

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa en las unidades médicas de nivel I del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en la provincia de Pichincha. Con base del Modelo SERVQUAL, para proponer estrategias de mejora en atención de los usuarios del Servicio de Salud. En la nueva constitución del Ecuador el buen vivir se lo presenta como “derechos del buen vivir” se incluyen diversos derechos como son: la alimentación, ambiente sano, agua, comunicación, educación, vivienda y salud. Se utilizó un enfoque Mixto, se abordó aspectos relacionados con la investigación cuantitativa y cualitativa. Se utilizó un muestreo por conveniencia, conformado por 113 usuarios que utilizaron el servicio de consulta externa de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en Amaguaña, Cayambe, Machachi y Tabacundo que asistieron desde: el lunes 25 de Septiembre hasta el viernes 29 de Septiembre 2017. Como resultados se puede deducir que la fiabilidad de la escala SERVQUAL fue probada mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, con un valor de 0,924. De los 113 encuestados el 59,29% califica el servicio como bueno, siguiéndole el 34,51% como excelente, el 5,31% como regular y con un 0,88% deficiente. Se encontró que la satisfacción del usuario depende de las variables de: la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad.

### **Palabras Claves:**

- **IESS-ECUADOR**
- **UNIDADES MÉDICAS**
- **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, CALIDAD DEL SERVICIO**
- **MODELO SERVQUAL.**

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the level of satisfaction of the external users of the external consultation service in the medical units of level I of the Ecuadorian Institute of Social Security, in the province of Pichincha. Based on the SERVQUAL Model, to propose improvement strategies for the Health Service users. In the new constitution of Ecuador good living is presented as "rights of good living" include various rights such as: food, healthy environment, water, communication, education, housing and health. A Mixed approach was used, aspects related to quantitative and qualitative research were addressed. A convenience sampling was used, consisting of 113 users who used the external consultation service of the first level medical units of the Ecuadorian Social Security Institute, in Amaguaña, Cayambe, Machachi and Tabacundo, who attended from: Monday, September 25 to on Friday, September 29, 2017.

As results, it can be deduced that the reliability of the SERVQUAL scale was proved by the Cronbach's alpha coefficient, with a value of 0.924. Of the 113 respondents, 59.29% rated the service as good, following 34.51% as excellent, 5.31% as regular and 0.88% deficient. It was found that the satisfaction of the user depends on the variables of: reliability, empathy, responsiveness, tangibility and security.

### **Abstract:**

- **IESS-ECUADOR**
- **MEDICAL UNITS**
- **USER SATISFACTION, QUALITY OF SERVICE**
- **SERVQUAL MODEL.**