



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2025,  
Volumen 9, Número 3.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1)

## **CULTURA DE SERVICIO EN ATENCIÓN DE SALUD**

CULTURE OF SERVICE IN HEALTH CARE

**Sany Sofia Robledo Galeas**

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador

**Yngrid Paola Espin Mancilla**

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador

**Jerisse Alexandra Sánchez Valero**

Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador

## Cultura de Servicio en Atención de Salud

**Sany Sofia Robledo Galeas<sup>1</sup>**

[srobledo@utb.edu.ec](mailto:srobledo@utb.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-0102-2557>

Universidad Técnica de Babahoyo  
Babahoyo - Ecuador

**Yngrid Paola Espin Mancilla**

[yespin@utb.edu.ec](mailto:yespin@utb.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-0962-367X>

Universidad Técnica de Babahoyo  
Babahoyo - Ecuador

**Jerisse Alexandra Sánchez Valero**

[jsanchezv@utb.edu.ec](mailto:jsanchezv@utb.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-2446-4814>

Universidad Técnica de Babahoyo  
Babahoyo – Ecuador

### RESUMEN

**Introducción:** Los funcionarios que tienen la predisposición colmada de aptitud en ayudar a los usuarios externos que acuden al servicio de sanidad, sean públicos o privados, se los denomina valor intangible en cultura de servicio de salud; la misma es parte esencial de las organizaciones donde los términos económicos e inversión dan el sostén a estructuras físicas y equipos biomédicos, posibilitando la percepción de los pacientes de haber sido atendidos oportunamente con eficacia. **Objetivo:** Conocer la importancia de la cultura de servicio en salud. **Metodología:** Es una investigación con diseño documental con un enfoque descriptivo de tipo narrativa de literatura reciente sobre la cultura de servicio en atención de salud; la búsqueda se realizó en los motores de SciELO, Redalyc, OMS, Revista Horizonte Empresarial y Dialnet, considerando 18 artículos. **Conclusión:** La información recopilada nos muestra un engranaje vital que está compuesto de elementos tangibles e intangibles que sostienen la cultura de servicio en salud, siendo estos las infraestructuras hospitalarias, equipos biomédicos, talentos humanos en salud capacitados y especialistas que tienen un sentir unánime de reestablecer la salud de sus pacientes y que va más allá de ser eficiente y oportuno en la atención médica; es prestar alivio con palabra humanizada a los usuarios que son acongojados por el dolor.

**Palabras claves:** atención de servicio, cultura, salud y organización

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [yespin@utb.edu.ec](mailto:yespin@utb.edu.ec)

## Culture of Service in Health Care

### ABSTRACT

Introduction: The officials who have the predisposition filled with aptitude in helping external users who come to the health service, whether public or private, are called intangible value in health service culture; the same is an essential part of the organizations where the economic terms and investment give the support to physical structures and biomedical equipment, making possible the perception of patients of having been attended in a timely manner with efficiency. Objective: To know the importance of the service culture in health. Methodology: This is documentary design research with a descriptive approach of narrative type of recent literature on the culture of service in health care; the search was carried out in SciELO, Redalyc, WHO, Revista Horizonte Empresarial and Diante, considering 18 articles. Conclusion: The information gathered shows us a vital gear that is composed of tangible and intangible elements that sustain the culture of service in health care, being these the hospital infrastructures, biomedical equipment, trained human talents in health and specialists who have a unanimous feeling to restore the health of their patients and that goes beyond being efficient and timely in medical care; it is to provide relief with a humanized word to users who are distressed by pain.

**Key words:** service care, culture, health and organization

*Artículo recibido 11 junio 2025*

*Aceptado para publicación: 30 junio 2025*



## INTRODUCCIÓN

### Contextualización

La cultura de servicios, sin lugar a duda, nos refiere a satisfacer las necesidades del cliente de manera oportuna y eficaz, siendo esta una de las mayores exigencias de las organizaciones de salud, quedando como autor demandante una atención adecuada para garantizar una prestación exitosa. De acuerdo con Ordoñez y Pullaguari (2023), más que la organización misma, es el proceso por el que las personas llegan a compartir una visión común que se convierte en objeto de estudio, es donde ingresa la ciencia del recurso humano, dentro de esta cultura organizacional se desarrolla el talento humano, un recurso humano preparado, útil, eficiente, capaz de impulsar el desarrollo de la cultura empresarial de la organización. Por lo consiguiente Yopan et al. (2020), desde hace ya algún tiempo, la cultura ha dejado de ser concebida como una variable, para entenderse como una dimensión constitutiva de la organización. Desde esta perspectiva, las organizaciones se entienden como culturas; es decir la cultura no es algo “que las organizaciones tienen”, sino algo que las organizaciones “son”; las organizaciones son entendidas y analizadas no en términos económicos o materiales, sino en términos de sus aspectos expresivos y simbólicos. Carrillo et al (2023), inclusive la cultura es un sistema complejo que actúa en los subsistemas complejos del entorno y contexto, por ende, las experiencias adquiridas permiten que las organizaciones se adapten al ambiente externo y solucionen los problemas internos frente a la globalización y el cambio. De esta manera, la cultura permite conocer la identidad y el comportamiento de las organizaciones y de sus miembros y, se convierte en una ventaja competitiva y un factor de éxito cuando añade valor a la gestión. Cuenca et al (2020), sobre todo la cultura organizacional le da una identidad propia a la institución, debido a que cada organización posee una personalidad propia, a través de características que la distinguen del resto de organizaciones. Llancari et al (2020), cabe destacar que la cultura dentro de una organización es algo que se va formando paulatinamente y se va consolidando con el tiempo, además depende mucho de quien la dirige.

Concebimos el concepto de servicio como el acto y el resultado de servir, siendo la acción de llevar a cabo determinadas actividades con el fin de satisfacer necesidades a, diferencia de los productos, que son bienes tangibles, los servicios suelen ofrecer algo que no tiene una forma física. Sanches et al (2022), la satisfacción es la evaluación personalizada o percibida del usuario externo frente al uso de



un servicio o producto intangible, y esta podría estar influenciada por algunos aspectos como la disposición o no del paciente de acceder a esta atención, el lugar donde esta se realiza o los recursos económicos con los que cuente para pagar por los servicios brindados. De acuerdo con Rojas et al. (2020), la calidad de servicio se determina por las diferentes percepciones del cliente de acuerdo con su necesidad, es allí donde deben coincidir los mejores atributos al momento que el cliente demande un producto o servicio, para satisfacer dicha necesidad en el momento preciso. Tuesta et al (2023), no obstante, la calidad del servicio actualmente ha tomado mayor pertinencia en el sector organizacional, convirtiéndose “en una de las tareas más importantes de ejecutar, pero además que se ha transformado en un proceso arduo y difícil de aplicar en las organizaciones que se dedican al servicio en general”. Al respecto de Izquierdo. (2021), señalo que la calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente, en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios. Como indica Yoon y cha (2020), la calidad de la interacción se puede medir con seguridad (conocimiento, cortesía de los empleados y capacidad para generar confianza en el cliente), capacidad de respuesta (prestación de servicios y voluntad de ayudar a los clientes), confiabilidad (capacidad del empleado para realizar con precisión los servicios prometidos) y empatía.

De la Guardia y Ruvalcaba, (2020) Indicaron que la Salud, abarca aspectos subjetivos (bienestar físico, mental y social), objetivos (capacidad de funcionamiento) y aspectos sociales (adaptación y trabajo socialmente productivo), por tanto, es un recurso para la vida diaria, no el objetivo de la vida. Se trata de un concepto positivo que acentúa los recursos sociales y personales, así como las aptitudes físicas.<sup>1</sup> Como señala Saraiva y Salmarzo, (2022). Es fundamental organizar el proceso de trabajo de los equipos de salud para proporcionar una atención equitativa e integral. Esto implica acoger al usuario y conectarlo con los servicios que realmente necesita.<sup>2</sup> Kavanagh et al. (2021). Desde otro punto de vista los pasos específicos hacia la equidad en el acceso a la atención de salud para todos son menos frecuentes. Las áreas más comunes que abordan los planes sobre este tema son los medicamentos: menos de la mitad de estos planes incluyen intervenciones destinadas a mejorar el acceso de grupos



poblacionales marginados a los medicamentos, como facilitar su asequibilidad o reducir el desabastecimiento en zonas remotas. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020). Como consecuencia la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud.

La información nos muestra con claridad la relevancia que sujeta la cultura de servicio en la atención de salud, siendo un actor presente que entona la satisfacción de los clientes lo que concuerda con Izquierdo (2021). La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente... en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios.

Según Montalvo, Estrada y Mamani (2020). En el ámbito de los servicios de salud ... la calidad es el resultado de la interacción entre la entidad prestadora de servicios y los usuarios. En ese sentido, la calidad no se limita solo a la formación científica de los profesionales de la salud, sino también por la forma cómo atienden a los usuarios.

Las evidencias de los servicios de asistencia de salud de los niveles existentes presentan dificultades operativas en las unidades de salud para dar pronta atención a los usuarios externos que acuden a diario con el afán de satisfacer sus necesidades en su mal de salud, saboreando la experiencia de una larga tortura de espera, sumado al agendamiento de fechas extensas de atención de especialidades médicas. A su vez, los centros de salud público han tenido importantes reformas en asistencia de salud y aporte financiero que han cumplido con el proceso de dotación económica a todas las unidades de atención en salud donde garantizan avances prometedores en mejoras, pero en su mayoría han fracasado. Quintero et al, (2021). Como consecuencia no se puede construir excelencia de la calidad en la atención en instituciones de salud si no garantizamos satisfacción.

Las instituciones públicas tienen la obligación de cumplir con las formalidades burocráticas de la administración pública; lo que a menudo no se realiza correctamente debido a varios inconvenientes;



esto provoca que, en lugar de progresar en la provisión de servicios superiores en el contexto de la mejora continua y competitividad, la institución se vaya quedando atrás y siendo golpeada por la intensa competencia de otras entidades públicas. Todo esto impacta en el progreso de la institución (Oseda et al. 2020).

Desde otro ángulo la (Organización Panamericana de la Salud [OPS] 2020). El marco propuesto introduce un nuevo paradigma para la salud pública basado en cuatro pilares orientados a la acción, como son la necesidad de incorporar el abordaje de derechos humanos en las políticas de salud pública, la necesidad de que la salud pública amplíe su enfoque para tener un abordaje más amplio de los determinantes sociales de la salud, el papel de la salud pública para garantizar de forma integral e integrada el acceso a las intervenciones poblacionales y a la atención individual de calidad, y la necesidad de que las autoridades de salud actúen en colaboración con otros sectores y la sociedad civil para desempeñar funciones de salud pública.

## **MÉTODO**

Es una investigación con diseño documental descriptiva de tipo narrativa, la cual se realizó de manera progresiva con el propósito de conocer el significado de la cultura de servicio en atención de salud, la bibliográfica se centró en la temática a tratar con una vigencia de 5 años.

## **RESULTADOS**

La búsqueda bibliográfica se realizó con la representación de las palabras claves siendo estas, “atención de servicio,” “cultura,” y “salud,” en los motores de búsquedas de Scielo, Redalyc, OMS, Revista Horizonte Empresarial, Revista médica electrónica, Journal of Negative and No Positive, Enfermería global, Rev. Panam. Salud Publica, Revista universidad sociedad y Dialnet, con un total de 42 artículos científicos la cual se consideró 18 tomando en cuenta artículos de cinco años de vigencia de los cuales 1 artículo de 6 años de vigencia debido a su importancia explícita.

## **DISCUSIÓN**

Los dadores de servicios de salud intuyen la cultura de servicio en satisfacer con optimismo las necesidades de restablecer la salud junto a sus dolencias de manera inmediata y eficaz de los clientes externos (enfermos), que acuden a diario a los centros de salud, siendo estos la presentación de vocación de servicio hacia sus semejantes. Las organizaciones involucradas comprenden el actuar oportunamente



en el ámbito de servicio de atención en salud llevado con calidad y eficiencia; por ende, han destinado recursos económicos para el soporte de infraestructura hospitalaria y potencializar los sistemas informáticos en atención al usuario, de igual manera Izquierdo (2021) sostiene que la satisfacción del cliente está ligada a la calidad de servicio, y es un predictor de que si el cliente volverá a la organización o la entidad a realizar transacciones económicas o solicitar nuevos servicios.

Sin embargo, geográficamente, en zonas rurales o urbanas, la cultura de servicios en atención de salud es distinta; tiende a mermar la satisfacción de los pacientes en el alcance de la recuperación de salud, formándose pasos lentos en los procesos cuantitativo y cualitativo en cuestión de calidad en atención, mostrando un sistema operativo con infinitas oportunidades de mejorar el servicio, las mismas que son dadas por las organizaciones de estado que implican un rector regulador en los servicios de salud. Se puede evidenciar en la investigación de Cepeda et al (2024) que añade lo siguiente, dentro de los problemas que se han podido identificar en los diferentes centros de salud, se encuentran el malestar de los usuarios en relación con la atención individualizada según sus necesidades y condiciones médicas, la respuesta ante las dudas o inquietudes que presentaron durante la consulta, entre otros, lo que provoca desconfianza en el usuario ante el servicio brindado por los establecimientos.

## **CONCLUSIÓN**

En esta etapa final de la investigación documental bibliográfica, hemos evidenciado que la cultura de servicio en atención de salud es un elemento de valiosa importancia en las organizaciones de sanidad, sean estas públicas o privadas, donde sus colaboradores son los actores principales, ya que ellos están siempre dispuestos a ayudar a sus pacientes y resolver diversos conflictos que abruman su estado de salud. Es de considerar que la cultura de servicio en atención de salud está afianzada por infraestructuras gubernamentales que posibilitan la materialización de los espacios físicos, implementación biomédica sumada al talento humano que está siempre dispuesto a cumplir con los objetivos organizacionales. Cuando nos referimos a la cultura de servicio, nos enfocamos en la aptitud que ejercen los funcionarios frente a las demandas y, una vez logrado su cometido, podemos percibir el impacto positivo que se genera en los usuarios externos y esto lo sabemos mediante la medición de satisfacción de ser atendido eficazmente. Cabe mencionar que se dificulta cubrir otras realidades que se viven en las zonas rurales y su población aledaña, donde los recursos son de menor goce para sus habitantes, atentando



constantemente con el buen servicio que forzosamente brindan los trabajadores a sus pacientes. Por lo consiguiente, es importante exaltar las oportunidades de seguir implementando estrategias dirigidas a mejorar los resultados en materia de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Gutiérrez Ordóñez, J. S., & León Pullaguari, M. F. (2023). El Marketing y Talento Humano en la Cultura Empresarial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1068-1079. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.6938](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6938)
2. Yopan Fajardo, J. L., Palmero Gómez, N., & Santos Mejía, J. R. (2020). Cultura Organizacional. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, 11(20),263-289.[fecha de Consulta 23 de Marzo de 2025]. ISSN: . Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>
3. Carrillo Punina, Alvaro Patricio, Galarza Torres, Sandra Patricia, Aguirre Casco, Cecil, & Tipán Tapia, Luis Alfredo. (2023). Cultura organizacional: criterios de éxito en las instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(2), 120-131. Epub 30 de abril de 2023. Recuperado en 23 de marzo de 2025, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202023000200120&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000200120&lng=es&tlng=es).
4. Llancari Morales, Rosario & Alania Contreras, Rubén Darío. (2020). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Socialium*. 4. 22-33. 10.31876/sl.v4i1.45.
5. Fabian-Sánchez, Andrea Carolina, Podestá-Gavilano, Luis Enrique, & Ruiz-Arias, Raúl Alberto. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), e1589. Epub 03 de marzo de 2022. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
6. Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G.. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>



7. Tuesta Pinedo, J. A., Riva-Ruiz, R., Pérez-Tello, C., & Pinchi-Vásquez, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 2(1), e451. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.451>
8. Izquierdo J.R. LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. (2021). *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
9. Yoon, Y., & Cha, K. C. (2020). Una revisión cualitativa de la calidad del servicio de cruceros: estudios de caso de Asia. *Sostenibilidad*, 12(19), 8073. <https://doi.org/10.3390/su12198073>
10. De La Guardia Gutiérrez, Mario Alberto, & Ruvalcaba Ledezma, Jesús Carlos. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(1), 81-90. Epub 29 de junio de 2020. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3215>
11. Saraiva Aguiar, Ricardo, & Salmazo da Silva, Henrique. (2022). Calidad de la atención a la salud de las personas mayores en la atención primaria: una revisión integradora. *Enfermería Global*, 21(65), 545-589. Epub 28 de marzo de 2022. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.444591>
12. Kavanagh MM, Norato L, Friedman EA, Armbrister AN. (2021). Planificación para la equidad en la salud en la Región de las Américas: Análisis de los planes nacionales de salud. *Rev Panam Salud Publica.*;45:e106. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.106>
13. Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Delivering quality health services: a global imperative for universal Hatch coverage]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
14. Montalvo, S. Estrada, E. Mamani, H. (2020) CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO. CIENCIA Y DESARRO
15. George Quintero, Ramón Sergio, Gámez Toirac, Yanine, Matos Laffita, Denny, González Rodríguez, Iván, Labori Ruiz, Rafael, & Guevara Silveira, Sergio Alberto. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, (35), . Epub 01 de marzo de 2022. Recuperado en 02 de mayo de 2025, de



[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&tlng=es).

16. Oseda Gago, D., Flores Arocutipa, P. J., Luján Minaya, J. C., & Oseda Gago, M. A. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yauli, La Oroya. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82
17. Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas. Una renovación para el siglo XXI. Marco conceptual y descripción. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2020. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
18. Cepeda-Cepeda, Joselin Lissette, Pinta-Cacoango, Adriana Estefanie, Muñoz, Carmen Isabel, Albán-Sabando, Erika Anabel, Vinueza-Domo, Kenya, & Carbajal-Llauce, Cecilia Teresita de Jesús. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46, . Epub 17 de octubre de 2024. Recuperado en 30 de mayo de 2025, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242024000100123&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242024000100123&lng=es&tlng=es).

