Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The ServQual Method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health/International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13), 7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>

Rubilar, A. N., y Rossi, M. T. (2024). *Cambios necesarios en los servicios de salud*. Revista de la Asociación Médica Argentina, Vol. 137(Número 2).

Cabo, J., Cabo, V., Bellmont, M., Herreros, J., & Trainini, J. (2018). *Medicina basada en la eficiencia (costo-efectividad y costo-utilidad) como refuerzo de la Medicina basada en la evidencia* <https://www.redalyc.org/journal/3053/305361676014/html/>

Salud Costo beneficio Como utilizar el analisis costo beneficio para medir y mejorar los resultados de salud. (2024, abril). Faster Capital. <https://fastercapital.com/es/contenido/Salud-Costo-Beneficio--Como-utilizar-el-analisis-costo-beneficio-para-medir-y-mejorar-los-resultados-de-salud.html>

Cuesta, Alejandro. (2023). *Análisis de costo - efectividad: a propósito de un estudio sobre prevención primaria con desfibrilador implantable en Uruguay*. *Revista Uruguaya de Cardiología*, 38(1), e801. Epub 01 de junio de 2023. <https://doi.org/10.29277/cardio.38.1.10>

Faster Capital. (2024, abril). *Análisis coste-utilidad: cómo medir y valorar la calidad de vida en el análisis coste-beneficio*.

<https://fastercapital.com/es/contenido/Analisis-coste-utilidad--como-medir-y-valorar-la-calidad-de-vida-en-el-analisis-coste-beneficio.html>

Flores, G., Flores, D., & Romero, A. (2018). *Mejora de la gestión de los costos de calidad en empresas de servicios*. Revista Institucional de Investigación Metanoia: Ciencia, Tecnología, Innovación, 4(6), ISSN: 1390-9282.

Carvajal, R. G. (2025, March 31). *Gente saludable - IDB*. Gente Saludable.

<https://blogs.iadb.org/salud/es/>

Mosquera Arteaga, K. J., & Yanza Cedeño, J. D. (2022). *Importancia de la gestión de calidad en el servicio de salud del Ecuador: Revisión sistemática*. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 3(2), 374–391.

<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/250/3733>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Milagro. (2023). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en centros de salud del primer nivel*. Instituto de Salud Pública del Litoral.

<https://inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2022). *Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención médica en el Centro de Salud N.º 1 de Esmeraldas*.

Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/4c3999be-20e1-4edf-a1b6-9f95b3132be1>

Universidad Técnica del Norte. (2023). *Nivel de satisfacción de las pacientes en el servicio de ginecología del Hospital Delfina Torres de Concha*. Repositorio UTN.

<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11788>

Universidad Estatal de Milagro. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención en unidades médicas del cantón Naranjal*. Repositorio UNEMI.

<https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5157>