

## RESUMEN

El presente estudio de mercado se desarrollo en el Valle de los Chillos, durante los meses de Diciembre del 2011 a Marzo del 2012, obteniéndose información muy valiosa mediante una investigación de campo, que permitió visualizar en forma global como se encuentra el servicio médico que ofrece el IESS, además se utilizó el método deductivo partiendo de datos recolectados generales aceptados como valederos y la encuesta tomando como referencia una muestra significativa.

La importancia de realizar un estudio de mercado del nivel de satisfacción de los afiliados al seguro social, es mejorar los servicios de salud. Uno de esos procesos es precisamente, la contratación de prestadores externos que se sujetan al tarifario vigente Institucional y presten un servicio de calidad. El objetivo del estudio de mercado es lograr un nivel de satisfacción óptimo en los afiliados del IESS por la atención brindada por prestadores externos que permita reducir la demanda insatisfecha que existe en el Valle de los Chillos, el mismo que se alcanzo mediante el procesamiento, tabulación y análisis de datos obtenidos una muestreo de 17.172 afiliados al IESS que utilizan los servicios del Centro Médico del valle de los Chillos. Con base a este universo y con un nivel de confianza del 93%, una probabilidad de ocurrencia del 50% se cálculo la muestra, la misma que arrojó un valor de 165 encuestas. Se determinó que el nivel de satisfacción del afiliado en cuanto se refiere a su atención médica existe un grado de aceptación del 39.4% que son atendidos por prestadores externos ya que el resto acude a centro médicos propios del IESS puesto que en los centros médicos externos no existen todas las especialidades que ellos requieren, esto hace que el crecimiento de afiliados al IESS demanden más centros médicos y que exista la apertura de una mayor cantidad citas médicas puesto que las enfermedades o tratamientos médicos cada día crecen y por tanto no hay relación directa entre el crecimiento de los afiliados versus la ampliación del servicio del IESS.

## **ABSTRACT**

The present market research I develop in the Valley of the Chillos, during December, 2011 to March, 2012, very valuable information being obtained by means of a field investigation, which it allowed to visualize in global form like he finds the medical service that the IESS offers, in addition the deductive method was in use departing from gathered general information accepted like valid and the survey taking a significant sample as a reference.

The importance of realizing a market research of the level of satisfaction of the members to the social insurance, is to improve the services of health. One of these processes is precisely, the contracting of external lenders who subject themselves to the tariff Institutional in force one and give a quality service. The aim of the market research is to achieve an ideal level of satisfaction in the members of the IESS for the attention offered to external lenders that allows to reduce the unsatisfied demand that exists in the Valley of the Chillos, the same one that I reach by means of the processing, tabulation and analysis of obtained information one I sample of 17.172 members the IESS that there use the services of the Medical Center of the valley of the Chillos. With base to this universe and with one With base to this universe and with a confidence level of 93 %, a probability of occurrence of 50 % calculation the sample, the same one that threw a value of 165 surveys. One determined that the level of satisfaction of the member in all that it refers to his medical attention exists a degree of acceptance of 39.4 % that are attended by external lenders since the rest comes to center own doctors of the IESS since in the medical external centers there do not exist all the specialities that they need, This does that the growth of members to the IESS they demand more medical centers and that there exists the opening of a major quantity medical appointments since the diseases or medical treatments every day grow and therefore there is no direct relation between the growth of the members versus the extension of the service of the IESS.