



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECÓNICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO EN ADMINISTRACIÓN**

**TEMA: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE
LAS UNIDADES MÉDICAS DE PRIMER NIVEL DEL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, EN LA
PROVINCIA DE PICHINCHA**

AUTOR: GUAMBI TUSA KATHERINE TATIANA

DIRECTOR: ECO. ARMIJOS ROBLES LORENZO

SANGOLQUI

2018

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

AUTORIZACIÓN

DEDICATORIA

“El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por la fortaleza que me da día a día para seguir adelante, a mis Padres Cesar y Susana por haberme apoyado en los momentos más difíciles de mi etapa estudiantil, por la perseverancia y constancia que tuvieron, por haberme infundido valores y principios que me convirtieron en la persona quien soy, pero más que nada por su amor incondicional.”

“**Dvd. M.**, quien me brindo su amistad, amor, paciencia, sabiduría, su apoyo incondicional y palabras de aliento para hacer realidad las metas trazadas.”

Katy

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por ser parte de este largo andar poniendo su granito de arena y especialmente a mis padres por todo su cariño, comprensión y apoyo, dándome palabras de aliento para continuar a pesar de cualquier obstáculo o impedimento que se haya interpuesto en mí camino.

Además agradezco a mi Director de proyecto por toda su paciencia, trabajo, compromiso y dedicación.

Finalmente agradezco a mis amistades por permitirme disfrutar de su tiempo, consejos y apoyo.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN	xx
Consideraciones que motivaron al proyecto	xxi
Delimitación del problema.....	xxi
Objeto del estudio	xxi
Planteamiento del problema.....	xxi
Objetivo general	xxii
Objetivos específicos	xxiii
Historia Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	xxiii
Tipos de Unidades Médicas	xxiv
Segundo nivel.....	xxiv
Tercer Nivel	xxiv
Primer Nivel “A”	xxv
Unidad de Atención Ambulatoria Amaguaña	xxv
Unidad de Atención Ambulatoria Machachi.....	xxvi
Primer Nivel “B”	xxvi
Unidad de Atención Ambulatoria Cayambe	xxvi

Unidad de Atención Ambulatoria Tabacundo.....	xxvii
CAPÍTULO I.....	1
Marco Teórico.....	1
1.1 Teorías de Soporte.....	1
1.1.1 Teoría de la calidad del servicio.....	1
1.1.2 Teoría de Maslow.....	3
1.1.3 Modelo SERVQUAL.....	6
1.2 Marco referencial.....	8
1.2.1 Antecedentes Investigativos.....	8
1.2.2 Plan del buen Vivir y Sumak Kawsay.....	9
1.2.3 Ministerio de Salud Pública.....	10
CAPITULO II.....	11
Marco Metodológico.....	11
2.1 Enfoque de investigación.....	11
2.2 Tipología de Investigación.....	11
2.2.1 Por su finalidad:.....	11
2.2.2 Por las fuentes de información:.....	11
2.2.3 Por las unidades de análisis:.....	12
2.2.4 Por el control de las variables:.....	12
2.2.5 Por el alcance:.....	12
2.3 Hipótesis.....	13
2.4 Procedimiento para recolección de datos.....	13
1. Selección de los trabajadores de campo.....	13
2. Capacitación de los trabajadores de campo.....	13
3. Supervisión de los trabajadores de campo.....	13
4. Validación del trabajo de campo.....	13

5. Evaluación de los trabajadores de campo	14
2.5 Procedimiento para análisis de datos	14
CAPÍTULO III	21
Análisis e Interpretación de Resultados	21
3.1 Informe Ejecutivo.....	21
3.2 Informe por variable.....	23
3.3 Análisis Bivariado.....	24
3.3.1 Fiabilidad	24
3.3.1.1 ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés	
en solucionarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas? ..	24
3.3.1.2 ¿El servicio responde a lo que usted esperaba? vs ¿Recomendaría esta.....	
unidad médica a otras personas?	29
3.3.1.3 Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica	
¿fueron comprensivos con usted? vs ¿Recomendaría esta unidad.....	
médica a otras personas?	31
3.3.1.4 Le proporcionaron los servicios a la hora programada * ¿Recomendaría	
esta unidad médica a otras personas?.....	34
3.3.2 Dimensión Empatía.....	38
3.3.2.1 Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses	
de sus usuarios * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	38
3.3.2.2 Los profesionales entienden las necesidades específicas de los	
usuarios * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	41
3.3.2.3 La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los.....	
usuarios * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	45
3.3.3 Capacidad de Respuesta.....	47
3.3.3.1 Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?.....	

*¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	47
3.3.3.2 Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban.....	
dispuestos para ayudarlo? * ¿Recomendaría esta unidad médica.....	
a otras personas?	50
3.3.4 Tangibilidad	53
3.3.4.1 Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien	
arreglados? * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	53
3.3.4.2 Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? *	
¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	56
3.3.4.3 Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente.....	
atractivas y aptas para brindar un buen servicio * ¿Recomendarí	
a esta unidad médica a otras personas?	59
3.3.5 Dimensión Seguridad	63
3.3.5.1 Los profesionales demuestran igualdad para todos.....	
los usuarios * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	63
3.3.5.2 Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos.....	
suficientes para responder a sus preguntas? * ¿Recomendaría	
esta unidad médica a otras personas?.....	66
3.3.5.3 Los profesionales demuestran capacidad de organización.....	
del servicio * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	69
CAPITULO 4	72
Propuesta.....	72
4.1 Propuesta.....	72
CAPITULO 5	75
5.1 Conclusiones:	75
5.2 Recomendaciones.....	76

ANEXOS	77
Anexo A	77
Análisis Univariado.....	77
1 Persona que Responde.....	77
2 Género	78
3 Edad 79	
4 Estado Civil.....	80
5 Nivel de Educación	81
6 Nivel de Ingresos Mensuales	82
7 Ocupación	83
8 Nivel de Frecuencia de Uso	84
9 Nivel de Lealtad del Usuario.....	85
10 Dimensión Fiabilidad 1	86
11 Dimensión Fiabilidad 2	87
12 Dimensión Fiabilidad 3	88
13 Dimensión Fiabilidad 4	89
14 Dimensión Empatía 1	90
15 Dimensión Empatía 2.....	91
16 Dimensión Empatía 3.....	92
17 Dimensión Capacidad de Respuestas 1	93
18 Dimensión Capacidad de Respuestas 2.....	94
19 Dimensión Tangibilidad 1	95
20 Dimensión Tangibilidad 2.....	96
21 Dimensión Tangibilidad 3	97
22 Dimensión Seguridad 1	98
23 Dimensión Seguridad 2	99

24 Dimensión Seguridad 3	100
25 Recomendación Unidad Médica	101
26 Satisfacción de los usuarios externos	102
Bibliografía	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de usuarios, período 2014-2016	xxviii
Tabla 2 Sectores de levantamiento de información	18
Tabla 3 Cronograma de recopilación de datos	18
Tabla 4 Matriz de Variable.....	23
Tabla 5 Chi-cuadrado Fiabilidad 1	24
Tabla 6 Tabla cruzada: ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	25
Tabla 7 Tabla cruzada ¿El servicio responde a lo que usted esperaba? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	28
Tabla 8 Chi-cuadrado Fiabilidad 2.....	29
Tabla 9 Chi-cuadrado Fiabilidad 3.....	31
Tabla 10 Tabla cruzada - Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	31
Tabla 11 Chi-cuadrado Fiabilidad 4.....	34
Tabla 12 Tabla cruzada Le proporcionaron los servicios a la hora programada vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	35
Tabla 13 Chi-cuadrado Empatía 1.....	38
Tabla 14 Tabla cruzada - Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	38
Tabla 15 Chi-cuadrado Empatía 2.....	41
Tabla 16 Tabla cruzada - Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?..	41
Tabla 17 Chi-cuadrado Empatía 3.....	45

Tabla 18	Tabla cruzada- La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios * ¿Recomendaría esta unidad médica..... a otras personas?	45
Tabla 19	Chi-cuadrado Capacidad de Respuesta 1	47
Tabla 20	Tabla cruzada -Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte..... de los profesionales? * ¿Recomendaría esta unidad médica a..... otras personas?	47
Tabla 21	Chi-cuadrado Capacidad de Respuesta 2	50
Tabla 22	Tabla cruzada Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad..... médica estaban dispuestos para ayudarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	50
Tabla 23	Chi-cuadrado Tangibilidad 1.....	53
Tabla 24	Tabla cruzada - Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	53
Tabla 25	Chi-cuadrado Tangibilidad 2.....	56
Tabla 26	Tabla cruzada -Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	56
Tabla 27	Chi-cuadrado Tangibilidad 3.....	59
Tabla 28	Tabla cruzada - Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	59
Tabla 29	Chi-cuadrado Seguridad 1.....	63
Tabla 30	Tabla cruzada- Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	63
Tabla 31	Chi-cuadrado Seguridad 2.....	66
Tabla 32	Tabla cruzada -Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	66
Tabla 33	Chi-cuadrado Seguridad 3.....	69
Tabla 34	Tabla cruzada - Los profesionales demuestran capacidad de	

organización del servicio vs ¿Recomendaría esta unidad médica a.....	
otras personas?	69
Tabla 35 Matriz Objetivo-Estrategia.....	73
Tabla 36 Tabla de frecuencia –variable persona que responde.....	77
Tabla 37 Tabla de frecuencia – variable Género.....	78
Tabla 38 Tabla de frecuencia – variable Edad	79
Tabla 39 Tabla de frecuencia – variable Estado Civil	80
Tabla 40 Tabla de frecuencia – variable Nivel de Educación.....	81
Tabla 41 Tabla de frecuencia – variable Nivel de Ingresos Mensuales	82
Tabla 42 Tabla de frecuencia – variable Ocupación	83
Tabla 43 Tabla de frecuencia – variable frecuencia de uso	84
Tabla 44 Tabla de frecuencia – variable Lealtad del Usuario.....	85
Tabla 45 Tabla de frecuencia-¿Cuándo el usuario tiene un problema el	
empleado muestra interés en solucionarlo?.....	86
Tabla 46 Tabla de frecuencia – ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?.....	87
Tabla 47 Tabla de frecuencia – Si tuvo algún problema, los profesionales de.....	
las unidades médicas ¿fueron comprensivos con usted?.....	88
Tabla 48 Tabla de frecuencia – Le proporcionaron los servicios a la.....	
hora programada.....	89
Tabla 49 Tabla de frecuencia – Los profesionales de la unidad médica se	
preocupan por los intereses de sus usuarios	90
Tabla 50 Tabla de frecuencia – Los profesionales entienden las.....	
necesidades específicas de los usuarios	91
Tabla 51 Tabla de frecuencia – La unidad médica ofrece horarios convenientes.....	
para todos los usuarios	92
Tabla 52 Tabla de frecuencia – Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte	
de los profesionales?	93
Tabla 53 Tabla de frecuencia – Usted ¿percibió que los profesionales de la.....	
unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?.....	94
Tabla 54 Tabla de frecuencia – Los profesionales de las unidades médicas	
¿Iban bien arreglados?.....	95
Tabla 55 Tabla de frecuencia – Las unidades médicas ¿Tenía su.....	

equipamiento moderno?	96
Tabla 56 Tabla de frecuencia – Las instalaciones de las unidades médicas	
¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio?.....	97
Tabla 57 Tabla de frecuencia – Los profesionales demuestran igualdad para.....	
todos los usuarios	98
Tabla 58 Tabla de frecuencia – Cree usted ¿Los profesionales tienen	
conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	99
Tabla 59 Tabla de frecuencia – Los profesionales demuestran capacidad	
de organización del servicio.....	100
Tabla 60 Tabla de frecuencia – ¿Recomendaría esta unidad médica a otras	
personas?	101
Tabla 61 Tabla de frecuencia- Satisfacción de los usuarios.....	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Árbol de problemas	xxii
Figura 2: Triangulo del Servicio	2
Figura 3: Pirámide de Maslow	4
Figura 4: Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio.....	6
Figura 5: Dimensiones SERVQUAL.....	7
Figura 6: Matriz de Operacionalización de Variables	15
Figura 7: Cuestionario – Parte1	16
Figura 8: Cuestionario – Parte 2	17
Figura 9: Matriz de codificación de datos 1.	19
Figura 10: Matriz de codificación de datos 2.	19
Figura 11: Matriz de codificación de datos 3.	19
Figura 12: Matriz de codificación de datos 4	20
Figura 13: Ingreso de Información SPSS	20
Figura 14: Ingreso de Información SPSS	20
Figura 15: Distribución de la relación entre las variables: ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?..... vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	27
Figura 16: Distribución de la relación entre las variables ¿El servicio responde a lo que usted esperaba? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a..... otras personas?	30
Figura 17: Distribución de la relación entre las variables Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a..... otras personas?	33
Figura 18: Distribución de la relación entre las variables: Le proporcionaron los servicios a la hora programada vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	37

Figura 19: Distribución de la relación entre las variables: Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	40
Figura 20: Distribución de la relación entre las variables: La unidad médica..... ofrece horarios convenientes para todos los usuarios vs	44
Figura 21: Distribución de la relación entre las variables: La unidad médica..... ofrece horarios convenientes para todos los usuarios vs	46
Figura 22: Distribución de la relación entre las variables: Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales? vs	49
Figura 23: Distribución de la relación entre las variables: Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	52
Figura 24: Distribución de la relación entre las variables: Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	55
Figura 25: Distribución de la relación entre las variables: Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.....	58
Figura 26: Distribución de la relación entre las variables: Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras..... personas?.....	62
Figura 27: Distribución de la relación entre las variables: Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios..... vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	65
Figura 28: Distribución de la relación entre las variables: Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras..... personas?.....	68

Figura 29: Distribución de la relación entre las variables: Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	71
Figura 30: Distribución de la variable persona que responde	77
Figura 31: Distribución de la variable género	78
Figura 32: Distribución de la variable edad	79
Figura 33: Distribución de la variable Estado Civil	80
Figura 34: Distribución de la variable Nivel de Educación	81
Figura 35: Distribución de la variable Nivel de Ingresos Mensuales	82
Figura 36: Distribución de la variable Ocupación	83
Figura 37: Distribución de la variable Frecuencia de Uso	84
Figura 38: Distribución de la variable Lealtad del Usuario	85
Figura 39: Distribución de la variable ¿Cuándo el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?	86
Figura 40: Distribución de la variable ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	87
Figura 41: Distribución de la variable -Si tuvo algún problema, los profesionales de las unidades médicas ¿fueron comprensivos con usted?	88
Figura 42: Distribución de la variable Le proporcionó los servicios a la hora programada	89
Figura 43: Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios	90
Figura 44: Distribución de la variable Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios	91
Figura 45: Distribución de la variable La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	92
Figura 46: Distribución de la variable Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?	93
Figura 47: Distribución de la variable Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?	94
Figura 48: Distribución de la variable Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados	95

Figura 49: Distribución de la variable Las unidades médicas ¿Tenía su..... equipamiento moderno?	96
Figura 50: Distribución de la variable Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un..... buen servicio?.....	97
Figura 51: Distribución de la variable Los profesionales demuestran igualdad..... para todos los usuarios	98
Figura 52: Distribución de la variable Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?.....	99
Figura 53: Distribución de la variable Los profesionales demuestran capacidad..... de organización del servicio.....	100
Figura 54: Distribución de la variable ¿Recomendaría esta unidad médica a..... otras personas?	101
Figura 55: Distribución agrupada-satisfacción de los usuarios	102

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.**

INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 32, indica que: la salud es reconocida como un derecho que es garantizado por el estado con el propósito del buen vivir, una vida plena o el Sumak Kawsay. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Ministerio de Salud Pública es considerado como la máxima autoridad sanitaria de Ecuador; tiene como finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana, hacer efectivo su derecho a la salud, su objetivo es controlar y hacer cumplir las leyes. (Ministerio de Salud Pública (MSP), 2013)

La satisfacción de los usuarios externos es expresada con un valor de juicio, siendo el usuario mismo más indicado para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud siendo esencial para el ser humano y calidad de la vida. Existe mal interpretación en el significado “salud” ya que se atiende solamente a la enfermedad y dejando a un lado a la persona desvalorizando la integridad del paciente, determinando el problema en la insatisfacción del servicio de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El objetivo del presente trabajo investigativo es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en unidades médicas nivel I del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en la provincia de Pichincha, con base en el Método SERVQUAL, para proponer estrategias de mejora en atención a los usuarios del Servicio de Salud.

Consideraciones que motivaron al proyecto

El proyecto de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en las unidades médicas nivel I del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, en Pichincha y proponer un plan de estrategias de mejora para la satisfacción de los usuarios .

Este estudio permitirá evaluar la satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa que presta la unidad médica mediante el modelo SERVQUAL (Service Quality). Para la obtención de la información se empleará un cuestionario a los usuarios externos del servicio de consulta externa; para el análisis de la información se aplicara tratamientos estadísticos y la base de datos IBM SPSS Statistics 23.

Delimitación del problema

Objeto del estudio

La investigación se basara en el enfoque cartesiano, según René Descartes (1596-1650) “es la expresión de una nueva teoría de las ideas y una nueva concepción general del universo dominada por el mecanicismo, teniendo en cuenta sus principales rasgos: la expresión de un nuevo método racional del pensar.” (Descartes)

Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos se considera las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en Pichincha; la utilización del enfoque cartesiano permitirá el análisis de la evidencia y la deducción, reduciendo a lo más simple: la comprobación.

Planteamiento del problema

El problema de la insatisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa, en comparación con las expectativas del servicio en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, considerando consulta externa el primer punto de contacto de muchos usuarios. Una de las causas en la insatisfacción del usuario se da por la escasa de información preventiva del médico al usuario, con el desconocimiento de los procesos de salud por parte del usuario externo y los tiempos de espera en la atención de los mismos siendo un factor muy importante ya que se hace más larga cuando siente malestar alguno (figura 1).

La investigación pretende determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa en las unidades médicas de primer nivel en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de Pichincha.

Adicionalmente se reafirmara la imagen institucional de las unidades médicas, reduciendo el tiempo de espera del usuario al ser atendido y como complemento de la investigación se dispondrá un plan de estrategias que permita la mejora de la calidad del servicio.

Figura 1 Árbol de problemas

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de consulta externa en las unidades médicas de nivel I del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en

la provincia de Pichincha, en base del Modelo SERVQUAL, para proponer estrategias de mejora en atención de los usuarios del Servicio de Salud.

Objetivos específicos

- Determinar las características sociodemográficas de la población objeto de estudio.
- Evaluar la gestión del servicio de salud en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Proponer estrategias de mejora para la atención a los usuarios de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Servicio de Unidades Médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Historia Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, entre otros. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-IESS) Recuperado de: <https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>.

La seguridad social en el Ecuador ha tenido una compleja evolución institucional, con una variedad de denominaciones que adoptaron a lo largo del tiempo, las entidades encargadas de su ejecución: Caja de Pensiones, Caja del Seguro, Caja Nacional del Seguro Social, Instituto Nacional de Previsión e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El 2 de octubre de 1935, mediante Decreto Supremo N° 12 se dicta la Ley de Seguro Social Obligatorio, estableciendo su aplicación en los trabajadores del sector público y privado y la contribución de aportes bipartita: patronal y personal para la cobertura de los riesgos con beneficios de jubilación, montepío y mortuoria. La Caja de Pensiones se mantiene como institución ejecutora y bajo la dependencia jurídica del creado Instituto Nacional de Previsión.

Tipos de Unidades Médicas

El IESS integra en su estructura una red de servicios conformada por 3 niveles que se detalla a continuación:

Primer nivel

Es el Nivel de Atención más cercano a la población, facilita y coordina el flujo de los usuarios o usuarios dentro del sistema, es ambulatorio y resuelve el 85% de problemas y necesidades de salud de baja complejidad. (Ministerio de Salud Pública (MSP), 2013, pág. 13). Recuperado de: http://www.donaciontrasplante.gob.ec/indot/wpcontent/uploads/downloads/2014/01/norma_referencia_contrareferencia.pdf

Las unidades de primer nivel llamadas “Unidades de Atención Ambulatoria”, tiene dos tipos de niveles son: A y B.

- ***Tipo A***

Atiende a una población de 2.000 a 10.000 habitantes, presta servicios de prevención, promoción, recuperación de la salud, atención médica, atención odontológica, enfermería y actividades de participación comunitaria y farmacia.

- ***Tipo B***

Atiende a una población de 10.000 a 50.000 habitantes, presta servicios de prevención, recuperación de salud, servicios de medicina general, odontología, psicología y enfermería, puede disponer de servicios de apoyo en nutrición, trabajo social y laboratorio. Promueve acciones de salud pública y participación social.

Segundo nivel

Este nivel comprende todas las acciones y servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización (Hospital básico y general con sus diferentes grados de complejidad). Constituye el escalón de referencia inmediata del Primer Nivel de Atención (Ministerio de Salud Pública (MSP), 2013, pág. 14). Recuperado de http://www.donaciontrasplante.gob.ec/indot/wp-content/uploads/downloads/2014/01/norma_referencia_contrareferencia.pdf

Tercer Nivel

Son hospitales que funcionan para atender casos complejos que ameriten atención especializada, resuelven los problemas de salud de alta complejidad, tienen recursos

de tecnología de punta, intervención quirúrgica de alta complejidad cuidados intensivos, realiza trasplantes, cuenta con subespecialidades reconocidas por la ley (Ministerio de Salud Pública (MSP), 2013, pág. 14). Recuperado de: http://www.donaciontrasplante.gob.ec/indot/wp-content/uploads/downloads/2014/01/norma_referencia_contrareferencia.pdf

Unidades Médicas Primer Nivel- Pichincha

Las unidades médicas de primer nivel son: UAA A-Machachi, UAA A-Amaguaña, UAA B-Tabacundo y UAA B- Cayambe; reciben al usuario en una primera etapa, aquí se resuelve la mayoría de problemas psico-social de los asegurados, según el estado de salud que presente cada paciente, es enviado a unidades médicas de mayor complejidad, ya sean del IESS o de la red externa privada acreditada (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)). Este proceso permite garantizar una mejor atención y favorece la coordinación con otras unidades de mayor complejidad.

Primer Nivel “A”

Unidad de Atención Ambulatoria Amaguaña

Amaguaña pertenece al Distrito Metropolitano de Quito del distrito 17D081 y se encuentra ubicada en el Valle de los Chillos. La población de Amaguaña según el último Censo del 2010 es de 31.106 habitantes. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC)) Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

El centro de salud A-Amaguaña, atendió en el año 2016 a un total de 27.275 usuarios y un promedio mensual de 2.273 usuarios (tabla 1) (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)). Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/es/rendicion-de-cuentas-2016>

El centro de salud A-Amaguaña dispone de las siguientes especialidades que se detalla a continuación:

- Consulta externa
- Medicina General
- Odontología

- Servicios complementarios (farmacia-laboratorio)
- Actividades Colectivas

Unidad de Atención Ambulatoria Machachi

El centro de salud A-Machachi fue creado en Mayo del 2011 pertenece al Distrito Metropolitano de Quito y se encuentra ubicada en el cantón Mejía. La población del cantón Mejía según el último Censo del 2010 asciende a 81.335 habitantes. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC)) Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

El centro de salud A-Machachi, atendió en el año 2016 a un total de 38.305 usuarios y un promedio mensual de 3.192 usuarios (tabla 1) (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES).

Recuperado de: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf

El centro de salud A-Machachi dispone de las especialidades que se detalla a continuación:

- Consulta Externa
- Odontología
- Traumatología
- Laboratorio Clínico
- Farmacia
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología
- Rayos X
- Servicios de psicología

Primer Nivel “B”

Unidad de Atención Ambulatoria Cayambe

El centro de salud B-Cayambe es un establecimiento de salud de primer nivel de atención, se encuentra ubicada en el cantón Cayambe. La población del cantón Cayambe según el último Censo del 2010 asciende a 50.829 habitantes, teniendo una población estimada para el año 2016 según el INEC fue de 100.129. (Instituto

Nacional de Estadísticas y Censo (INEC)) Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

El centro de salud B-Cayambe, atendió en el año 2016 a un total de 51,341 usuarios (tabla 1), siendo atendidos los usuarios de diferentes parroquias como son: Cayambe, Ascázubi, Cangahua, Cusubamba, Olmedo, Otón, Ayora y Juan Montalvo, pero también teniendo influencia en el cantón Pedro Moncayo y los sectores cercanos como Otavalo, El Quinche y Guayllabamba (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)).

Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/es/rendicion-de-cuentas-2016>

El centro de salud B-Cayambe dispone de las especialidades que se detalla a continuación:

- Consulta Externa
- Medicina Interna
- Medicina Familiar
- Pediatría
- Ginecología
- Odontología

Unidad de Atención Ambulatoria Tabacundo

El centro de salud B-Tabacundo es un establecimiento de salud de primer nivel de atención, se encuentra ubicado en el cantón Pedro Moncayo. La población del cantón Pedro Moncayo según el último Censo del 2010 asciende a 33.172 habitantes. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC)) Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

El centro de salud B-Tabacundo, atendió en el año 2016 a un total de 19,800 usuarios y un promedio mensual de 1.650 usuarios (tabla 1), siendo atendidos los usuarios del cantón Pedro Moncayo con sus parroquias: Tabacundo, La Esperanza, Malchingui, Tabacundo, Tocachi, Tupigachi, apegados al plan del buen vivir. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)) Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/es/rendicion-de-cuentas-2016>

El centro de salud B-Tabacundo dispone de las siguientes especialidades:

- Medicina General
- Consulta Externa

- Odontología
- Psicología
- Farmacia
- Enfermería

Tabla 1*Número de usuarios, período 2014-2016*

N° UNIDAD MÉDICA	#DE	#DE	#DE	TOTAL ANUAL 2014-2016
	USUARIOS ANUAL 2014	USUARIOS ANUAL 2015	USUARIOS ANUAL 2016	
1 UAA Amaguaña	20347	24358	27275	71980
2 UAA Machachi	34482	37067	38305	109854
3 UAA Cayambe	34989	44818	51431	131238
4 UAA Tabacundo	15189	17494,5	19800	52483,5

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

CAPÍTULO I

Marco Teórico

1.1 Teorías de Soporte

1.1.1 Teoría de la calidad del servicio

Jan Carlzon, desarrolló el concepto de “momentos de la verdad” es decir el proceso en que el cliente se pone en contacto con el servicio que puede durar tan solo 15 segundos y sobre la base de este se forma una opinión acerca de la calidad del mismo. (Carlzon, 1991). El cliente desconoce las estrategias, procesos, sistemas, departamentos, problemas y éxitos de la empresa, solo se conoce lo que la empresa hace en ese momento del servicio y a partir de ello se calificara la calidad del servicio.

K. Albrecht, centra su teoría en vender al cliente lo que realmente desea comprar basándose en algunos principios para el servicio (Albrecht & Zemke, 1991):

1. Conocer al cliente como persona.
2. Aplicar momentos de verdad, a la formación de la opinión de la calidad y el servicio.
3. Manejar la libreta de calificaciones del cliente.
4. Investigar la percepción de los clientes.
5. Reconocer al cliente.
6. Hablar frente a frente.
7. Manejar las encuestas centradas en el ¿Cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?.
8. Analizar la información.
9. Hacer propuestas.
10. Cerrar el ciclo.

Para medir la calidad en el servicio Albrecht desarrolla 7 puntos:

- Capacidad de respuesta.
- Atención.
- Comunicación fluida, entendible y a tiempo.
- Accesibilidad para quitar la incertidumbre.
- Amabilidad en la atención y en el trato.
- Credibilidad expresada en ellos.

- Comprensión en las necesidades y expectativas del cliente.

Albrecht contribuye con el modelo de los triángulos donde fundamenta la teoría del servicio; el triángulo del servicio permite idear al servicio como un todo, ya que se relaciona y actúa alrededor del cliente con relación entre la estrategia, el personal, el sistema y siendo el centro del modelo el cliente. (Figura 2)

El cliente ¿A quién?

- ✓ Permite identificar a quien se va a servir o atender.
- ✓ Entender las necesidades y motivaciones.

La estrategia del servicio “¿Qué?”.- Orienta la atención del personal de la organización hacia las prioridades reales del cliente y la dedicación corporativa al servicio. (Albrecht & Zemke, 1991, p. 39)

El personal que tiene contacto con el público “¿Con quién?”.- El personal es un factor importante para el servicio ya que son las personas que ayudaran a diferenciar y a impactar positivamente al cliente siendo el personal que deberá saber, entender y comprometerse a la promesa del servicio.

El sistema amable para el cliente “¿Cómo?”.- Son las herramientas físicas y técnicas para la prestación del servicio, reglas y regulaciones del comportamiento personal, sistema humano representando el equipo de trabajo, solución de problemas, manejo de conflictos. (Albrecht & Zemke, 1991, p. 39).

Figura 2: Triangulo del Servicio

Fuente: (Albrecht & Zemke, 1991, p. 40)

Diez mandamientos de la atención al cliente

Las empresas se rigen por estos mandamientos

1. El cliente por encima de todo.
2. No hay nada imposible cuanto se quiere.
3. Cumple todo lo que prometes.
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente y darle más de lo que espera.
5. Para el cliente tú marcas la diferencia.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo.
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.
9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.

1.1.2 Teoría de Maslow

Según Abraham Maslow, basa su teoría en la motivación del ser humano para poder cubrir ciertas necesidades (Maslow, 1991, ps. 19-20).

La pirámide de Maslow se basa en las necesidades más básicas (figura 3) ubicadas en la base de la pirámide y las necesidades más complejas se encuentran la parte superior, está compuesta por 5 niveles son:

- Fisiológicas
- Seguridad
- Afiliación
- Reconocimiento
- Autorrealización

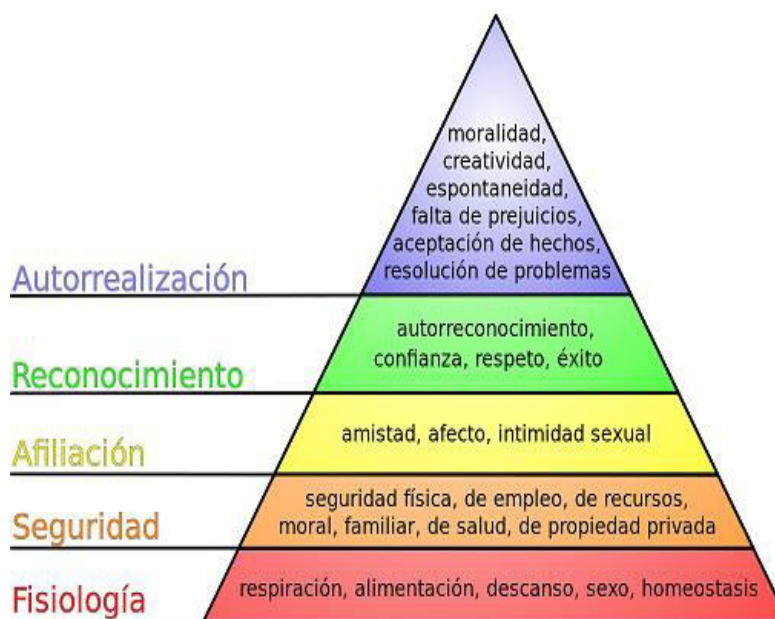


Figura 3: Pirámide de Maslow

Fuente: (Maslow, 1991, p. 20)

Tipos de Necesidades:

La pirámide de Maslow tiene 5 niveles de necesidades:

1.- Necesidades Fisiológicas

Son las necesidades vitales y las más básicas en la jerarquía (Maslow, 1991, p. 22), dentro de este grupo tenemos encontramos:

- Necesidad de respirar.
- De beber agua.
- De dormir.
- De comer.
- De sexo.
- De refugio.

2.- Necesidades de seguridad

Las necesidades de seguridad son necesarias para vivir, muy diferentes a las necesidades fisiológicas. Este tipo de necesidades se orientan a la seguridad personal, al orden, estabilidad y la protección (Maslow, 1991, ps. 25-27), en este grupo encontramos:

- La seguridad Física.
- De empleo.

- De ingresos y recursos.
- Familiar.
- De salud.

3.- Necesidades de afiliación

Maslow describe a este tipo de necesidades como menos básicas es decir tienen sentido cuando las necesidades anteriores se encuentran satisfechas (Maslow, 1991, ps. 28-29). Este tipo de necesidades se reflejan cuando el ser humano muestra deseos como son:

- Deseos de casarse.
- De tener una familia.
- De ser parte de la comunidad.
- Ser miembro de una iglesia.

4.- Necesidades de Reconocimiento

Según Maslow (Maslow, 1991, p. 30) existen dos tipos de necesidades de reconocimiento: Una inferior incluye el:

- El respeto de los demás.
- La necesidad de estatus.
- Reconocimiento.
- Atención.
- Reputación.
- Dignidad.

En la superior incluye los sentimientos como:

- Autoconfianza.
- Competencia.
- Logro.
- Independencia.
- Libertad.

Al satisfacer las necesidades la persona se siente más segura de sí misma y piensa que es valioso dentro de la sociedad si no son satisfechas estas necesidades la persona se siente inferior y sin valor.

5.- Necesidades de autorrealización

Es el nivel más alto se encuentra las necesidades de autorrealización y permite el desarrollo de las necesidades internas (Maslow, 1991, p. 32) como son:

- Desarrollo espiritual.
- Moral.
- La búsqueda de una misión en la vida.
- La ayuda desinteresada hacia los demás

1.1.3 Modelo SERVQUAL

SERVQUAL es una escala multidimensional constituida por expectativas y percepciones (Figura 4).

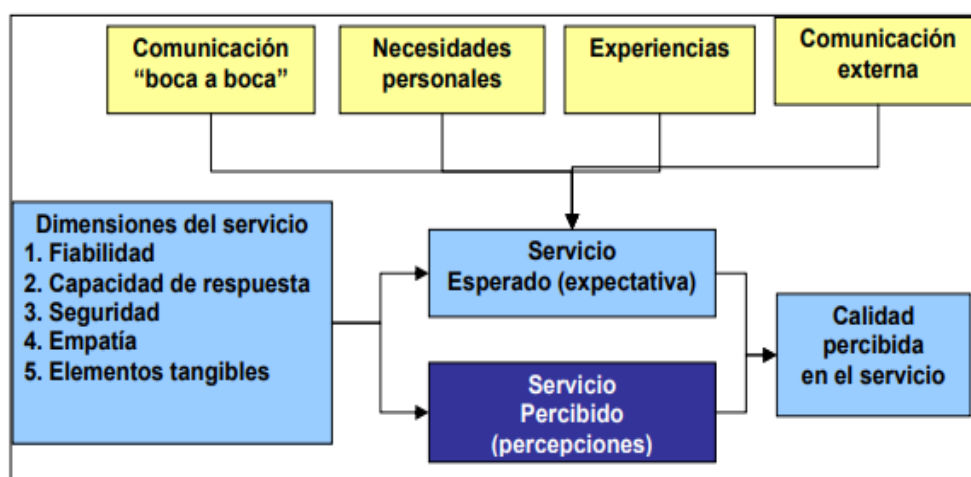


Figura 4: Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml y Berry)

Según Parasuraman el modelo SERVQUAL permite diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente con base en sus expectativas versus percepción del servicio, este instrumento tiene 22 reactivos tanto de percepción como de expectativa.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL, está constituido por una escala de respuestas múltiples diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio, permitiendo evaluar y mejorar la calidad del servicio.

Las cinco dimensiones de la calidad de servicio (figura 5) pueden ser definidas del siguiente modo:

Fiabilidad.- Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta.- Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad.- Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para persuadir confianza y credibilidad.

Empatía.- Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

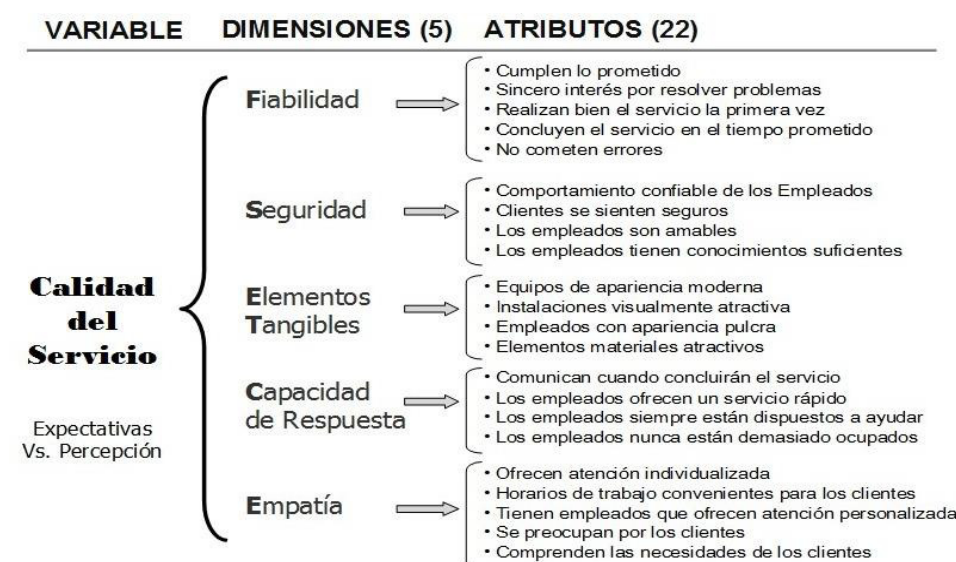


Figura 5: Dimensiones SERVQUAL

Fuente: (Parasuraman, Zeithaml y Berry)

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry las principales características del servicio son: la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo. A continuación se detalla cada una de las características del servicio:

La Intangibilidad.- La mayoría de los servicios son intangibles, por lo tanto una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender como percibir sus clientes la calidad del servicio de presta.

La heterogeneidad.- Los servicios son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de cliente a cliente y de día a día, es difícil asegurar la calidad uniforme porque lo que la empresa puede brindar el servicio puede ser muy diferente a lo que percibe el cliente.

La inseparabilidad.- A menudo en los servicios tiene interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios afectando considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985), estas características de los servicios implican 4 consecuencias para el estudio de la calidad del servicio:

- ✓ La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- ✓ La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad.
- ✓ La valoración por parte del cliente en la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- ✓ Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

1.2 Marco referencial

1.2.1 Antecedentes Investigativos

Se han realizado varios estudios relacionadas con la satisfacción de los usuarios en el área de salud, Bautista Luz et al (2015), realizaron un estudio sobre la percepción de los comportamientos de cuidados humanizados concluyendo que los usuarios valoran más las acciones de atención, cariño, orientación y escucha recibidos por el personal.

Por otro lado los autores Kalaja y Myshketa (2015), consideran a los clientes como el evaluador clave de la calidad del servicio; siendo los clientes son los pacientes y sus percepciones se consideran como un principal indicador al ser evaluados. Los autores concluyeron que para llegar a servicios de calidad se debe estar atento a los requerimientos, escuchando a sus pacientes e involucrando en la mejora.

Asimismo en otra investigación realizada por Martinez Regaira et al (2010), se analizó “la calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL”, y se encontró que las principales variables determinantes para la evaluación de la calidad asistencial son: Tangibilidad,

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. No se encontró asociaciones estadísticas significativas entre calidad asistencial y las variables sociodemográficas.

Según Dos Santos , (2016) menciona en su investigación que la actitud puede ejercer una influencia significativa sobre la satisfacción. Para dicha investigación se siguió la línea emprendida por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996) quienes conciben la calidad como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes.

La revisión de los trabajos de investigación anteriormente descritos y otras adicionales permiten analizar las metodologías planteadas por los autores para el abordaje del problema, la satisfacción del usuario externo en la atención de salud. El análisis de las variables de estudio son utilizados como referencia para la construcción del instrumento de recolección de datos.

1.2.2 Plan del buen Vivir y Sumak Kawsay

El buen vivir tiene que ver con una alternativa para el bienestar colectivo que propone una vida de equilibrio, con relaciones armoniosas de los derechos y garantías sociales, económicas y ambientales. El buen vivir viene de la mano con las ideas del Sumak Kawsay siendo una palabra quichua, se refiere a la idea de un buen vivir en sentido amplio.

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 guía por los principios de universalidad, igualdad, solidaridad, responsabilidad, eficiencia, eficacia, interculturalidad y participación (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Estos derechos del buen vivir ocupan la misma jerarquía teniendo la siguiente clasificación como son: personas y grupos de atención prioritaria, comunidades, pueblos y nacionalidades, participación, libertad, de la Naturaleza, y protección.

El buen vivir asegura la calidad de vida de las personas con objetivos como la alimentación, salud y vivienda. En el ámbito de salud tiene como objetivo “garantizar la igualdad real en el acceso a servicios de salud y educación de calidad a personas y grupos que requieren especial consideración, por la persistencia de

desigualdades, exclusión y discriminación” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES, p. 122):

- Crear e implementar mecanismos y procesos en los servicios de salud.
- Generar e implementar mecanismos y acciones afirmativas para garantizar la gratuidad y eliminar barreras de acceso de los servicios de salud.

Recuperado de: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf

1.2.3 Ministerio de Salud Pública

Según el Ministerio de Salud Pública el sistema nacional de salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan funcionamiento sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes (Ministerio de Salud Pública (MSP), 2013). Recuperado de http://www.donaciontrasplante.gob.ec/indot/wpcontent/uploads/downloads/2014/01/norma_referencia_contrareferencia.pdf

CAPITULO II

Marco Metodológico

2.1 Enfoque de investigación

Se utilizó un enfoque Mixto se abordó aspectos relacionados con la investigación cuantitativa ya que “se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población)” (Hernández Sampieri et al, 2010, ps. 4-5). También busca que el estudio realizado pueda replicarse en otra zona o lugar. Adicionalmente se utilizó la investigación cualitativo “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri et al, 2010, ps. 6-7).

2.2 Tipología de Investigación

2.2.1 Por su finalidad:

La tipología de la investigación aplicada.

Tiene “propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (Carrascos Díaz, 2005, p. 43). Permitirá ampliar los conocimientos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos de las unidades médicas de primer nivel en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

2.2.2 Por las fuentes de información:

La fuente de información es el estudio documental y de campo.

Según Malhotra, “los datos primarios son aquellos que un investigador reúne con el propósito específico de abordar el problema que enfrenta”. Para este estudio la recopilación de la información sobre las variables objeto de estudio, tendrá lugar en el momento en que se aplique la encuesta o cuestionario.

Se considera documental porque “Los datos secundarios son aquellos que ya fueron reunidos para propósitos diferentes al problema en cuestión y estos datos se pueden localizar con rapidez y a bajo costo” (Malhotra, 2008, p. 106), siendo una de las fuentes de información obteniendo de: bases de datos, libros, páginas web y revistas indexadas.

2.2.3 Por las unidades de análisis:

Las unidades de análisis insitu conocida también como de campo donde se detallaran las zonas, lugares, territorios y estado donde se levantara la información.

El proyecto de investigación se desarrollara en la provincia de Pichincha, analizando a los usuarios externo que asistan al servicio de consulta externa en las unidades médicas del de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ubicadas en: Cayambe, Tabacundo, Machachi y Amaguaña. En la Figura 9 se visualiza las zonas donde se ubicarán los encuestadores, el número de encuestas por unidad médica está determinado de acuerdo a la cantidad de usuarios.

2.2.4 Por el control de las variables:

El control de variables se considera: No experimental

Según Arias: Es un proceso que somete a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones, no manipula ni controla las variables solo se observara los efectos o reacciones que se producen. (Arias, 2006, p. 34).

Para esta investigación se utilizara el diseño no experimental transversal recolectando datos en un solo momento y en tiempo único. (Hernández Sampieri et al, 2010, p. 151).

El diseño escogido identifica las causas de la insatisfacción de los usuarios externos en el servicio de consulta externa de las unidades médicas de primer nivel en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Pichincha, describiendo las variables y analizando la interrelación.

2.2.5 Por el alcance:

El alcance a seguir es de investigación Explicativo es decir “pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que es estudian” (Hernández Sampieri et al, 2010, p. 84).

Explicar la insatisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en la provincia de Pichincha.

2.3 Hipótesis

- ✓ Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa con las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad.
- ✓ No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa con las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad.

2.4 Procedimiento para recolección de datos

Para la recolección de datos según Malhotra (2008) el proceso implica 5 pasos:

1. Selección de los trabajadores de campo

Se relaciona en el proceso del trabajo de campo, en la selección de los trabajadores de campo (Malhotra, 2008, p. 414). En esta investigación se trabajara con 1 persona que tenga experiencia en la realización de encuestas.

2. Capacitación de los trabajadores de campo

La capacitación asegura que todos los entrevistadores apliquen el cuestionario de la misma forma para obtener los datos de manera uniforme. Al momento de realizar la prueba piloto y trabajo de campo el investigador enseñara al encuestador la forma correcta de aplicar el cuestionario.

3. Supervisión de los trabajadores de campo

Supervisar a los trabajadores que cumplan los procesos aprendidos en la capacitación; es decir controlar que aborden a los usuarios que cumplan con el perfil de las unidades de muestreo. En esta investigación se encuestara a los usuarios que utilicen las unidades médicas de primer nivel en el Instituto Ecuatoriano de seguridad Social, en la provincia de Pichincha.

4. Validación del trabajo de campo

Consiste en corroborar que los trabajadores de campo realicen entrevistas auténticas con la finalidad de comprobar la información sea certera y evitar inconsistencias en las encuestas para evitar sesgos en los resultados.

5. Evaluación de los trabajadores de campo

Es la etapa final donde se realiza una retroalimentación sobre su desempeño y se socializara los resultados de la evaluación.

2.5 Procedimiento para análisis de datos

a. Población objeto de estudio

La población objeto de estudio son los usuarios externos del 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.

b. Universo

Está formada de los usuarios externos que asistieron en el periodo antes mencionado, por lo que se considera como una población finita en donde $n=113$.

c. Muestra

Se fundamentó en un muestreo por conveniencia, siendo este una técnica no probabilística, en donde “la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación.” (Hernández Sampieri et al, 2010, p. 396). La muestra se determinó a partir de los datos en las fechas indicadas anteriormente.

d. Operacionalización de Variables

Objetivo/ Categorías	Variable	Items	Tipo de Información	Técnica o Instrumento
1. Datos sociodemográficos de los usuarios	1.1 Demográfica	1.1.1 Sexo	Primaria	Encuesta
		1.1.2 Edad	Primaria	Encuesta
		1.1.3 Educación	Primaria	Encuesta
		1.1.4 Nivel de ingresos mensuales	Primaria	Encuesta
		1.1.5 Ocupación	Primaria	Encuesta
		1.1.6 Estado Civil	Primaria	Encuesta
		1.1.7 Persona que responda	Primaria	Encuesta
	1.2 Posición del usuario	1.2.1 Frecuencia de Uso	Primaria	Encuesta
		1.2.2 Lealtad	Primaria	Encuesta
2. Gestión del servicio de salud	2.1 Fiabilidad	2.1.1 Sincero interés por resolver problemas	Primaria	Encuesta
		2.1.2 Cumplen lo prometido	Primaria	Encuesta
		2.1.3 Realizan bien el servicio	Primaria	Encuesta
		2.1.4 Concluyen el servicio en el tiempo prometido	Primaria	Encuesta
	2.2 Empatía	2.2.1 Se preocupan por los clientes	Primaria	Encuesta
		2.2.2 Comprenden las necesidades de los clientes	Primaria	Encuesta
		2.2.3 Horarios de trabajo convenientes para los clientes	Primaria	Encuesta
	2.3 Capacidad De Respuesta	2.3.1 Los empleados ofrecen un servicio rápido	Primaria	Encuesta
		2.3.2 Los empleados siempre estan dispuestos para ayudarlo	Primaria	Encuesta
	2.4 Elementos Tangibles	2.4.1 Instalaciones visualmente atractivas	Primaria	Encuesta
		2.4.2 Equipos de apariencia moderna	Primaria	Encuesta
		2.4.3 Empleados con apariencia pulcra	Primaria	Encuesta
	2.5 Seguridad	2.5.1 Comportamiento confiable de los empleados	Primaria	Encuesta
2.5.2 Clientes se sienten seguros		Primaria	Encuesta	
2.5.3 Los empleados tiene conocimientos suficientes		Primaria	Encuesta	

Figura 6: Matriz de Operacionalización de Variables

e. Técnicas de recopilación de datos

Para la recopilación de datos se empleara la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

f. Diseño de Instrumento de la recopilación

✓ Cuestionario

Se lo llama “programa o formato para entrevistar o instrumento de medición, es un conjunto de preguntas para obtener información de las encuestados” (Malhotra, 2008, p. 229).

Se utilizó un cuestionario validado por Martinez et al., que incluía los siguientes apartados: datos sociodemograficos del usuario y escala SERVQUAL con sus 5 dimensiones que hacen referencia a: Tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad.

✓ Prueba Piloto

La prueba piloto consiste en probar un cuestionario en una pequeña muestra de encuestados para identificar y eliminar los problemas potenciales. Es necesario que los encuestados de la prueba piloto y la encuesta real se extraigan de la misma población. (Malhotra, 2008, p. 319).

		ENCUESTA									
Presentación del encuestador											
<p>Buen Día/ Tarde, Soy estudiante de la Universidad de las Fuerzas Armadas-Espe de la carrera de Administración de empresas, estoy haciendo esta encuesta para conocer la satisfacción de los usuarios en las unidades médicas de primer nivel en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.</p> <p>Objetivo de la encuesta: Conocer la opinión de los usuarios para a partir de esta información implementar acciones que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio ofrecido.</p> <p>Estoy interesada en conocer su opinión, por favor ¿Sería tan amable de contestar el siguiente cuestionario?, lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario. ¡GRACIAS!</p>											
I.- Datos Sociodemográficos											
Persona que responde:	<table border="1"> <tr><td>Paciente</td></tr> <tr><td>Acompañante</td></tr> </table>	Paciente	Acompañante	Sexo:	<table border="1"> <tr><td>Femenino</td></tr> <tr><td>Masculino</td></tr> </table>	Femenino	Masculino				
Paciente											
Acompañante											
Femenino											
Masculino											
Edad:	<table border="1"> <tr><td><18 años</td></tr> <tr><td>18-35 años</td></tr> <tr><td>36-60 años</td></tr> <tr><td>>60 años</td></tr> </table>	<18 años	18-35 años	36-60 años	>60 años	Estado Civil:	<table border="1"> <tr><td>Soltero</td></tr> <tr><td>Casado</td></tr> <tr><td>Divorciado</td></tr> <tr><td>Viudo</td></tr> </table>	Soltero	Casado	Divorciado	Viudo
<18 años											
18-35 años											
36-60 años											
>60 años											
Soltero											
Casado											
Divorciado											
Viudo											
Nivel de Educación:	<table border="1"> <tr><td>Sin Estudios</td></tr> <tr><td>Primario</td></tr> <tr><td>Secundarios</td></tr> <tr><td>Universitarios</td></tr> </table>	Sin Estudios	Primario	Secundarios	Universitarios	Nivel de Ingresos:	<table border="1"> <tr><td>\$375- \$500</td></tr> <tr><td>\$501- \$700</td></tr> <tr><td>\$701-\$1000</td></tr> <tr><td>>\$1000</td></tr> </table>	\$375- \$500	\$501- \$700	\$701-\$1000	>\$1000
Sin Estudios											
Primario											
Secundarios											
Universitarios											
\$375- \$500											
\$501- \$700											
\$701-\$1000											
>\$1000											
Ocupación:	<table border="1"> <tr><td>Estudiante</td></tr> <tr><td>Empleado</td></tr> <tr><td>Independiente</td></tr> <tr><td>Jubilado</td></tr> </table>	Estudiante	Empleado	Independiente	Jubilado	Frecuencia de Uso:	<table border="1"> <tr><td>Usuario Regular</td></tr> <tr><td>Usuario por primera vez</td></tr> </table>	Usuario Regular	Usuario por primera vez		
Estudiante											
Empleado											
Independiente											
Jubilado											
Usuario Regular											
Usuario por primera vez											
		Lealtad:	<table border="1"> <tr><td>Usuario Leal</td></tr> <tr><td>Usuarios sin preferencias específica</td></tr> </table>	Usuario Leal	Usuarios sin preferencias específica						
Usuario Leal											
Usuarios sin preferencias específica											

Figura 7: Cuestionario – Parte I

Continúa

Figura 8: Cuestionario – Parte 2

g. Plan de Recopilación de datos

✓ Reproducción de los instrumentos

La reproducción de los instrumentos se realizó a partir del 25 de Septiembre de 2017 hasta el 29 de Septiembre de 2017.

✓ Ubicación

Las encuestas se aplicaran en las 4 unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social en la provincia de Pichincha, en la **Tabla 2** se visualiza las zonas donde se realizaran las encuestas.

Tabla 2

Sectores de levantamiento de información

Unidad Médica	Servicio	Total Encuestados
Amaguaña	Consulta Externa	27
Cayambe	Consulta Externa	21
Machachi	Consulta Externa	41
Tabacundo	Consulta Externa	24
Total		113

✓ Calendario de recopilación de datos

Tabla 3

Cronograma de recopilación de datos

Actividades	23 de Sep.	24 de Sep.	25 de Sep.	26 Sep.	27 Sep.	28 Sep.
Aplicación de las encuestas Machachi						
Aplicación de las encuestas Amaguaña						
Aplicación de las encuestas Cayambe						
Aplicación de las encuestas Tabacundo						
Validación de trabajo de campo						
Evaluación de trabajo de campo						

h. Plan de Procesamiento

✓ Software de procesamiento

IBM SPSS Statistics es un programa estadístico informático para trabajar con grandes bases de datos y para la mayoría de los análisis estadísticos como son: Estadísticos descriptivos (tablas de frecuencia), media, moda, mediana, entre otras. Proporcionará un método práctico para el análisis multivalente de la información.

✓ Sistema de codificación

“Codificar significa asignar un código, por lo general un número a cada respuesta” (Malhotra, 2008, p. 431), incluye una indicación de posición en la columna (campo) y el registro ocupara un dato (registro).

Se introduce la información requerida en las columnas siendo distintas variables de arriba abajo, esto permite que exista una trasferencia de datos sin errores debe ser fácil de entender y de usar.

Figura 9: Matriz de codificación de datos 1.

Figura 10: Matriz de codificación de datos 2.

Figura 11: Matriz de codificación de datos 3.

Interrogantes	Opciones de Respuesta	Codificación
Capacidad	Totalmente desacuerdo	SC1
	En desacuerdo	SC2
	Más o menos de acuerdo	SC3
	De acuerdo	SC4
	Totalmente de acuerdo	SC5
Recomendación	SI	R1
	NO	R2
Actitud del personal	SI	AP1
	NO	AP2
Habilidades y destrezas	SI	HD1
	NO	HD2

Figura 12: Matriz de codificación de datos 4

✓ Ingreso de información en el sistema

En este paso consiste en la elaboración de una base de datos donde se transcribieron los datos codificados de los cuestionarios físicos a un documento digital utilizando el programa SPSS.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Usuario	Numérico	8	0	Persona que re...	{1, Paciente...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Numérico	2	0	Genero de los ...	{1, Femenin...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Edad	Numérico	2	0	Edad de los us...	{1, < 18 año...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	Estado	Numérico	4	0	Estado Civil	{1, Soltero)...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Educación	Numérico	8	0	Nivel de Educa...	{1, Sin estu...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Ingresos	Numérico	8	0	Nivel de Ingreso...	{1, \$375-\$5...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Ocupación	Numérico	8	0	Ocupación	{1, Estudian...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	Frecuencia	Numérico	8	0	Frecuencia de ...	{1, Usuario ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Sector_Unid...	Numérico	8	0	Unidad Médica	{1, Machac...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Lealtad	Numérico	8	0	Lealtad del Usu...	{1, Usuario ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Fiabilidad1	Numérico	8	0	¿Cuando el usu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Fiabilidad2	Numérico	8	0	¿El servicio res...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Fiabilidad3	Numérico	8	0	Si tuvo algún pr...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Fiabilidad4	Numérico	8	0	Le proporcionar...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Empatia5	Numérico	8	0	Los profesional...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Empatia6	Numérico	8	0	Los profesional...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Empatia7	Numérico	8	0	La unidad médi...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Capacidad_...	Numérico	8	0	Usted ¿percibió...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Capacidad_...	Numérico	8	0	Usted ¿percibió...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Tangibilidad10	Numérico	8	0	Los profesional...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Tangibilidad11	Numérico	8	0	Las unidades ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Figura 13: Ingreso de Información SPSS

Continúa

Figura 14: Ingreso de Información SPSS

✓ **Reporte**

Arroja el análisis de la información requerida de las variables de la encuesta reflejando los resultados. Se solicitará las técnicas de estadísticas pueden clasificarse en univariado y bivariado. La primera permitirá analizar “los datos cuando hay una sola medición de cada elemento de la muestra o cuando hay varias mediciones de cada elemento, pero cada variable se analiza por separado”. Mientras que la segunda técnica analiza “los datos cuando hay dos o más mediciones de cada elemento y las variables se analizan al mismo tiempo” (Malhotra, 2008, p. 441).

CAPÍTULO III

Análisis e Interpretación de Resultados

3.1 Informe Ejecutivo

Para el análisis de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa en las unidades médicas de primer nivel, mediante investigación de campo y documental, aplicado en los cantones Amaguaña, Cayambe, Machachi y Tabacundo, se plantearon los siguientes objetivos para la investigación:

- Determinar las características sociodemográficos de la población objeto de estudio.
- Evaluar la gestión del servicio de salud en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Proponer estrategias de mejora para la atención a los usuarios de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El objetivo N°1 consta de 2 variables, como son: demografía y posición del usuario, mediante este análisis nos enfocamos en las características de: sexo, edad, educación, Nivel de ingresos, ocupación, estado civil, frecuencia de uso y lealtad de los usuarios externos obteniendo los siguientes resultados:

En la población objeto de estudio siendo el usuario externo se encontró que el género que más predominó fue el femenino, evidenciado por un 81,42% seguido por el masculino con un 18,58%; el rango de edad que mayor predominó en los usuarios externos que utilizan los servicios de consulta externa fue de 18-35 años con el 82,30% seguido de las edades entre 36-60 años con un 17,70%.

En cuanto al estado civil, el 74,34% de la población está casado, seguido de un 25,66% que corresponde a los solteros. En cuanto al nivel de escolaridad de los usuarios externos el 92,04% predomina la secundaria completa, seguido de la primaria con un 5,31% y el 1,77% con estudios superiores. El 100% son empleados, con niveles de ingresos entre \$375-\$500 con el 63,72% seguido del 34,51% con \$501-\$700 mensuales y el 1,77% ingresos superiores a \$701-\$1000.

El 100% de los usuarios externos utilizan con regularidad el servicio de consulta externa y 48,67% son usuarios fieles que asisten a las unidades médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mientras el 51,33% no tienen preferencias específicas.

Para analizar el Objetivo No.2, las 5 variables que evalúan la gestión del servicio son la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad. La fiabilidad de la escala SERVQUAL fue probada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que fue de 0,924 siendo excelente.

En la variable fiabilidad se encontró que el 2.88% de los encuestados opinan del servicio que no hay interés en resolver los problemas y que el servicio no se da en el tiempo prometido. En la variable Empatía los usuarios perciben que no se preocupan por los intereses ni entienden las necesidades específicas teniendo horarios convenientes. La variable tangibilidad opinan sus instalaciones médicas no son atractivas y no tienen equipamiento moderno. La variable seguridad arrojan los resultados que no demuestran igualdad para todos los usuarios.

Se plasma los resultados de estos análisis en los: Análisis Univariado y Bivariado.

3.2 Informe por variable

De acuerdo al estudio satisfacción de los usuarios externos del servicio de consulta externa, se establecieron 2 objetivos de estudio, cada uno de ellos compuesto por variables y a su vez por ítems las cuales han permitido obtener información relevante al caso de estudio.

Tabla 4

Matriz de Variable

Objetivo / Categoría	Variable	Resultados
		<p>Se encontró el género que más predominó fue el femenino, evidenciado por un 81,42% seguido por el masculino con un 18,58%; el rango de edad que mayor predominó en los usuarios externos que utilizan los servicios de consulta externa fue de 18-35 años con el 82,30% seguido de las edades entre 36-60 años con un 17,70%.</p> <p>En cuanto al estado civil, el 74,34% de la población está casado, seguido de un 25,66%</p>

Determinar las características sociodemográficas de la población objeto de estudio.	Demográfica	que corresponde a los solteros. En cuanto al nivel de escolaridad de los usuarios externos el 92,04% predomina la secundaria completa, seguido de la primaria con un 5,31% y el 1,77% con estudios superiores. El 100% son empleados, con niveles de ingresos entre \$375-\$500 con el 63,72% seguido del 34,51% con \$501-\$700 mensuales y el 1,77% ingresos superiores a \$701-\$1000.
	Posición de Usuario	El 100% de los usuarios externos utilizan con regularidad el servicio de consulta externa y 48,67% son usuarios fieles que asisten a las unidades médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Evaluar la gestión del servicio de salud en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	Fiabilidad	Los usuarios externos opinan que el 70,80% están de acuerdo que muestran un sincero interés en solucionar problemas que se puedan presentar cumpliendo con lo prometido. El 2,65% está totalmente desacuerdo que recibe el servicio de consulta externa en la hora programada.
	Empatía	La mayoría de los usuarios están de acuerdo que se preocupan y comprenden las necesidades, se ofrece horarios convenientes. Teniendo un porcentaje minoritario los usuarios no están de acuerdo a lo antes mencionado.
	Capacidad de Respuesta	Los usuarios se encuentran de acuerdo que percibieron un servicio inmediato por parte de los profesionales en la unidad médica del servicio de consulta externa y percibieron que los profesionales de la unidad médica se encontraban dispuestos ayudarlos.
	Elementos Tangibles	Las instalaciones físicas de la unidad médica de acuerdo a los usuarios están de acuerdo que son visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio con un equipamiento moderno pero se podría mejorar para brindar un mejor servicio.
	Seguridad	Un 2,7% de los usuarios encuestados admiten que están en desacuerdo que los profesionales no demuestran igualdad, por lo contrario un 65,49% se encuentra de acuerdo que los profesionales de la unidad médica cuentan con los conocimientos suficientes por ende demuestran capacidad de organización en el servicio de consulta externa.

3.3 Análisis Bivariado

3.3.1 Fiabilidad

3.3.1.1 ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 5:

Chi-cuadrado Fiabilidad 1

Hipótesis:

H0: La variable interés en solucionarlo y recomendación a otras personas son independientes.

H1: La variable interés en solucionarlo depende de la recomendación a otras personas.

Resultados: $0.000 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 6:

Tabla cruzada: ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
¿Cuándo el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?	En desacuerdo	Recuento	0	2	2
		% dentro de ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	20,0%	1,8%
		% del total	0,0%	1,8%	1,8%
Más o menos de acuerdo		Recuento	14	4	18
		% dentro de ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?	77,8%	22,2%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	13,6%	40,0%	15,9%
		% del total	12,4%	3,5%	15,9%

Totalmente de acuerdo	Recuento	13	0	13
	% dentro de ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	12,6%	0,0%	11,5%
	% del total	11,5%	0,0%	11,5%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?	91,2%	8,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	91,2%	8,8%	100,0%

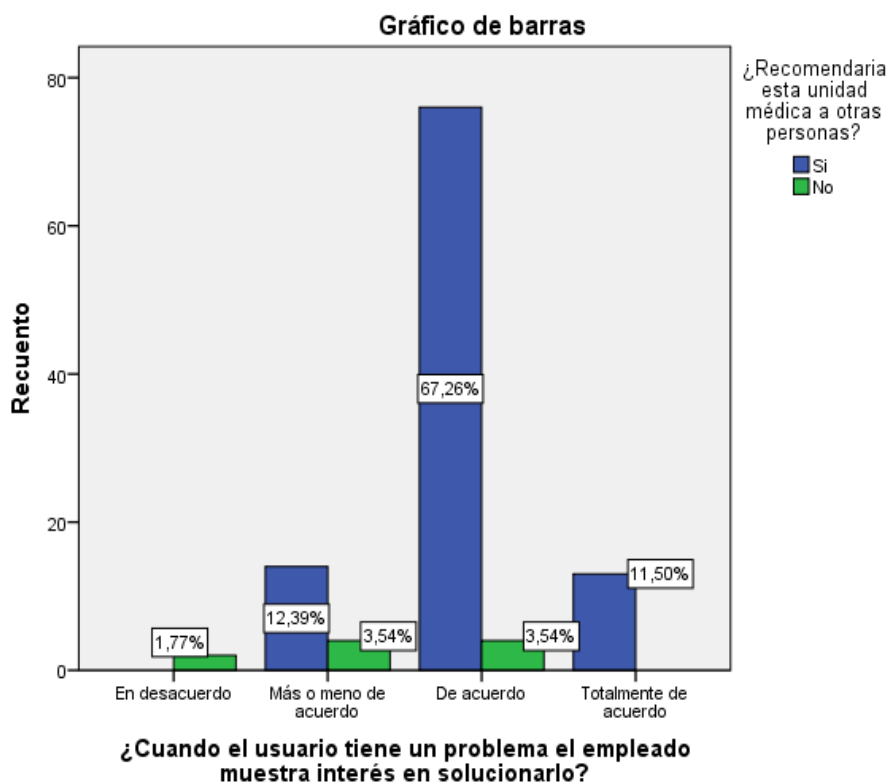


Figura 15: Distribución de la relación entre las variables: ¿Cuando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Quando el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo guarda relación con la recomendación de la unidad médica. Porque de los 113 usuarios encuestados el 91,15% si recomendaría a la unidad médica, es decir que el 67,26% está de acuerdo que al tener un problema el empleado muestra interés en solucionarlo mientras que un 12,39% más o menos de acuerdo y 11,50% totalmente de acuerdo. El 8,85% de los usuarios no recomendaría la unidad médica teniendo los siguientes resultados con la pregunta antes mencionada: 3,54% está de acuerdo mientras el 3,54% tiene una posición neutra estando más o menos de acuerdo y el 1,77% está en desacuerdo.

Tabla 7

Tabla cruzada ¿El servicio responde a lo que usted esperaba? vs Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	En desacuerdo	Recuento	1	5	6
		% dentro de ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	16,7%	83,3%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	1,0%	50,0%	5,3%
		% del total	0,9%	4,4%	5,3%
Más o menos de acuerdo		Recuento	18	2	20
		% dentro de ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	90,0%	10,0%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	17,5%	20,0%	17,7%
		% del total	15,9%	1,8%	17,7%
De acuerdo		Recuento	73	3	76
		% dentro de ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	96,1%	3,9%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	70,9%	30,0%	67,3%
		% del total	64,6%	2,7%	67,3%
Totalmente de acuerdo		Recuento	11	0	11
		% dentro de ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	100,0%	0,0%	100,0%

	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	10,7%	0,0%	9,7%
	% del total	9,7%	0,0%	9,7%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	91,2%	8,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	91,2%	8,8%	100,0%

3.3.1.2 ¿El servicio responde a lo que usted esperaba? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 8

Chi-cuadrado Fiabilidad 2

Hipótesis:

H0: La variable el servicio responde a lo que usted esperaba y recomendaría a otras personas son independientes.

H1: La variable el servicio responde a lo que usted esperaba depende de la recomendación a otras personas.

Resultados: $0.00 < 0.05$ Se acepta H1

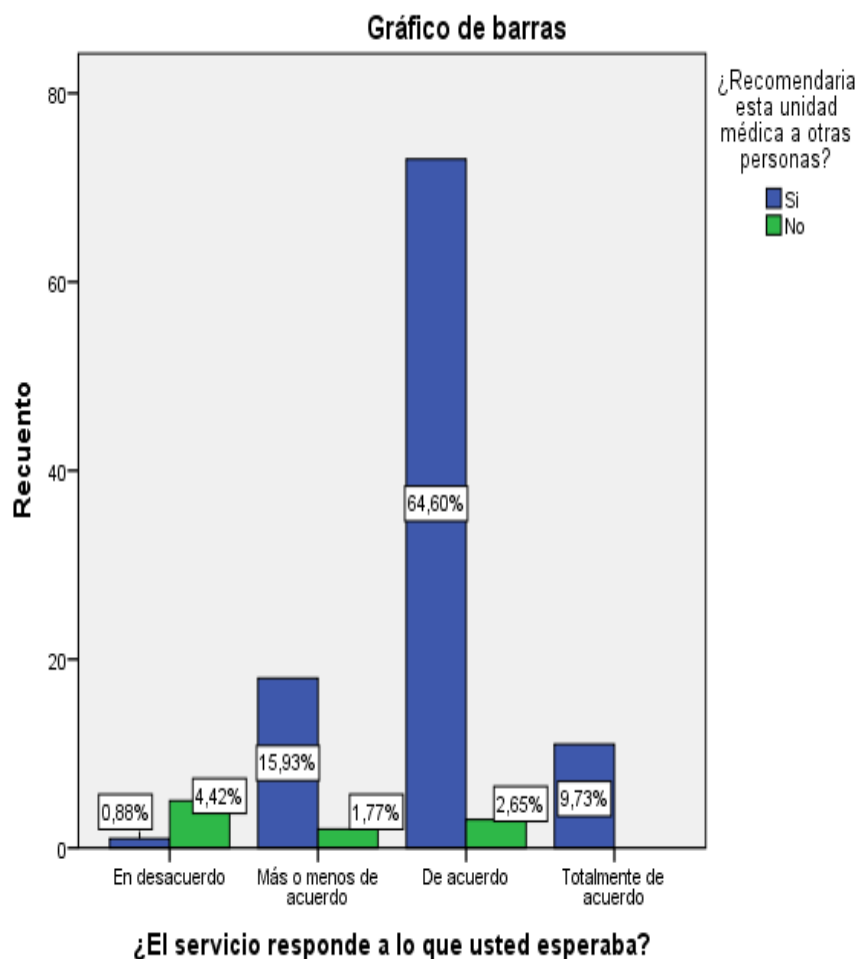


Figura 16: Distribución de la relación entre las variables ¿El servicio responde a lo que usted esperaba? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 91,14% de los usuarios si recomendaría la unidad médica respondiendo a la pregunta de la siguiente manera: el 64,60% está de acuerdo que el servicio responde a lo que esperaba, el 15,93% más o menos de acuerdo mientras el 9,73% totalmente de acuerdo y un pequeño porcentaje en desacuerdo con el 0,88%.

El 8,86% de los 113 encuestados no recomendaría la unidad médica es decir que un 2,65% está de acuerdo que el servicio responde a lo que esperaba, el 1,77% tiene una posición neutra y el 4,42% se encuentra en desacuerdo.

3.3.1.3 Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 9

Chi-cuadrado Fiabilidad 3

Hipótesis:

H0: La variable Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted? y recomendaría a otras personas es independiente.

H1: La variable Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted? depende de la recomendación a otras personas.

Resultados: $0.00 > 0.05$ Se acepta H1

Tabla 10

Tabla cruzada - Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted?	En desacuerdo	Recuento	0	2	2
		% dentro de Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted?	0,0%	100,0%	100,0%

	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	20,0%	1,8%
	% del total	0,0%	1,8%	1,8%
Más o menos	Recuento	25	4	29
	% dentro de Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted?	86,2%	13,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	24,3%	40,0%	25,7%
	% del total	22,1%	3,5%	25,7%
De acuerdo	Recuento	64	3	67
	% dentro de Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted?	95,5%	4,5%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	62,1%	30,0%	59,3%
	% del total	56,6%	2,7%	59,3%
Totalmente de acuerdo	Recuento	14	1	15
	% dentro de Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted?	93,3%	6,7%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	13,6%	10,0%	13,3%

	% del total	12,4%	0,9%	13,3%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted?	91,2%	8,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	91,2%	8,8%	100,0%

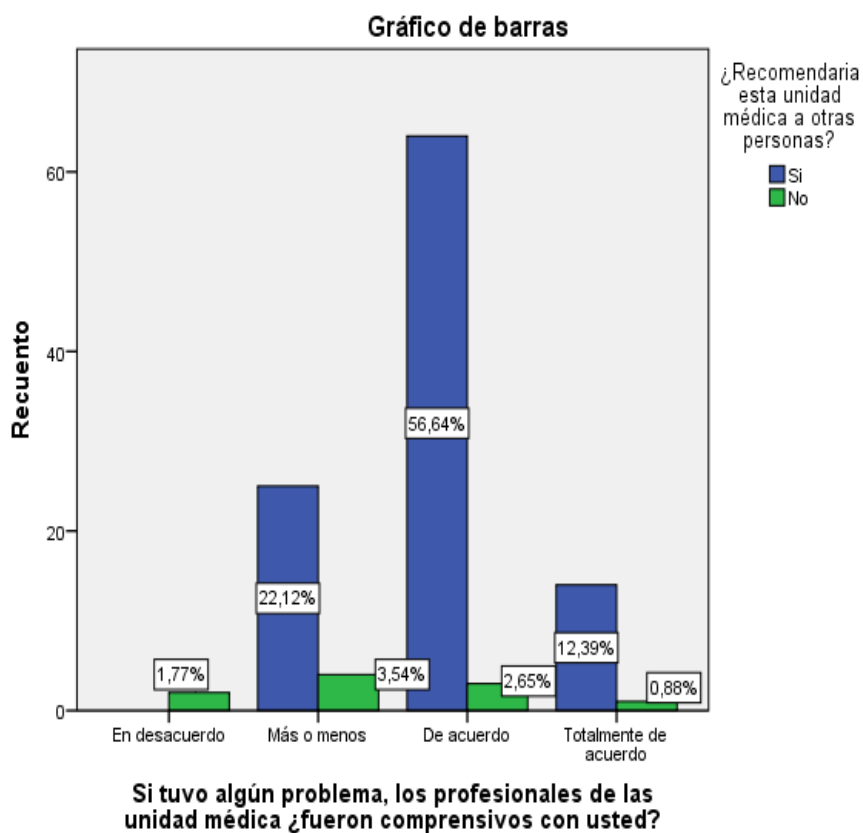


Figura 17: Distribución de la relación entre las variables Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Las preguntas: Si tuvo algún problema, los profesionales de la unidad médica ¿fueron comprensivos con usted? guarda relación con recomendar la unidad médica a otras personas. De los 113 encuestados que dijeron que si recomendarían la unidad médica el 56,64% están de acuerdo que los profesionales fueron comprensivos y los usuarios que no recomienda la unidad médica opinan que están en desacuerdo con el 1,77%.

3.3.1.4 Le proporcionaron los servicios a la hora programada * Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 11:

Chi-cuadrado Fiabilidad 4

Hipótesis:

H0: La variable le proporcionaron los servicios a la hora programada y recomendaría a otras personas es independiente.

H1: La variable le proporcionaron los servicios a la hora programada depende de la recomendación a otras personas.

Resultados: $0.00 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 12:

Tabla cruzada Le proporcionaron los servicios a la hora programada vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
Le proporcionaron los servicios a la hora programada	Totalmente desacuerdo	Recuento	0	3	3
		% dentro de Le proporcionaron los servicios a la hora programada	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	30,0%	2,7%
		% del total	0,0%	2,7%	2,7%
En desacuerdo		Recuento	1	1	2
		% dentro de Le proporcionaron los servicios a la hora programada	50,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	1,0%	10,0%	1,8%
		% del total	0,9%	0,9%	1,8%
Más o menos de acuerdo		Recuento	18	1	19
		% dentro de Le proporcionaron los servicios a la hora programada	94,7%	5,3%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	17,5%	10,0%	16,8%
		% del total	15,9%	0,9%	16,8%

De acuerdo	Recuento	50	5	55
	% dentro de Le proporcionaron los servicios a la hora programada	90,9%	9,1%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	48,5%	50,0%	48,7%
	% del total	44,2%	4,4%	48,7%
Totalmente de acuerdo	Recuento	34	0	34
	% dentro de Le proporcionaron los servicios a la hora programada	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	33,0%	0,0%	30,1%
	% del total	30,1%	0,0%	30,1%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de Le proporcionaron los servicios a la hora programada	91,2%	8,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	91,2%	8,8%	100,0%

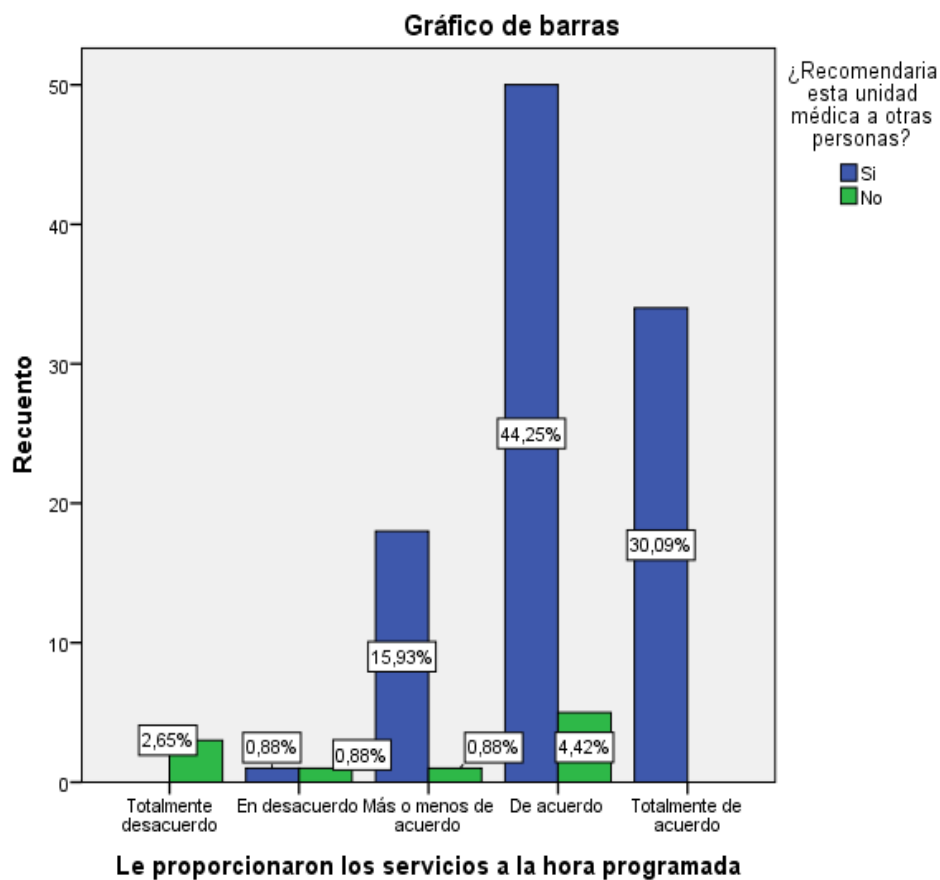


Figura 18: Distribución de la relación entre las variables: Le proporcionaron los servicios a la hora programada vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Le proporcionaron los servicios a la hora programada guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

De los 113 encuestados el 44,25% están de acuerdo que le proporcionaron los servicios a la hora programada afirmando que recomendarían la unidad médica y tan solo el 2,65% se encuentra totalmente desacuerdo y no recomendaría la unidad médica.

3.3.2 Dimensión Empatía

3.3.2.1 Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 13

Chi-cuadrado Empatía 1

Hipótesis:

H0: La variable los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios y recomendaría a otras personas es independiente.

H1: La variable los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios depende de la recomendación a otras personas.

Resultados: $0.00 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 14

Tabla cruzada - Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de	En desacuerdo	Recuento	1	3	4
		% dentro de Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios	25,0%	75,0%	100,0%

sus usuarios	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	1,0%	30,0%	3,5%
	% del total	0,9%	2,7%	3,5%
Más o menos de acuerdo	Recuento	20	3	23
	% dentro de Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios	87,0%	13,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	19,4%	30,0%	20,4%
	% del total	17,7%	2,7%	20,4%
De acuerdo	Recuento	67	4	71
	% dentro de Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios	94,4%	5,6%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	65,0%	40,0%	62,8%
	% del total	59,3%	3,5%	62,8%
Totalmente de acuerdo	Recuento	15	0	15
	% dentro de Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	14,6%	0,0%	13,3%
	% del total	13,3%	0,0%	13,3%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios	91,2%	8,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0%

% del total	91,2%	8,8%	100,0%
-------------	-------	------	--------

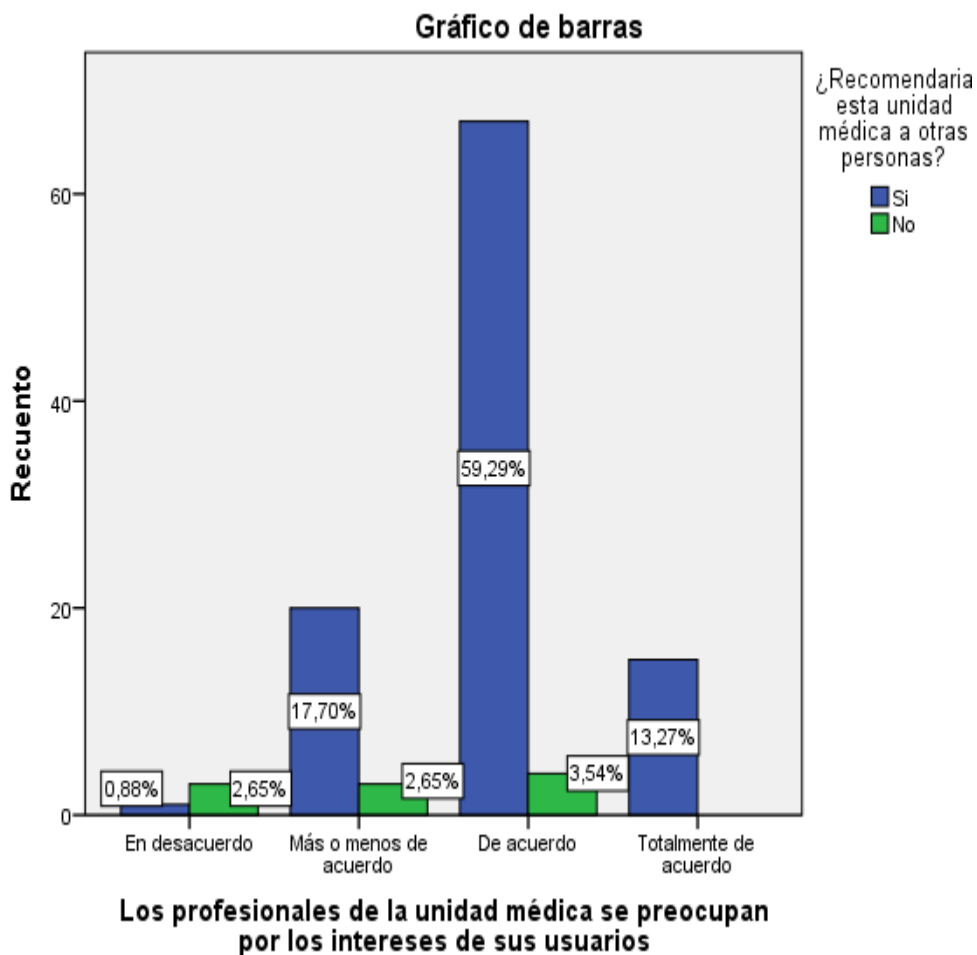


Figura 19: Distribución de la relación entre las variables: Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 72,56% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses afirmando en recomendar la unidad médica mientras el 2,65% se encuentra en desacuerdo e indicando que no recomendaría la unidad médica.

3.3.2.2 Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios

* ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 15

Chi-cuadrado Empatía 2

Hipótesis:

H0: La variable los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios y recomendar a otras personas es independiente.

H1: La variable los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios depende de la recomendación a otras personas.

Resultados: $0.000 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 16

Tabla cruzada - Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

		¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total	
		Si	No		
Los profesionales	En desacuerdo	Recuento	1	3	4

entienden las necesidades específicas de los usuarios	% dentro de			
	Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios	25,0%	75,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendarí a esta unidad médica a otras personas?	1,0%	30,0%	3,5%
	% del total	0,9%	2,7%	3,5%
Más o menos de acuerdo	Recuento	22	3	25
	% dentro de			
	Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios	88,0%	12,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendarí a esta unidad médica a otras personas?	21,4%	30,0%	22,1%
	% del total	19,5%	2,7%	22,1%
De acuerdo	Recuento	63	4	67
	% dentro de			
	Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios	94,0%	6,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendarí a esta unidad médica a otras personas?	61,2%	40,0%	59,3%

	% del total	55,8%	3,5%	59,3%
Totalmente de acuerdo	Recuento	17	0	17
	% dentro de Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios	100,0%	0,0%	100,0 %
	% dentro de ¿Recomendarí a esta unidad médica a otras personas?	16,5%	0,0%	15,0%
	% del total	15,0%	0,0%	15,0%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios	91,2%	8,8%	100,0 %
	% dentro de ¿Recomendarí a esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0 %
	% del total	91,2%	8,8%	100,0 %

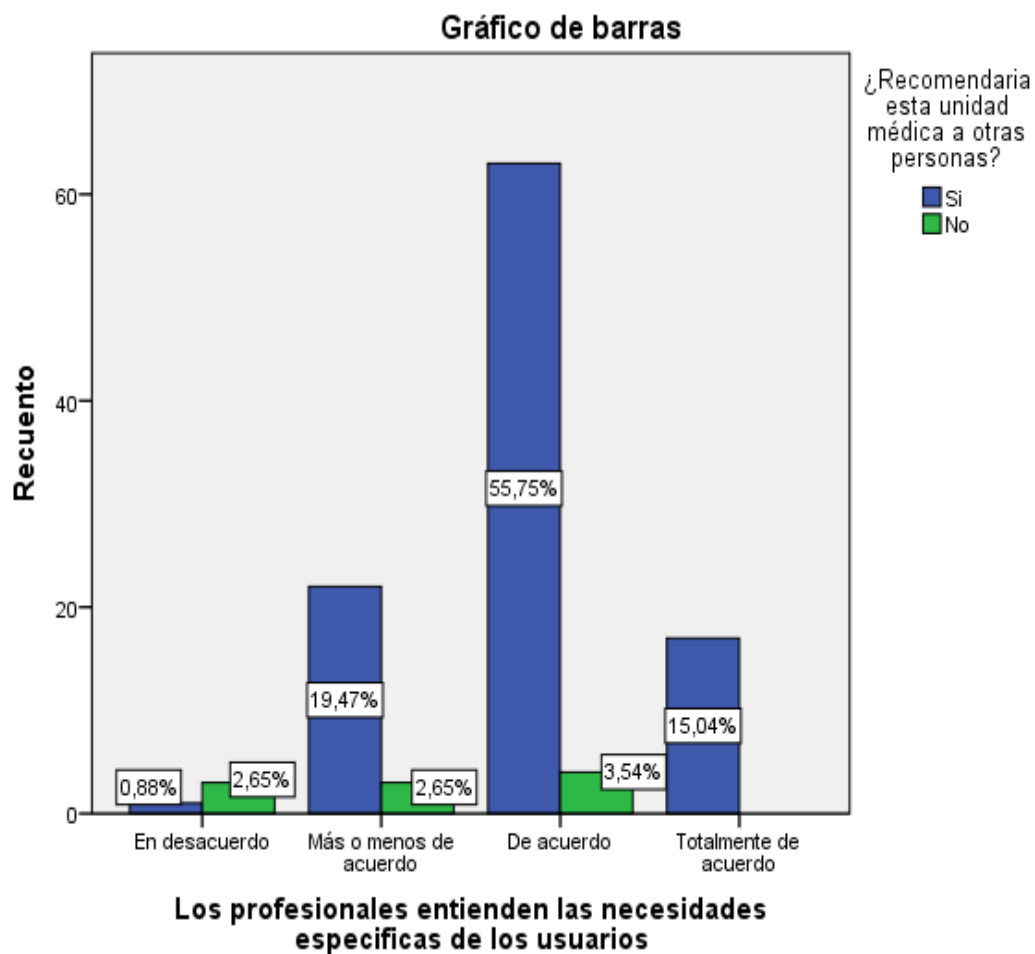


Figura 20: Distribución de la relación entre las variables: La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 70,79% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios afirmando en recomendar la unidad médica mientras el 2,65% se encuentra en desacuerdo por tal motivo no recomendarían la unidad médica.

3.3.2.3 La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 17

Chi-cuadrado Empatía 3

Hipótesis:

H0: La variable la unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios y recomendar a otras personas es independiente.

H1: La variable la unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios depende de la recomendación a otras personas.

Resultados: $0.001 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 18

*Tabla cruzada- La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?*

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	Totalmente desacuerdo	Recuento	0	1	1
		% dentro de La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	0,0%	100,0%	100,0%
			% del total		
			91,2%	8,8%	100,0%

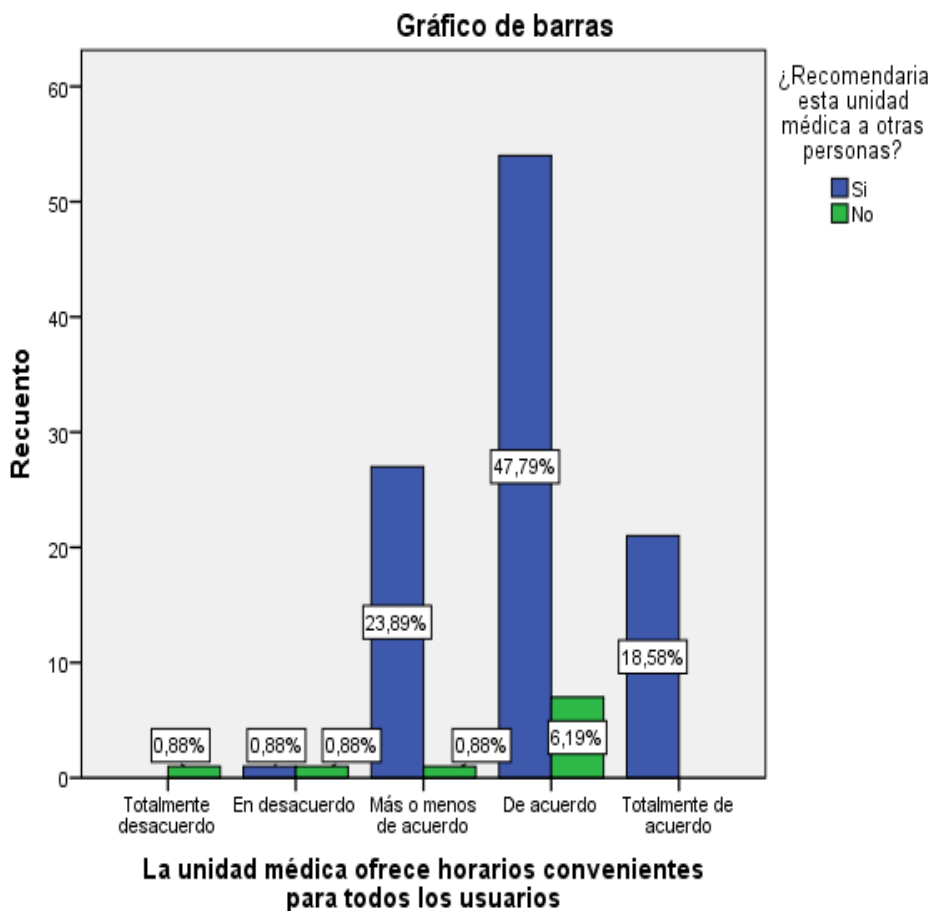


Figura 21: Distribución de la relación entre las variables: La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios guardan relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 66,37% de los usuarios opinan que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las unidades médicas ofrecen horarios convenientes para todos los usuarios afirmando en recomendar la unidad médica.

El 1,66% se encuentra en desacuerdo y totalmente desacuerdo ante la pregunta antes mencionada y dando una respuesta negativa en no recomendar la unidad médica.

3.3.3 Capacidad de Respuesta

3.3.3.1 Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?

* ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 19

Chi-cuadrado Capacidad de Respuesta 1

Hipótesis:

H0: La variable Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales? y recomendaría a otras personas no guardan relación entre ellas.

H1: La variable Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales? y recomendación a otras personas guardan relación entre ellas.

Resultados: $0.00 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 20

Tabla cruzada -Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales? * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?	Totalmente desacuerdo	Recuento	0	1	1
		% dentro de	0,0%	100,0%	100,0%
		Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?			

	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	10,0%	0,9%
	% del total	0,0%	0,9%	0,9%
En desacuerdo	Recuento	0	4	4
	% dentro de Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?	0,0%	100,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	40,0%	3,5%
	% del total	0,0%	3,5%	3,5%
Más o menos de acuerdo	Recuento	18	2	20
	% dentro de Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?	90,0%	10,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	17,5%	20,0%	17,7%
	% del total	15,9%	1,8%	17,7%
De acuerdo	Recuento	73	3	76
	% dentro de Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?	96,1%	3,9%	100,0%

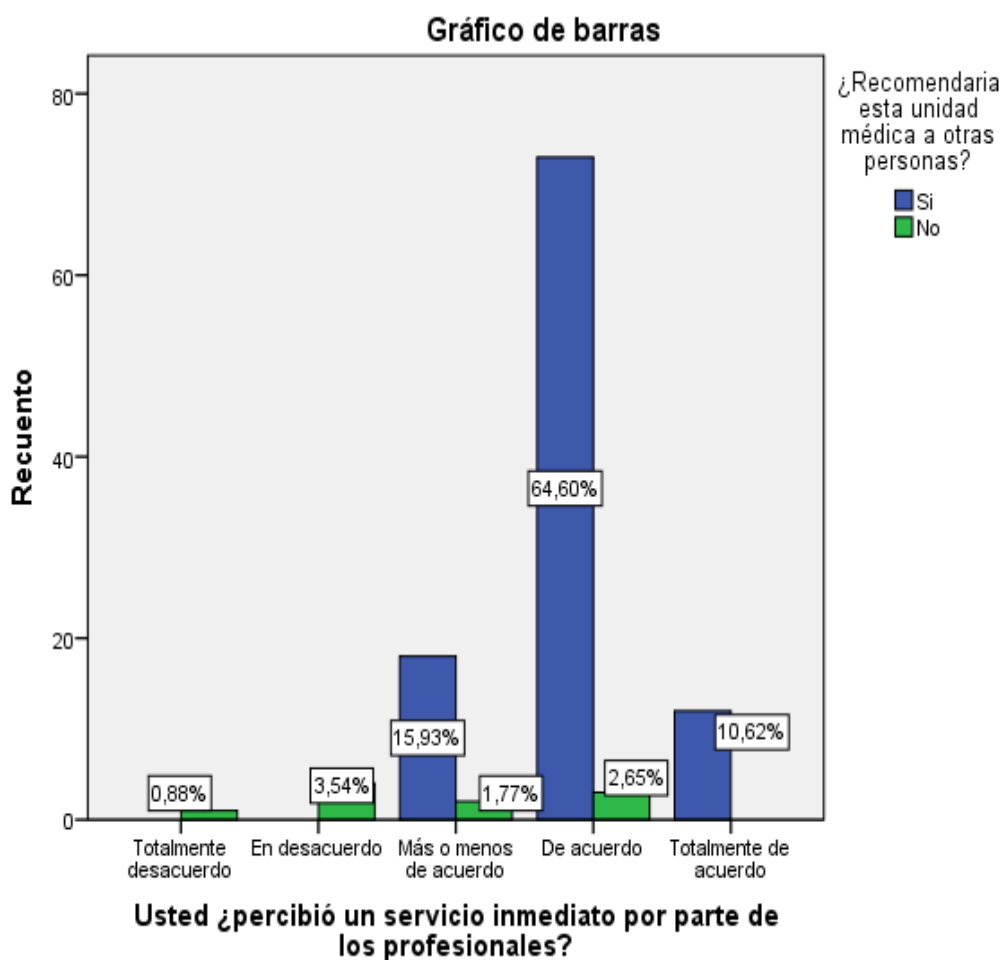


Figura 22: Distribución de la relación entre las variables: Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales? guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?.

Del 75,22% de los usuarios respondieron que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales afirmando que si recomendarían la unidad médica mientras que el 4,42% se encuentra en desacuerdo y totalmente desacuerdo indicando que no recomendaran la unidad médica.

3.3.3.2 Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo? * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 21

Chi-cuadrado Capacidad de Respuesta 2

Hipótesis:

H0: La variable Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo? y recomendaría esta unidad médica a otras personas no guardan relación entre ellas.

H1: La variable Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo? y recomendaría esta unidad médica a otras personas guardan relación entre ellas.

Resultados: 0.000<0.05 Se acepta H1

Tabla 22

Tabla cruzada Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?	Totalmente desacuerdo	Recuento	0	2	2
		% dentro de Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?	0,0%	100,0%	100,0%

	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	20,0%	1,8%
	% del total	0,0%	1,8%	1,8%
En desacuerdo	Recuento	0	3	3
	% dentro de Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?	0,0%	100,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	30,0%	2,7%
	% del total	0,0%	2,7%	2,7%
Más o menos de acuerdo	Recuento	12	3	15
	% dentro de Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?	80,0%	20,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	11,7%	30,0%	13,3%
	% del total	10,6%	2,7%	13,3%
De acuerdo	Recuento	74	2	76
	% dentro de Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?	97,4%	2,6%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	71,8%	20,0%	67,3%
	% del total	65,5%	1,8%	67,3%
Totalmente de acuerdo	Recuento	17	0	17

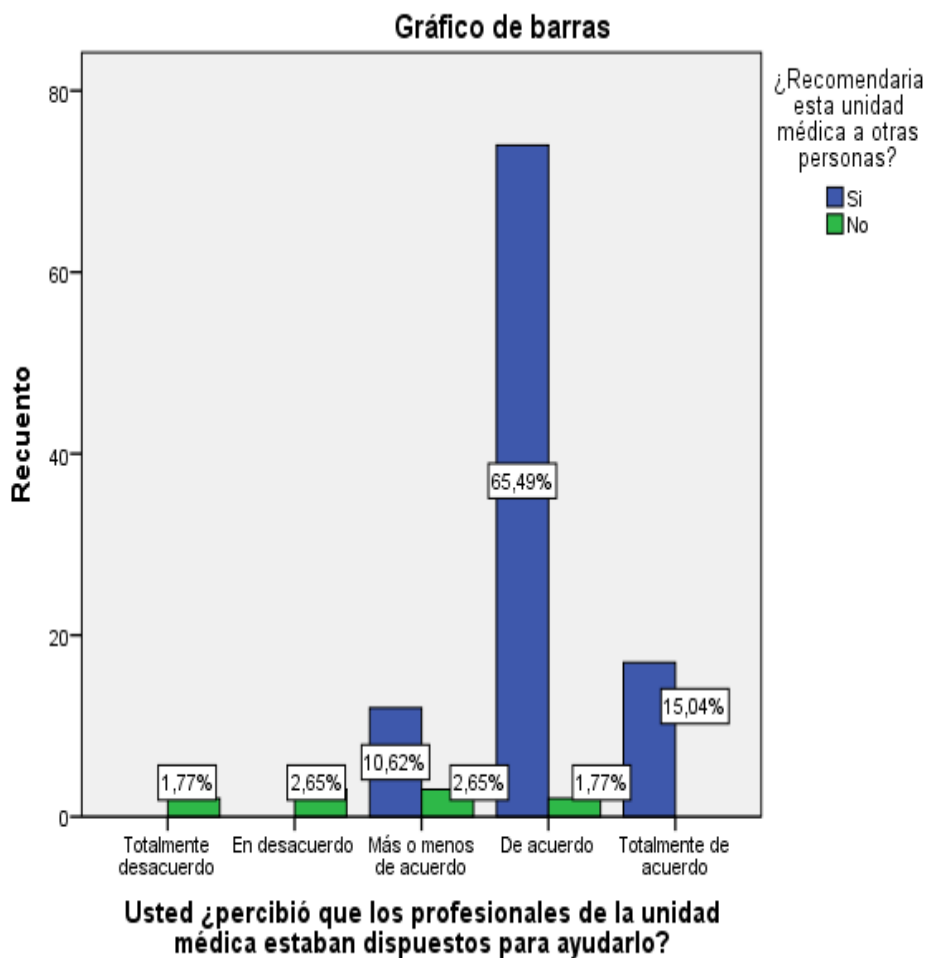


Figura 23: Distribución de la relación entre las variables: Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo? guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 80,54% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que percibió que los profesionales de unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo afirmando en recomendar la unidad médica.

El 4,42% de los encuestados opinan que están en desacuerdo y totalmente desacuerdo opinando negativamente en no recomendar la unidad médica.

3.3.4 Tangibilidad

3.3.4.1 Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados? *

¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 23

Chi-cuadrado Tangibilidad 1

Hipótesis:

H0: La variable Usted Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados? y recomendaría esta unidad médica a otras personas no guardan relación entre ellas.

H1: La variable Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados? y recomendaría esta unidad médica a otras personas guardan relación entre ellas.

Resultados: 0.013<0.05 Se acepta H1

Tabla 24

Tabla cruzada - Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total	
			Si	No		
Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados?	En desacuerdo	Recuento	0	1	1	
		% dentro de Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados?	0,0%	100,0%	100,0%	
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	10,0%	0,9%	
		% del total	0,0%	0,9%	0,9%	
		Más o menos de acuerdo	Recuento	15	2	17

	% dentro de Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados?	88,2%	11,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	14,6%	20,0%	15,0%
	% del total	13,3%	1,8%	15,0%
De acuerdo	Recuento	52	4	56
	% dentro de Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados?	92,9%	7,1%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	50,5%	40,0%	49,6%
	% del total	46,0%	3,5%	49,6%
Totalmente de acuerdo	Recuento	36	3	39
	% dentro de Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados?	92,3%	7,7%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	35,0%	30,0%	34,5%
	% del total	31,9%	2,7%	34,5%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados?	91,2%	8,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	91,2%	8,8%	100,0%

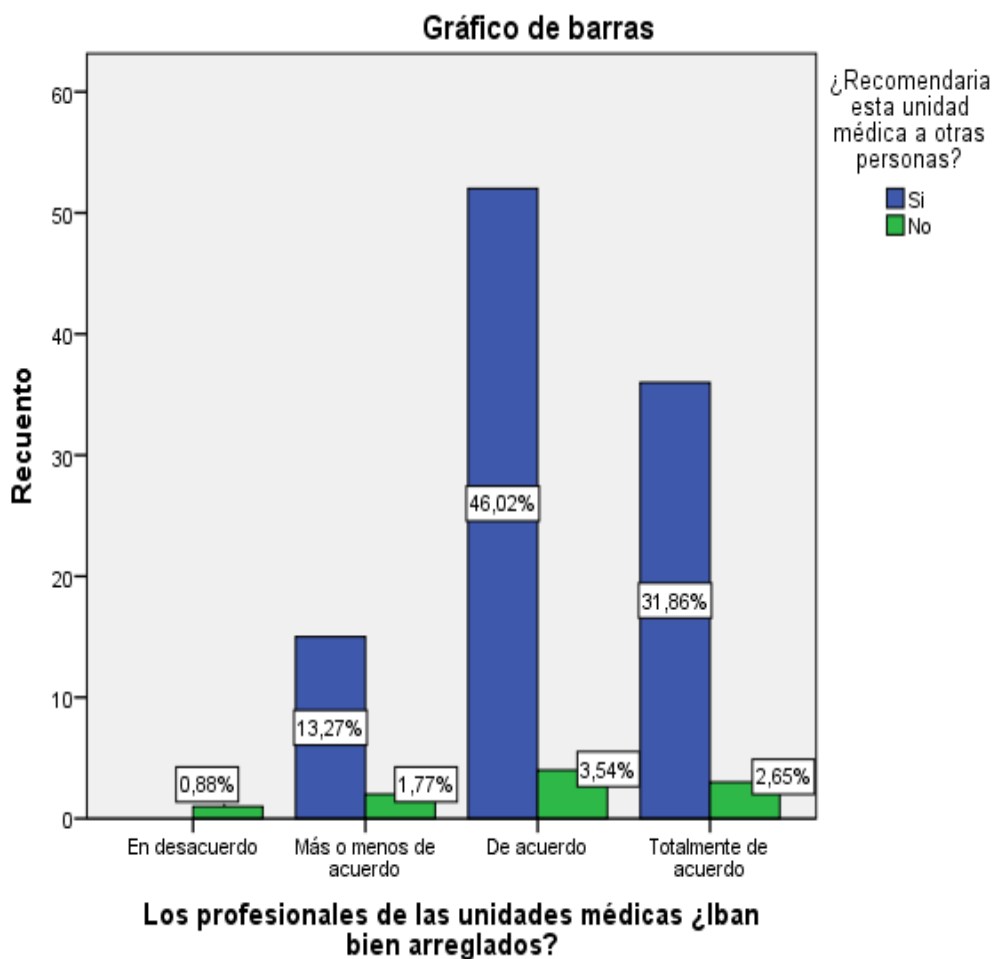


Figura 24: Distribución de la relación entre las variables: Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados? guardan relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 77,88% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los profesionales de las unidades médicas iban bien arreglados opinando favorablemente en recomendar la unidad médica.

El 0,88% de los encuestados responde que están en desacuerdo ante la pregunta anteriormente detallada y negando en recomendar la unidad médica.

**3.3.4.2 Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? *
¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?**

Tabla 25

Chi-cuadrado Tangibilidad 2

Hipótesis:

H0: La variable las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? y recomendaría esta unidad médica a otras personas no guardan relación entre ellas.

H1: La variable las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? y recomendaría esta unidad médica a otras personas guardan relación entre ellas.

Resultados: 0.001<0.05 Se acepta H1

Tabla 26

*Tabla cruzada -Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? *
¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?*

		¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
		Si	No	
Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno?	En desacuerdo	1	2	3
	Recuento			
	% dentro de Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno?	33,3%	66,7%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	1,0%	20,0%	2,7%
	% del total	0,9%	1,8%	2,7%
	Más o menos de acuerdo	38	6	44
	Recuento			

	% dentro de Las unidades médicas			
	¿Tenía su equipamiento moderno?	86,4%	13,6%	100,0%
	% dentro de			
	¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	36,9%	60,0%	38,9%
	% del total	33,6%	5,3%	38,9%
De acuerdo	Recuento	55	2	57
	% dentro de Las unidades médicas			
	¿Tenía su equipamiento moderno?	96,5%	3,5%	100,0%
	% dentro de			
	¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	53,4%	20,0%	50,4%
	% del total	48,7%	1,8%	50,4%
Totalmente de acuerdo	Recuento	9	0	9
	% dentro de Las unidades médicas			
	¿Tenía su equipamiento moderno?	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de			
	¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	8,7%	0,0%	8,0%
	% del total	8,0%	0,0%	8,0%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de Las unidades médicas			
	¿Tenía su equipamiento moderno?	91,2%	8,8%	100,0%

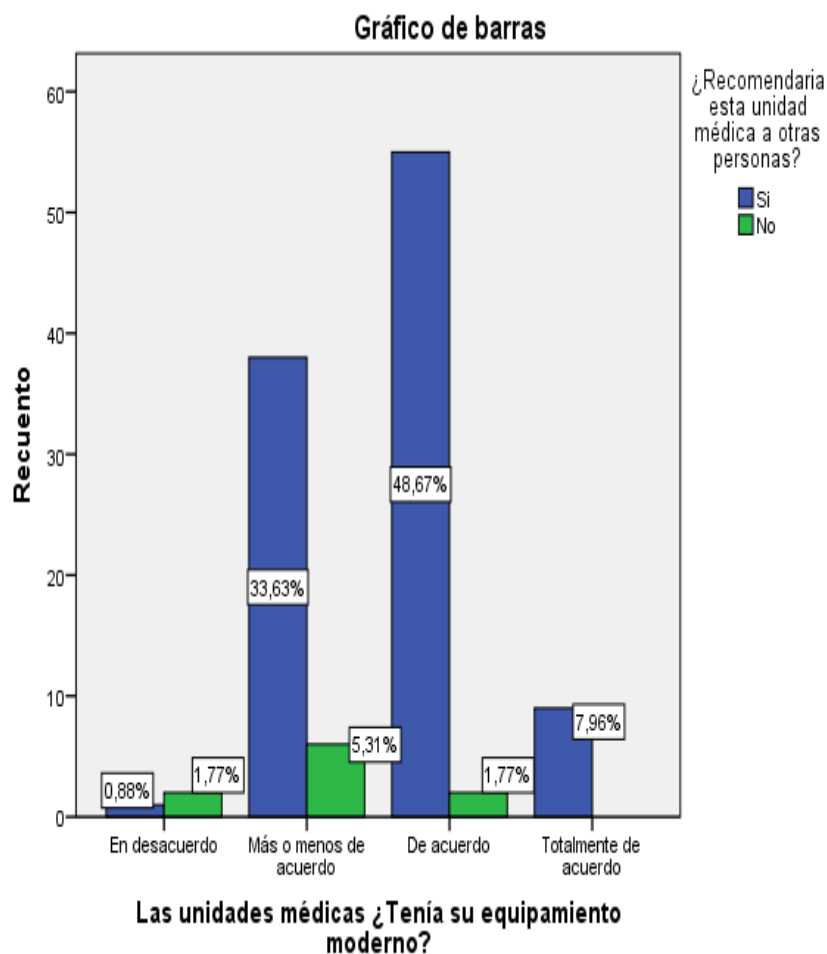


Figura 25: Distribución de la relación entre las variables: Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno? guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 56,63% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las unidades médicas tienen su equipamiento moderno afirmando en recomendar la unidad médica.

El 1,77% está en desacuerdo que la unidad médica cuenta con equipamiento moderno indicando que no recomendarían la unidad médica.

3.3.4.3 Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 27

Chi-cuadrado Tangibilidad 3

Hipótesis:

H0: La variable las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio y recomendaría esta unidad médica a otras personas no guardan relación entre ellas.

H1: La variable las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio y recomendaría esta unidad médica a otras personas guardan relación entre ellas.

Resultados: $0.000 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 28

Tabla cruzada - Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

		¿Recomendarí a esta unidad médica a otras personas?		Total	
		Si	No		
Las instalaciones de las	En desacuerdo	Recuento	0	6	6

unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio	% dentro de Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio	0,0%	100,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	0,0%	60,0%	5,3%
	% del total	0,0%	5,3%	5,3%
Más o menos de acuerdo	Recuento	34	3	37
	% dentro de Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio	91,9 %	8,1%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	33,0 %	30,0%	32,7%
	% del total	30,1 %	2,7%	32,7%
De acuerdo	Recuento	56	1	57
	% dentro de Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio	98,2 %	1,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	54,4 %	10,0%	50,4%
	% del total	49,6 %	0,9%	50,4%
<u>Totalmente de acuerdo</u>	Recuento	13	0	13

	% dentro de Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	12,6%	0,0%	11,5%
	% del total	11,5%	0,0%	11,5%
Total	Recuento	103	10	113
	% dentro de Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio	91,2%	8,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	91,2%	8,8%	100,0%

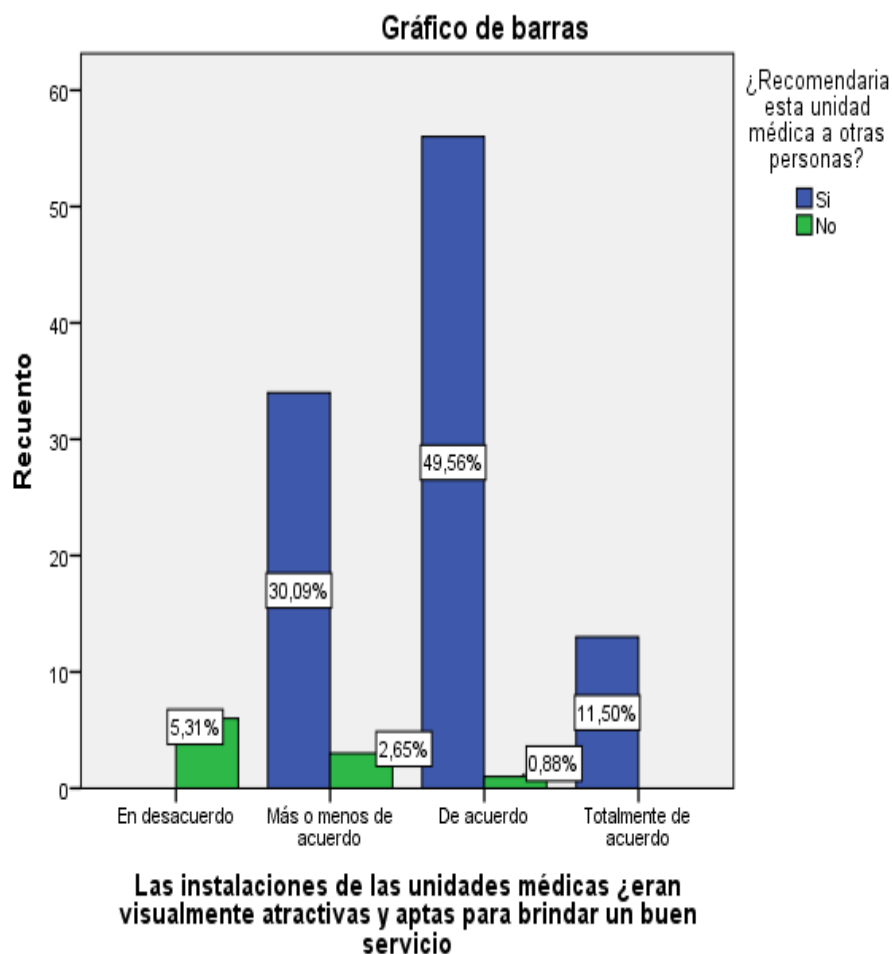


Figura 26: Distribución de la relación entre las variables: Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 61,06% de los usuarios respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las unidades médicas eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio afirmando en recomendar la unidad médica.

El 5,31% está en desacuerdo ante la pregunta respondiendo negativamente en no recomendar la unidad médica.

3.3.5 Dimensión Seguridad

3.3.5.1 Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios *

¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 29

Chi-cuadrado Seguridad 1

Hipótesis:

H0: La variable los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios y aptas para brindar un buen servicio y recomendaría esta unidad médica a otras personas no guardan relación entre ellas.

H1: La variable los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios y aptas para brindar un buen servicio y recomendaría esta unidad médica a otras personas guardan relación entre ellas.

Resultados: $0.001 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 30

Tabla cruzada- Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios	En desacuerdo	Recuento	1	2	3
		% dentro de Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios	33,3%	66,7%	100,0%
		% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	1,0%	20,0%	2,7%
		% del total	0,9%	1,8%	2,7%
	Más o menos de	Recuento	28	5	33

acuerdo	% dentro de Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios	84,8%	15,2%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	27,2%	50,0%	29,2%
	% del total	24,8%	4,4%	29,2%
	De acuerdo	Recuento	62	3
De acuerdo	% dentro de Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios	95,4%	4,6%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	60,2%	30,0%	57,5%
	% del total	54,9%	2,7%	57,5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	12	0
Totalmente de acuerdo	% dentro de Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios	100,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	11%	0,0%	10,6%
	% del total	10,6%	0,0%	10,6%
	Total	Recuento	103	10
Total	% dentro de Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios	91,2%	8,8%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	91,2%	8,8%	100,0%

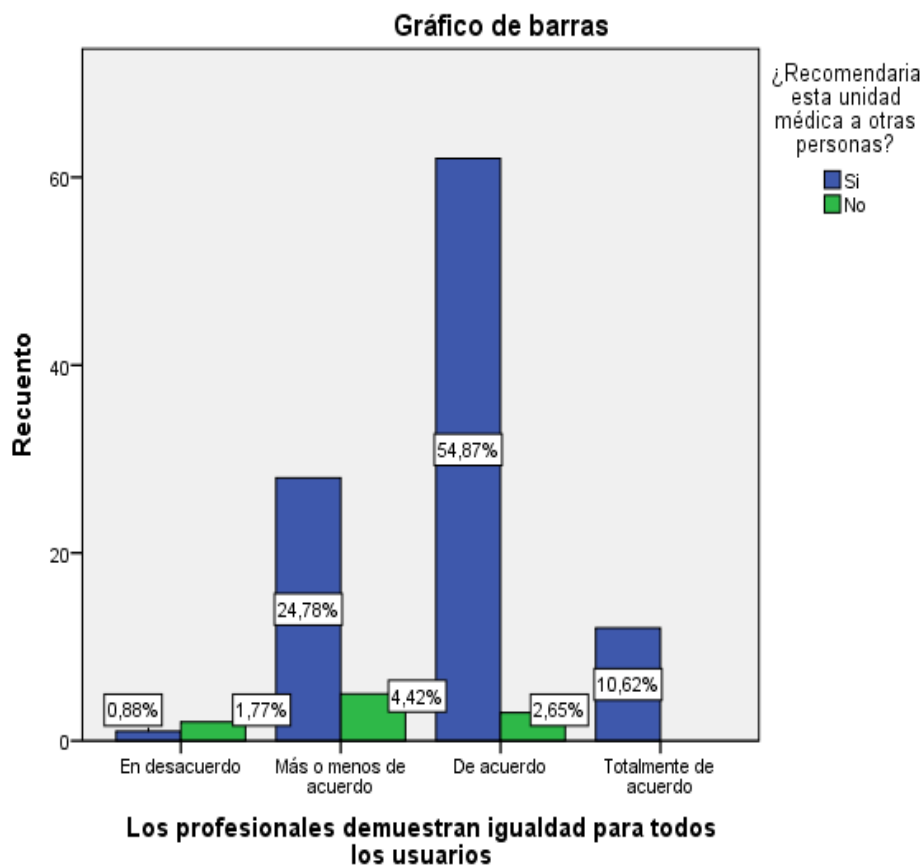


Figura 27: Distribución de la relación entre las variables: Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 65,49% de los usuarios están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios afirmando en recomendar la unidad médica.

El 1,77% se encuentra en desacuerdo y negando la posibilidad en recomendar la unidad médica.

3.3.5.2 Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? * ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 31

Chi-cuadrado Seguridad 2

Hipótesis:

H0: La variable Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? y recomendaría esta unidad médica a otras personas no guardan relación entre ellas.

H1: La variable Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? y recomendaría esta unidad médica a otras personas guardan relación entre ellas.

Resultados: $0.000 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 32

Tabla cruzada -Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
Cree usted ¿Los profesionales	En desacuerdo	Recuento	1	2	3
tienen conocimientos		% dentro de Cree usted			
suficientes para responder a		¿Los profesionales			
sus preguntas?		tienen conocimientos	33,3%	66,7%	100,0%
		suficientes para			
		responder a sus			
		preguntas?			

	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	1,0%	20,0%	2,7%
	% del total	0,9%	1,8%	2,7%
Más o menos de acuerdo	Recuento	13	6	19
	% dentro de Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	68,4%	31,6%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	12,6%	60,0%	16,8%
	% del total	11,5%	5,3%	16,8%
De acuerdo	Recuento	73	1	74
	% dentro de Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	98,6%	1,4%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	70,9%	10,0%	65,5%
	% del total	64,6%	0,9%	65,5%
Totalmente de acuerdo	Recuento	16	1	17
	% dentro de Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?	94,1%	5,9%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	15,5%	10,0%	15,0%

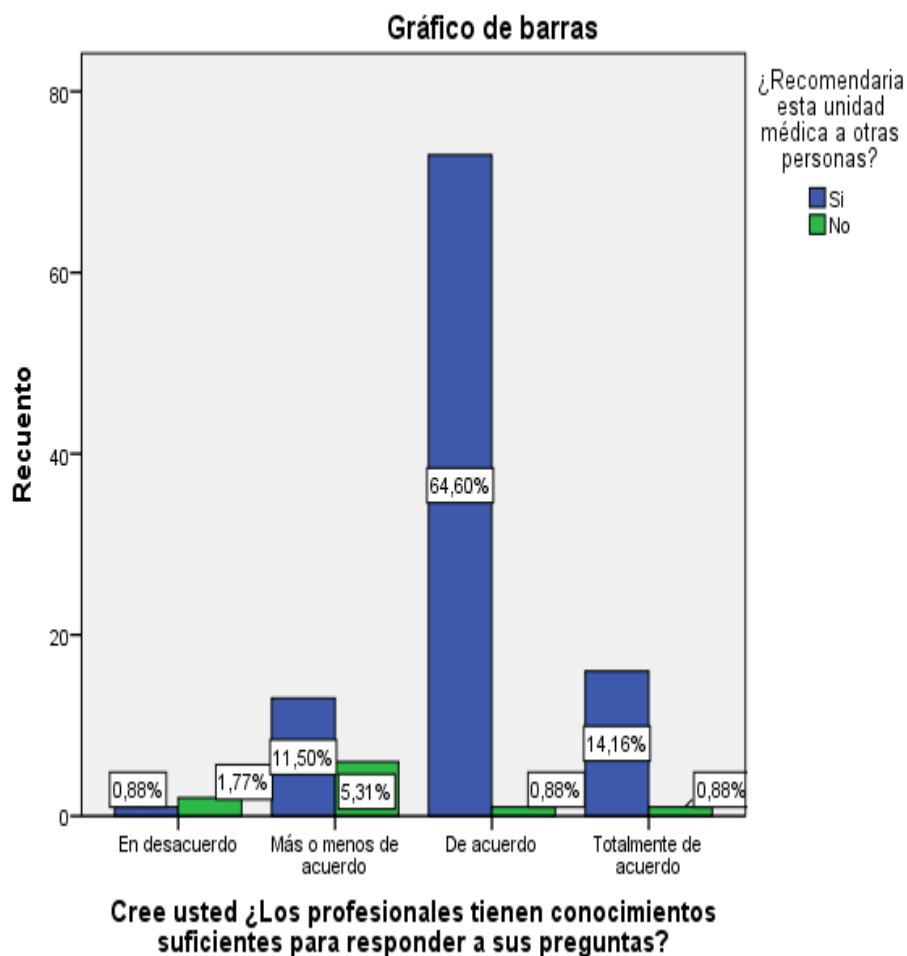


Figura 28: Distribución de la relación entre las variables: Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? guarda dependencia de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 78,76% de los encuestados se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en los profesionales cuentan con los conocimientos y están aptos para responder sus preguntas estableciendo una respuesta favorable en recomendar la unidad médica mientras el 0,88% está en desacuerdo indicando en no recomendar la unidad médica.

3.3.5.3 Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio

* ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Tabla 33

Chi-cuadrado Seguridad 3

Hipótesis:

H0: La variable Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio y recomendaría esta unidad médica a otras personas no guardan relación entre ellas.

H1: La variable Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio y recomendaría esta unidad médica a otras personas guardan relación entre ellas.

Resultados: $0.000 < 0.05$ Se acepta H1

Tabla 34

Tabla cruzada - Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

			¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?		Total
			Si	No	
Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio	En desacuerdo	Recuento	1	2	3
		% dentro de Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio	33,3%	66,7%	100,0%

	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	1,0%	20,0%	2,7%
	% del total	0,9%	1,8%	2,7%
Más o menos de acuerdo	Recuento	12	5	17
	% dentro de Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio	70,6%	29,4%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	11,7%	50,0%	15,0%
	% del total	10,6%	4,4%	15,0%
De acuerdo	Recuento	75	2	77
	% dentro de Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio	97,4%	2,6%	100,0%
	% dentro de ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?	72,8%	20,0%	68,1%
	% del total	66,4%	1,8%	68,1%
Totalmente de acuerdo	Recuento	15	1	16
	% dentro de Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio	93,8%	6,3%	100,0%

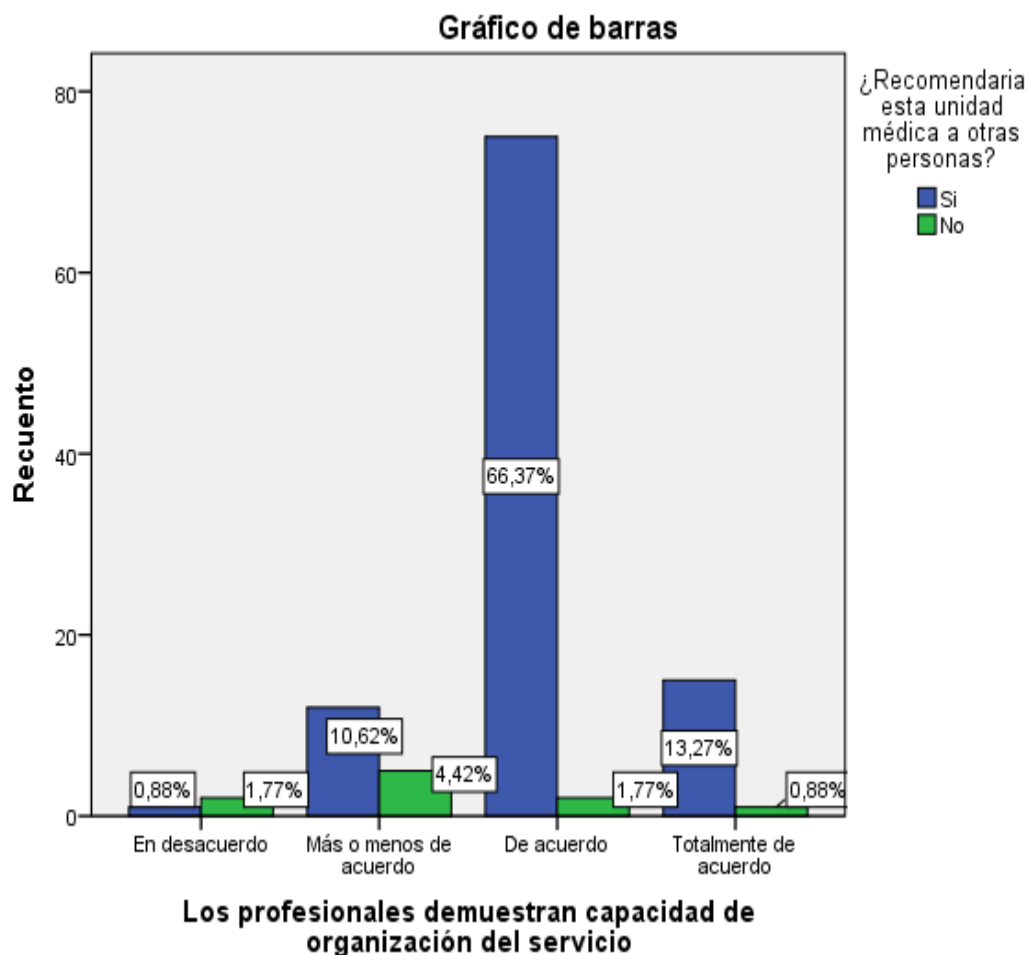


Figura 29: Distribución de la relación entre las variables: Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio vs ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio guarda relación con ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 79,64% de los usuarios se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio afirmando en recomendar la unidad médica.

El 0,88% se encuentra en desacuerdo ante la pregunta realizada e indicando que no recomendaría la unidad médica.

CAPITULO 4

Propuesta

4.1 Propuesta

Título:

Diseño de mejoramiento de atención para el servicio de consulta externa en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en la provincia de Pichincha.

Ubicación

La propuesta se desarrollara en las unidades médicas de primer nivel siendo: Amaguaña, Cayambe, Machachi y Tabacundo, en la provincia de Pichincha, en el servicio de consulta externa.

Duración de la propuesta

Para la implementación de la propuesta se pronostica una duración de 6 meses.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Aportar con el mejoramiento en atención de calidad en el servicio de consulta externa de las unidades médicas de primer nivel en el IEES

Objetivos Específicos

- Establecer estrategias de servicio al cliente por medio de capacitación al personal, permitiendo disminuir la insatisfacción.
- Mejorar la atención y Servicio al cliente.

4.1.5 Despliegue de la Matriz Objetivo-Estrategia

Tabla 35

Matriz Objetivo-Estrategia

<i>Objetivo General</i>	<i>Objetivo por área</i>	<i>Estrategia</i>	<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>	<i>Tiempo de ejecución</i>	<i>Indicadores de cumplimiento</i>
Aportar con el mejoramiento en la atención de la calidad del servicio de consulta externa de las unidades médicas de primer nivel en el IESS	<i>Área Administrativa:</i> Brindar mecanismos para mejorar la atención por medio de capacitaciones permitiendo disminuir la insatisfacción	Desarrollar un plan de capacitación	Planificación de curso en: Servicio al cliente/usuario	Departamento Talento Humano	US\$ 3000,00	3 meses	$\frac{\# \text{ Personal Capacitado}}{\text{Total personal de servicio de consulta externa}}$
			Concientización del personal de la obligatoriedad en la implementación de un buen trato al usuario a los procesos.	Departamento Talento Humano	US\$700,00	3 meses	$\frac{\# \text{ de charlas socializadas}}{\# \text{ de charlas planificadas}}$
			Encuestas a los empleados	Departamento Talento Humano	US\$ 600,00	3 meses	$\frac{\# \text{ de personal Capacitado}}{\# \text{ evaluaciones satisfactorias}}$
			Socializar el nuevo modelo de atención al usuario	Departamento Atención al usuario	US\$500,00	6 meses	$\frac{\# \text{ de hojas volantes entregados}}{\# \text{ de visitas por los usuarios}}$
			Colocar un buzón de sugerencias	Departamento Atención	US\$ 900,00	6 meses	$\frac{\# \text{ de quejas mensual}}{\# \text{ total de usuarios atendidos al mes}}$

Área Atención al cliente:	Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo	digital y que sea táctil	al usuario			
Mejorar la atención y servicio al usuario del IESS		Atención de quejas en el buzón de sugerencias	Departamento Atención al usuario	US\$500,00	6 meses	$\frac{\# \text{ de quejas atendidos}}{\# \text{ de quejas mensuales}}$
		Reducción en los tiempos de espera	Departamento Estadística	US\$ 300,00	6 meses	$\frac{\text{Cantidad de usuarios atendidos}}{\# \text{ Total de usuarios programados}}$
	Mejorar los niveles de calidad en cuanto al trato que recibe el usuario	Realizar evaluaciones del trato que recibe por un usuario fantasma	Departamento Atención al usuario	US\$ 500,00	6 meses	$\frac{\# \text{ de evaluaciones positivas}}{\# \text{ de usuarios atendidos}}$

CAPITULO 5

5.1 Conclusiones:

- Una vez realizado el procesamiento de las preguntas en el programa SPSS, se encontró que existe un 34,51 % que califica el servicio de consulta externa como excelente lo que significa que los usuarios regresarían a utilizar el servicio, a pesar de que el 5,31% lo califica como regular.
- En el análisis univariado se encontró que el género que más predominó fue el femenino entre 18-35 años. Tienen un nivel de educación de bachillerato siendo empleados y su nivel de ingresos se encuentra entre US\$ 375,00- US\$ 500,00 son usuarios que utilizan el servicio con regularidad (Anexo A).
- De las 5 dimensiones de las variables de SERVQUAL los más significantes son: El 70,80% de los encuestados muestran una actitud favorable hacia la variable fiabilidad, es decir que encuentran un sincero interés por parte de los profesionales de las unidades médicas hacia el usuario mientras el 68,14% de los usuarios tiene una actitud favorable de la variable seguridad con la recomendación de la unidad médica. Por lo tanto se evidencia una actitud positiva en cada una de las variables hacia la satisfacción de los usuarios.

5.2 Recomendaciones

- Se deben realizar capacitaciones periódicas y programar temas sobre: satisfacción del usuario y de calidad en el servicio que permita un lenguaje claro e ideal con los usuarios externos.
- Estandarizar indicadores en base a la calidad y satisfacción del servicio, permitiendo una toma de decisiones y correcciones en el momento oportuno.
- Crear un compromiso dentro del proceso de mejoramiento continuo en el servicio de consulta externa, desarrollando más oportunidades de crecimiento institucionalmente.

ANEXOS

Anexo A

Análisis Univariado

1 Persona que Responde

Tabla 36

Tabla de frecuencia –variable persona que responde

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Paciente	113	100,0	100,0	100,0

Figura 30: Distribución de la variable persona que responde

De las 113 encuestas aplicadas, el 100% fue aplicado a los usuarios externos, teniendo la opción de ser contestados por algún acompañante.

2 Género

Tabla 37

Tabla de frecuencia – variable Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	92	81,4	81,4	81,4
	Masculino	21	18,6	18,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

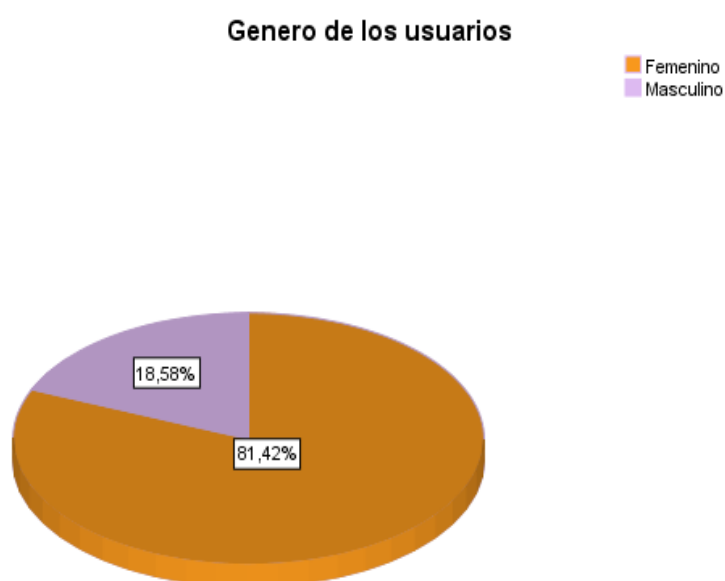


Figura 31: Distribución de la variable género

De los 113 encuestados, el 81,42% pertenecen al género femenino, mientras que el 18,58% de personas son hombres. Lo que significa que las mujeres son los que más utilizan el servicio de consulta externa en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia Pichincha. No encontrando usuarios del género LGBTI.

3 Edad

Tabla 38

Tabla de frecuencia – variable Edad

Edad de los usuarios					
Edad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-35 años	93	82,3	82,3	82,3
	36-60 años	20	17,7	17,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

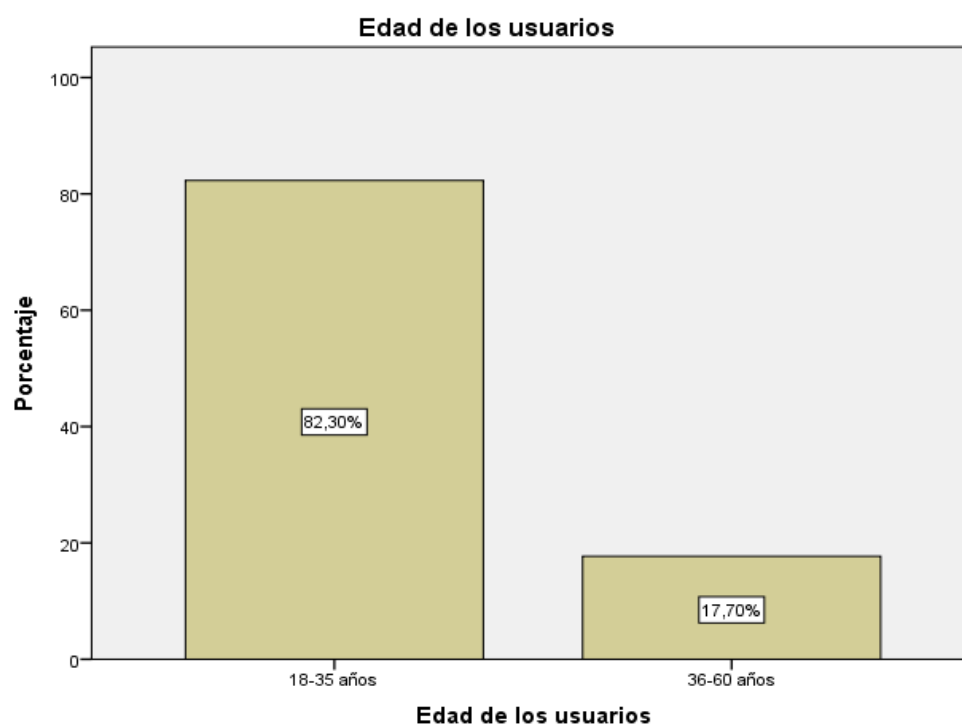


Figura 32: Distribución de la variable edad

Los resultados indican que el 82,30% de personas tienen entre 18-35 años. Mientras que el 17,70% se encuentra en el rango de 36-60 años. Teniendo otras opciones de respuesta como son: menores de 18 años y mayores 60 años.

4 Estado Civil

Tabla 39

Tabla de frecuencia – variable Estado Civil

Estado Civil		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	29	25,7	25,7	25,7
	Casado	84	74,3	74,3	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

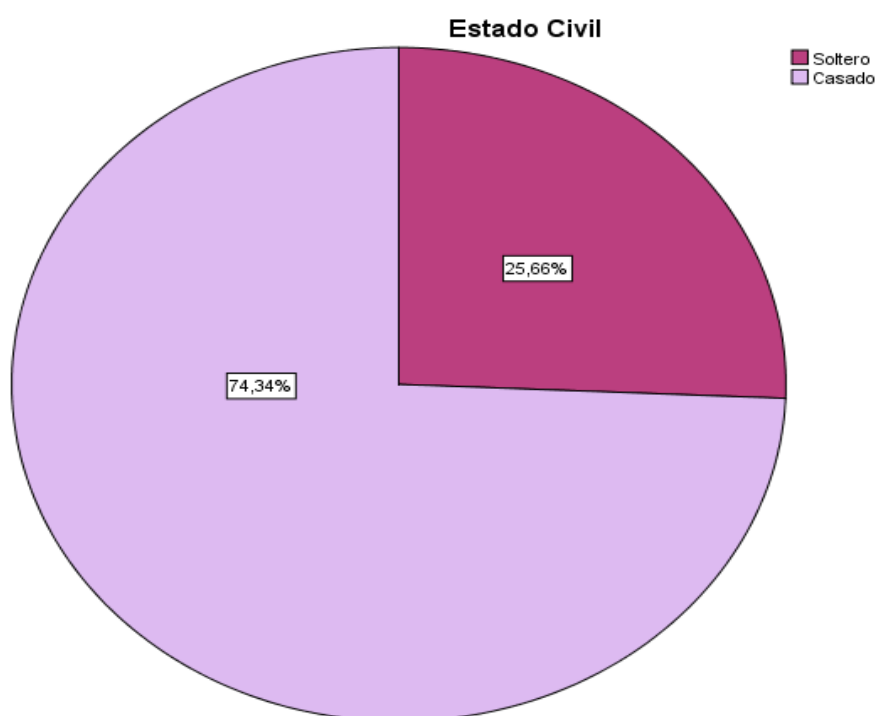


Figura 33: Distribución de la variable Estado Civil

El 74,34% de los encuestados que utilizan consulta externa en las unidades médicas de primer nivel son de estado civil soltero y el 25,66% casados.

5 Nivel de Educación

Tabla 40

Tabla de frecuencia – variable Nivel de Educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin estudios	1	,9	,9	,9
	Primario	6	5,3	5,3	6,2
	Secundario	104	92,0	92,0	98,2
	Universitario	2	1,8	1,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

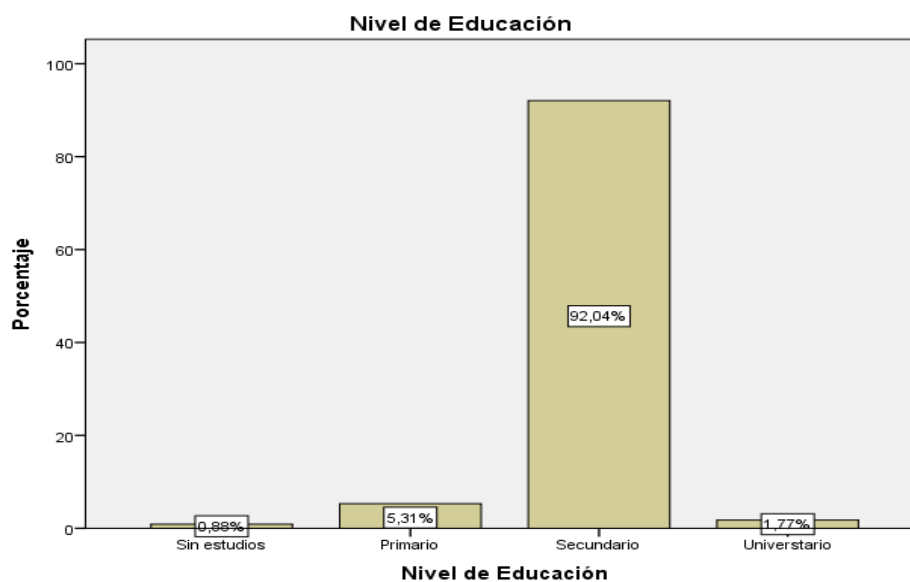


Figura 34: Distribución de la variable Nivel de Educación

El 92,04% de los encuestados tienen un nivel de educación “secundario”, y tan solo el 1,77% tiene un nivel de escolaridad de tercer nivel, el 5,31% con estudios primarios y el 0,88% sin estudios. Por lo que se concluye que las personas que utilizan los servicios de consulta externa en las unidades médicas de primer nivel en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen como mínimo de educación de nivel secundario.

6 Nivel de Ingresos Mensuales

Tabla 41

Tabla de frecuencia – variable Nivel de Ingresos Mensuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	\$375-\$500	72	63,7	63,7	63,7
	\$501-\$700	39	34,5	34,5	98,2
	\$701-\$1000	2	1,8	1,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

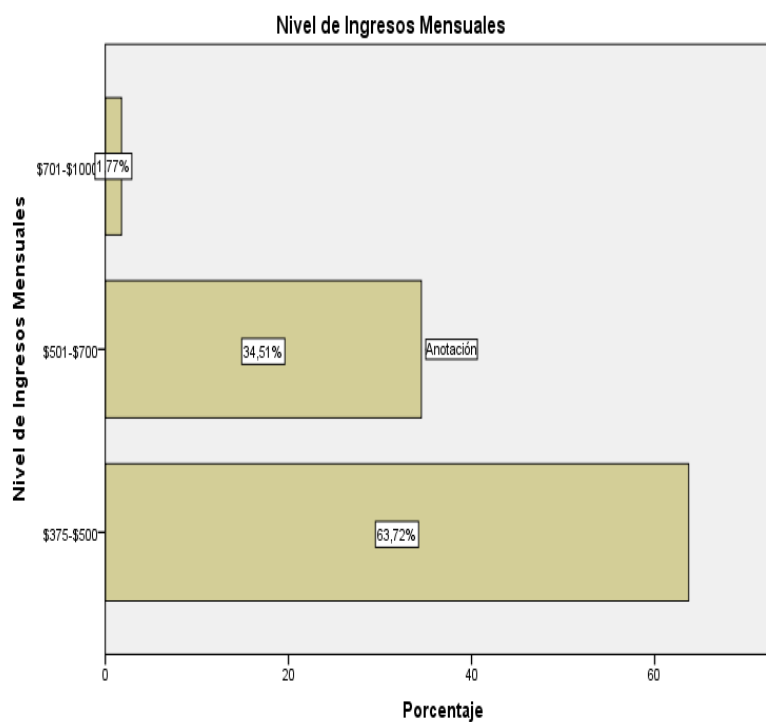


Figura 35: Distribución de la variable Nivel de Ingresos Mensuales

El 63,72% de los 113 encuestados ganan entre \$375 a \$500, seguido del 34,51% de personas cuyos ingresos mensuales están entre los \$501 a \$700. Y tan solo el 1,77% gana entre \$701 a \$1000 mensuales.

7 Ocupación

Tabla 42

Tabla de frecuencia – variable Ocupación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Empleado	113	100,0	100,0	100,0

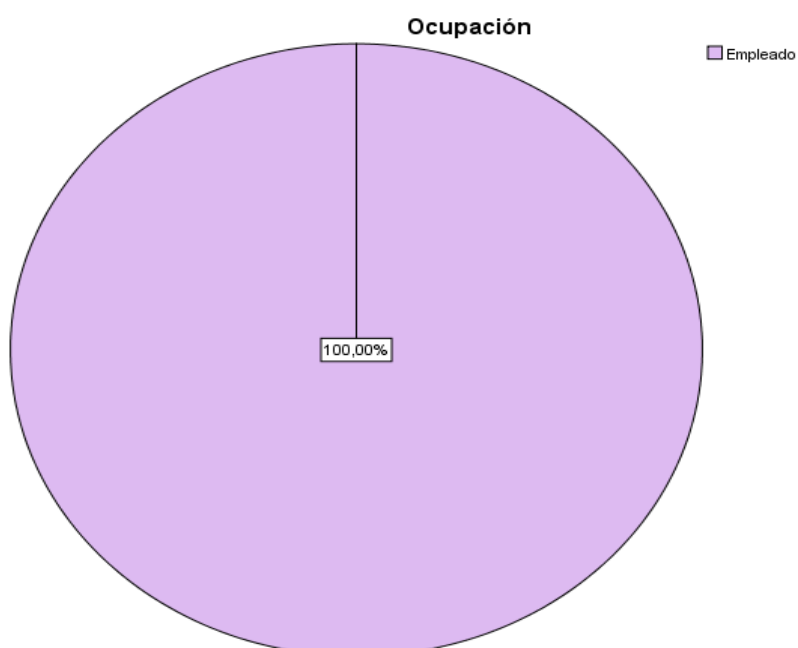


Figura 36: Distribución de la variable Ocupación

El 100% de los 113 encuestados son empleados y utilizan los servicios médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de primer nivel en la provincia de Pichincha.

8 Nivel de Frecuencia de Uso

Tabla 43

Tabla de frecuencia – variable frecuencia de uso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Usuario Regular	113	100,0	100,0	100,0

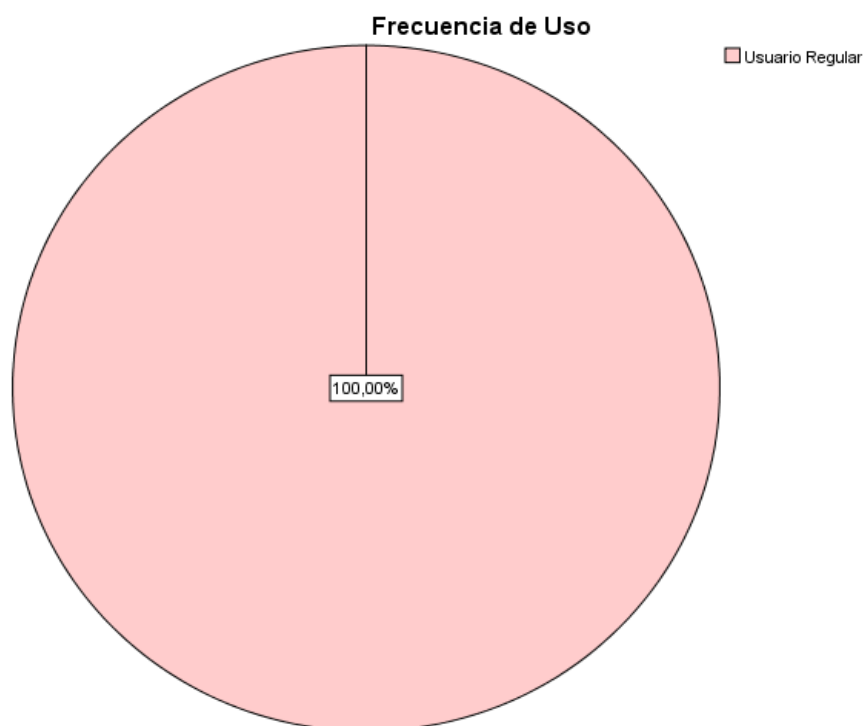


Figura 37: Distribución de la variable Frecuencia de Uso

El 100% de los 113 encuestados la frecuencia de uso son usuarios regulares que asisten a los servicios médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de primer nivel en la provincia de Pichincha.

9 Nivel de Lealtad del Usuario

Tabla 44

Tabla de frecuencia – variable Lealtad del Usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Usuario Leal	55	48,7	48,7	48,7
o	Usuario sin preferencia específica	58	51,3	51,3	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

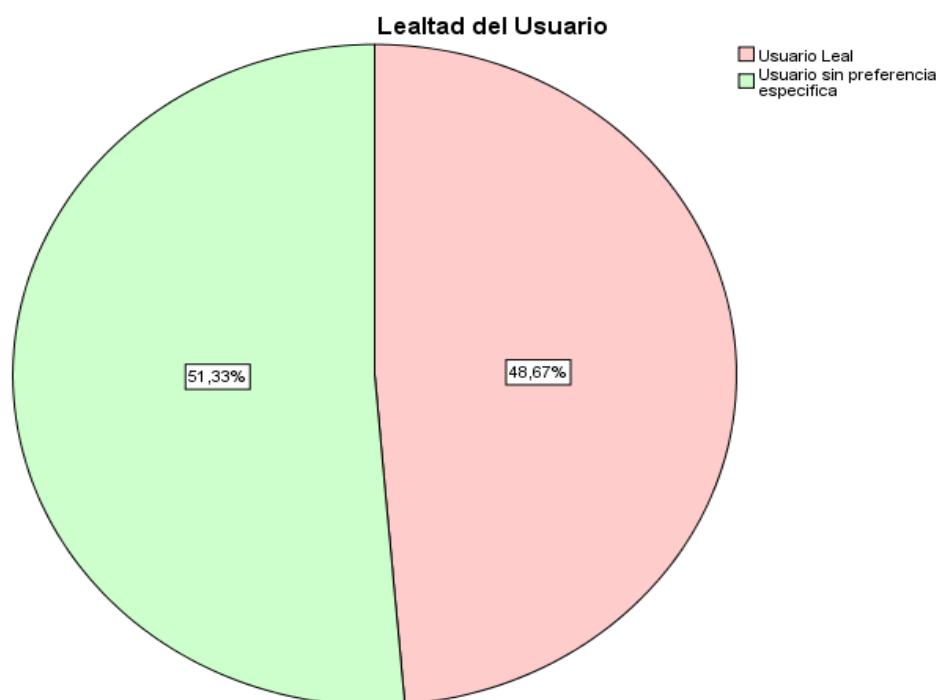


Figura 38: Distribución de la variable Lealtad del Usuario

El 51,33% de los 113 encuestados son usuarios sin preferencia específicas y el 46,67% de son usuarios leales de los servicios médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de primer nivel en la provincia de Pichincha.

10 Dimensión Fiabilidad 1

Tabla 45

Tabla de frecuencia-¿Cuándo el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,8	1,8	1,8
	Más o menos de acuerdo	18	15,9	15,9	17,7
	De acuerdo	80	70,8	70,8	88,5
	Totalmente de acuerdo	13	11,5	11,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

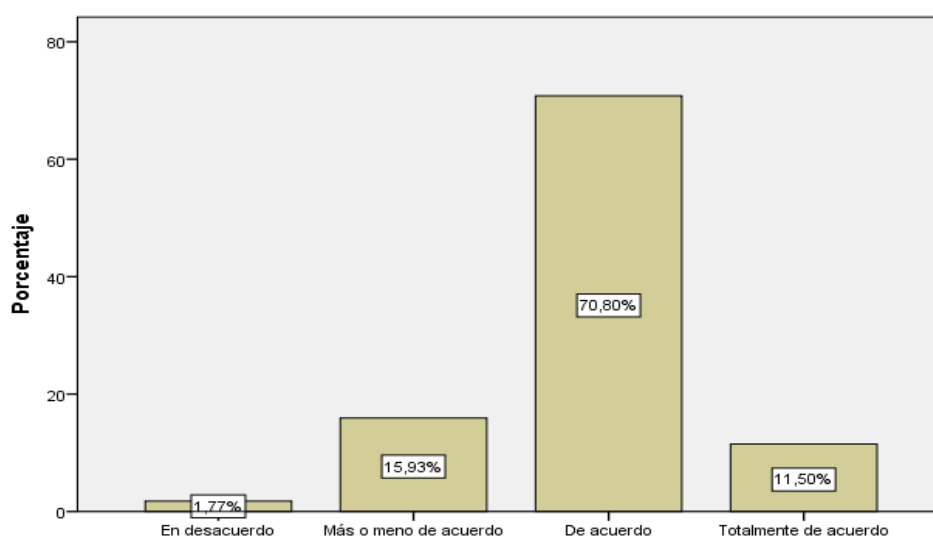


Figura 39: Distribución de la variable ¿Cuándo el usuario tiene un problema el empleado muestra interés en solucionarlo?

El 70,80% de los 113 encuestado está de acuerdo en que los empleados muestran interés en solucionar algún problema del usuario, el 15,93% se encuentra más o menos de acuerdo, el 11,50% está totalmente de acuerdo y solo el 1,77% se encuentra en desacuerdo.

11 Dimensión Fiabilidad 2

Tabla 46

Tabla de frecuencia – ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	5,3	5,3	5,3
	Más o menos de acuerdo	20	17,7	17,7	23,0
	De acuerdo	76	67,3	67,3	90,3
	Totalmente de acuerdo	11	9,7	9,7	100,0
Total		113	100,0	100,0	

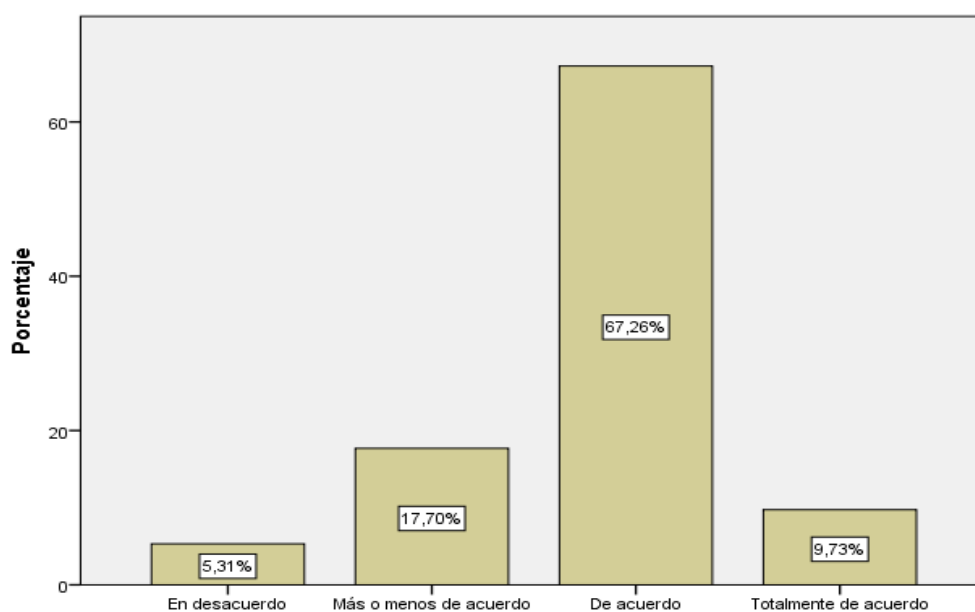


Figura 40: Distribución de la variable ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?

El 67,27% de los encuestados se encuentra de acuerdo con el servicio de la unidad médica que esperaba, el 17,70% se encuentra más o menos de acuerdo, el 9,73% está totalmente de acuerdo y solo el 5,31% se encuentra en desacuerdo.

12 Dimensión Fiabilidad 3

Tabla 47

Tabla de frecuencia – Si tuvo algún problema, los profesionales de las unidades médicas ¿fueron comprensivos con usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,8	1,8	1,8
	Más o menos	29	25,7	25,7	27,4
	De acuerdo	67	59,3	59,3	86,7
	Totalmente de acuerdo	15	13,3	13,3	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

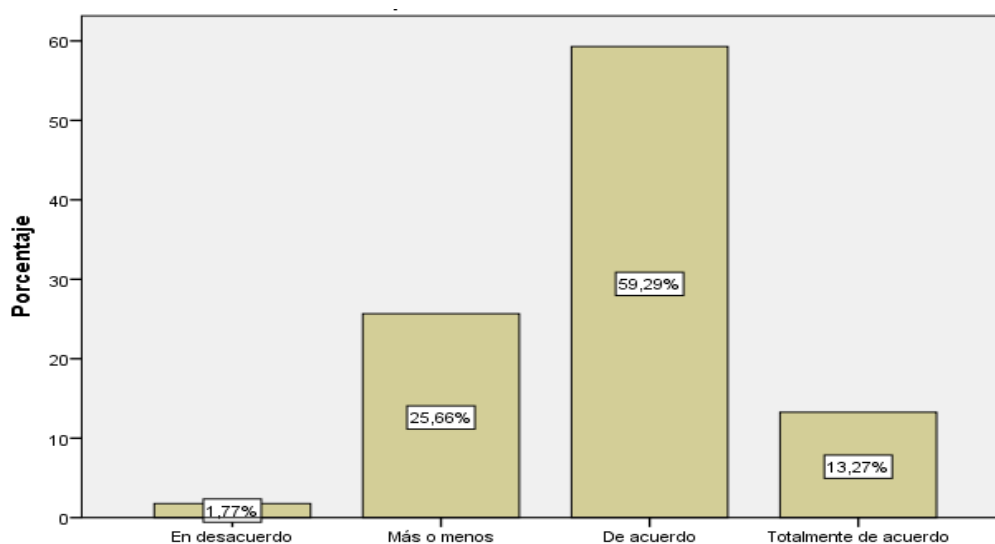


Figura 41: Distribución de la variable -Si tuvo algún problema, los profesionales de las unidades médicas ¿fueron comprensivos con usted?

El 59,29% de los encuestados se encuentra de acuerdo en que los profesionales de la unidad médica fueron comprensivos con algún problema que haya tenido, mientras el 25,66% se encuentran más o menos de acuerdo al tener un problema los profesionales fueron comprensivos, el 13,27% está totalmente de acuerdo con los profesionales al ser comprensivos ante algún problema y el 1,77% se encuentra en desacuerdo ante la pregunta..

13 Dimensión Fiabilidad 4

Tabla 48

Tabla de frecuencia – Le proporcionaron los servicios a la hora programada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	2	1,8	1,8	4,4
	Más o menos de acuerdo	19	16,8	16,8	21,2
	De acuerdo	55	48,7	48,7	69,9
	Totalmente de acuerdo	34	30,1	30,1	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

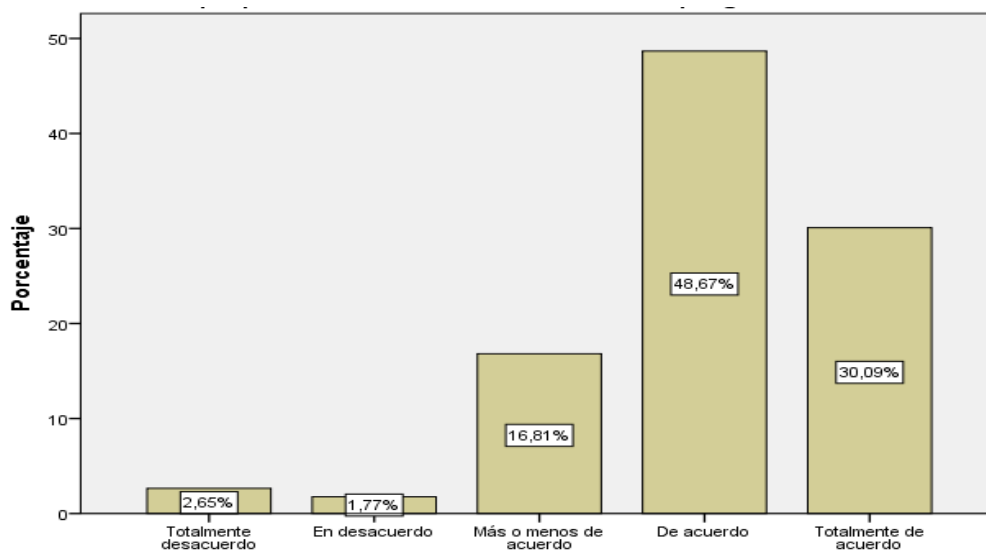


Figura 42: Distribución de la variable Le proporcionó los servicios a la hora programada

El 48,67% de los encuestados se encuentra de acuerdo en que le proporcionaron el servicio de consulta externa en la hora programada, mientras con un 30,09% se encuentra totalmente de acuerdo que el servicio de consulta externa fue a la hora programada, el 16,71% encuentra más o menos de acuerdo ante la pregunta, con un 2,65% los usuarios están totalmente desacuerdo y 1,77% está en desacuerdo que fueron atendidos en la hora programada.

14 Dimensión Empatía 1

Tabla 49

Tabla de frecuencia – Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	3,5	3,5	3,5
Más o menos de acuerdo	23	20,4	20,4	23,9
De acuerdo	71	62,8	62,8	86,7
Totalmente de acuerdo	15	13,3	13,3	100,0
Total	113	100,0	100,0	

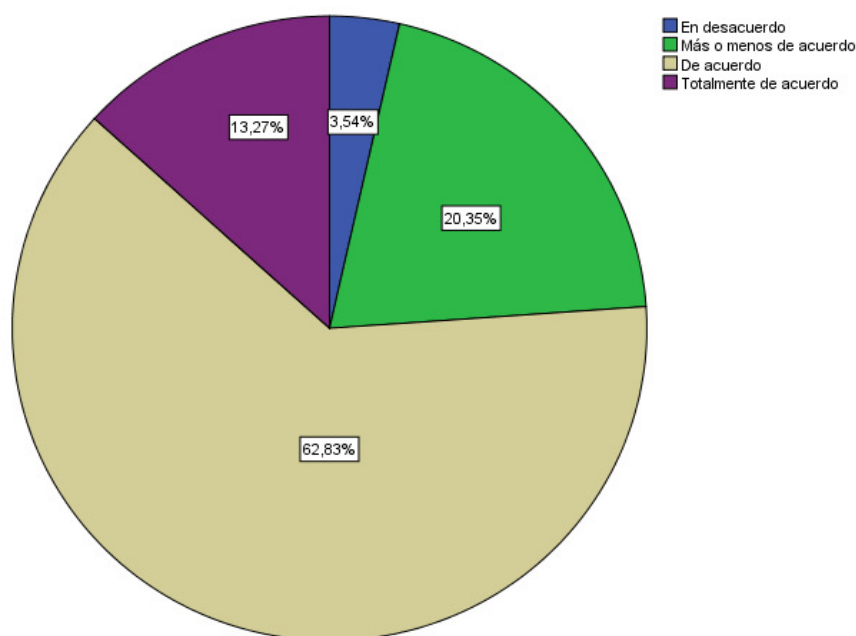


Figura 43: Los profesionales de la unidad médica se preocupan por los intereses de sus usuarios

El 62,83% de los 113 encuestados se encuentran de acuerdo que los profesionales si se preocupan por los intereses de los usuarios de consulta externa, siguiéndole con el 20,35% más o menos de acuerdo se preocupan por los intereses del usuario, mientras el 13,27% está totalmente de acuerdo que los profesionales de la unidad médica muestra interés y con el 3,54% en desacuerdo ante la pregunta.

15 Dimensión Empatía 2

Tabla 50

Tabla de frecuencia – Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	3,5	3,5	3,5
	Más o menos de acuerdo	25	22,1	22,1	25,7
	De acuerdo	67	59,3	59,3	85,0
	Totalmente de acuerdo	17	15,0	15,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

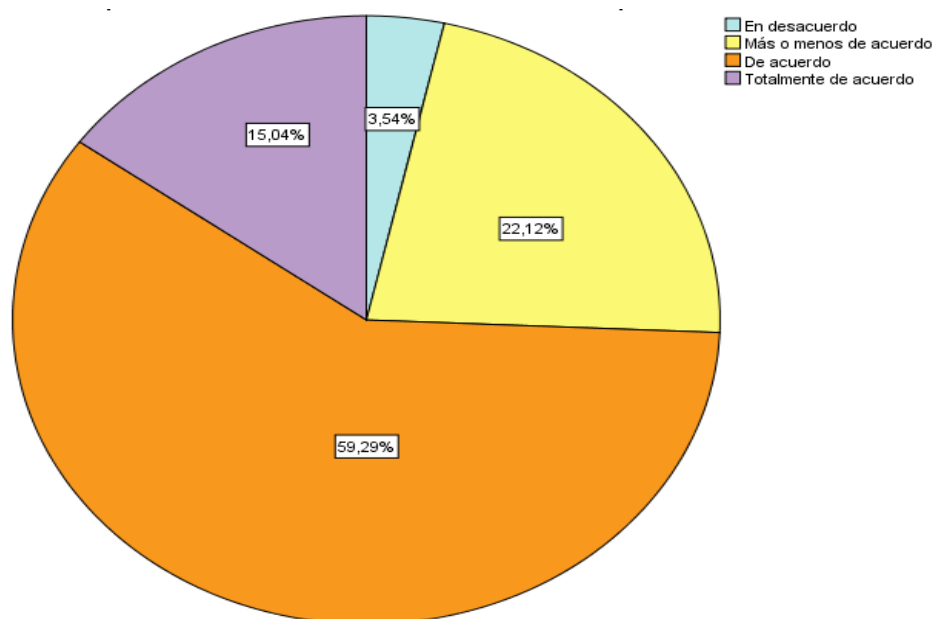


Figura 44: Distribución de la variable Los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios

El 59,29% de los 113 encuestados se encuentran de acuerdo que los profesionales entienden las necesidades específicas de los usuarios de consulta externa, siguiéndole con el 22,12% más o menos de acuerdo, mientras el 15,04% está totalmente de acuerdo y con el 3,54% en desacuerdo.

16 Dimensión Empatía 3

Tabla 51

Tabla de frecuencia – La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	,9	,9	,9
	En desacuerdo	2	1,8	1,8	2,7
	Más o menos de acuerdo	28	24,8	24,8	27,4
	De acuerdo	61	54,0	54,0	81,4
	Totalmente de acuerdo	21	18,6	18,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

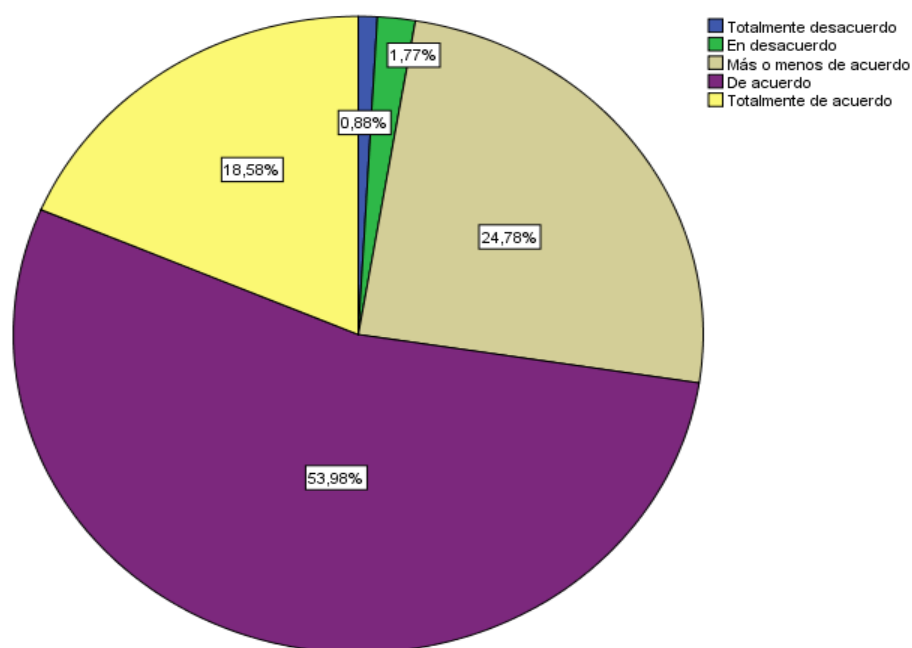


Figura 45: Distribución de la variable La unidad médica ofrece horarios convenientes para todos los usuarios

El 53,98% de los encuestados se encuentran de acuerdo que la unidad médica ofrece horarios accesibles para los usuarios de consulta externa, siguiéndole con el 24,78% más o menos de acuerdo, mientras el 18,58% está totalmente de acuerdo, el 1,77% en desacuerdo y el 0,88% Totalmente desacuerdo.

17 Dimensión Capacidad de Respuestas 1

Tabla 52

Tabla de frecuencia – Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	,9	,9	,9
	En desacuerdo	4	3,5	3,5	4,4
	Más o menos de acuerdo	20	17,7	17,7	22,1
	De acuerdo	76	67,3	67,3	89,4
	Totalmente de acuerdo	12	10,6	10,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

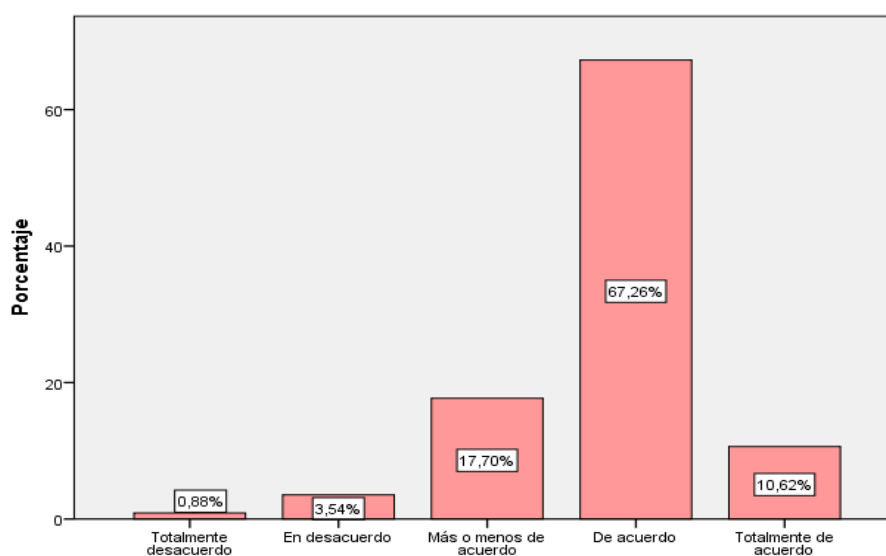


Figura 46: Distribución de la variable Usted ¿percibió un servicio inmediato por parte de los profesionales?

El 67,27% de los encuestados se encuentran de acuerdo que percibieron un servicio inmediato por parte de los profesionales en la unidad médica del servicio de consulta externa, siguiéndole con el 17,70% más o menos de acuerdo, mientras el 10,62% está totalmente de acuerdo, el 3,54% en desacuerdo y el 0,88% Totalmente desacuerdo.

18 Dimensión Capacidad de Respuestas 2

Tabla 53

Tabla de frecuencia – Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	2	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	3	2,7	2,7	4,4
	Más o menos de acuerdo	15	13,3	13,3	17,7
	De acuerdo	76	67,3	67,3	85,0
	Totalmente de acuerdo	17	15,0	15,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

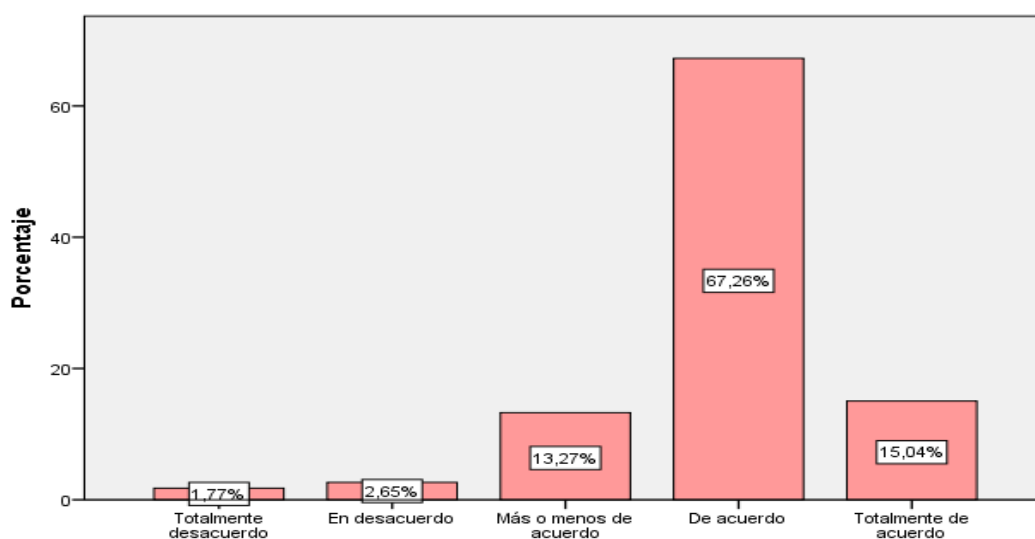


Figura 47: Distribución de la variable Usted ¿percibió que los profesionales de la unidad médica estaban dispuestos para ayudarlo?

El 67,26% de los 113 encuestados se encuentran de acuerdo que percibieron que los profesionales de la unidad médica se encontraban dispuestos a ayudarlos, el 15,04% totalmente de acuerdo, mientras el 13,27% más o menos de acuerdo, con el 2,65% en desacuerdo y el 1,77% Totalmente desacuerdo.

19 Dimensión Tangibilidad 1

Tabla 54

Tabla de frecuencia – Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,9	,9	,9
	Más o menos de acuerdo	17	15,0	15,0	15,9
	De acuerdo	56	49,6	49,6	65,5
	Totalmente de acuerdo	39	34,5	34,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

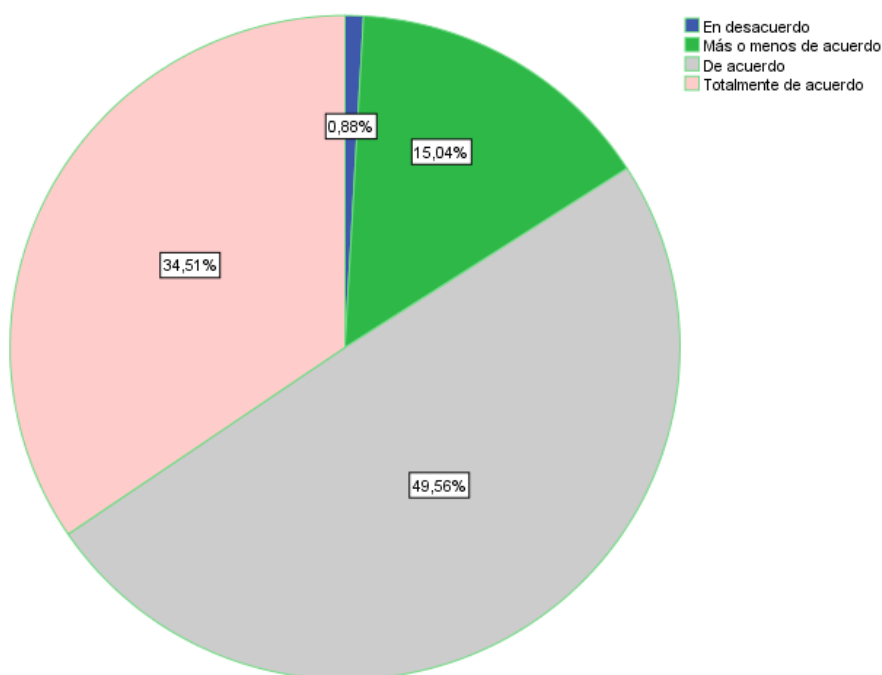


Figura 48: Distribución de la variable Los profesionales de las unidades médicas ¿Iban bien arreglados

El 49,56% de los 113 encuestados se encuentran de acuerdo que los profesionales de la unidad médica se encontraban con apariencia pulcra, el 34,51% totalmente de acuerdo, mientras el 15,04% más o menos de acuerdo y el 0,88% en desacuerdo.

20 Dimensión Tangibilidad 2

Tabla 55

Tabla de frecuencia – Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	2,7	2,7	2,7
	Más o menos de acuerdo	44	38,9	38,9	41,6
	De acuerdo	57	50,4	50,4	92,0
	Totalmente de acuerdo	9	8,0	8,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

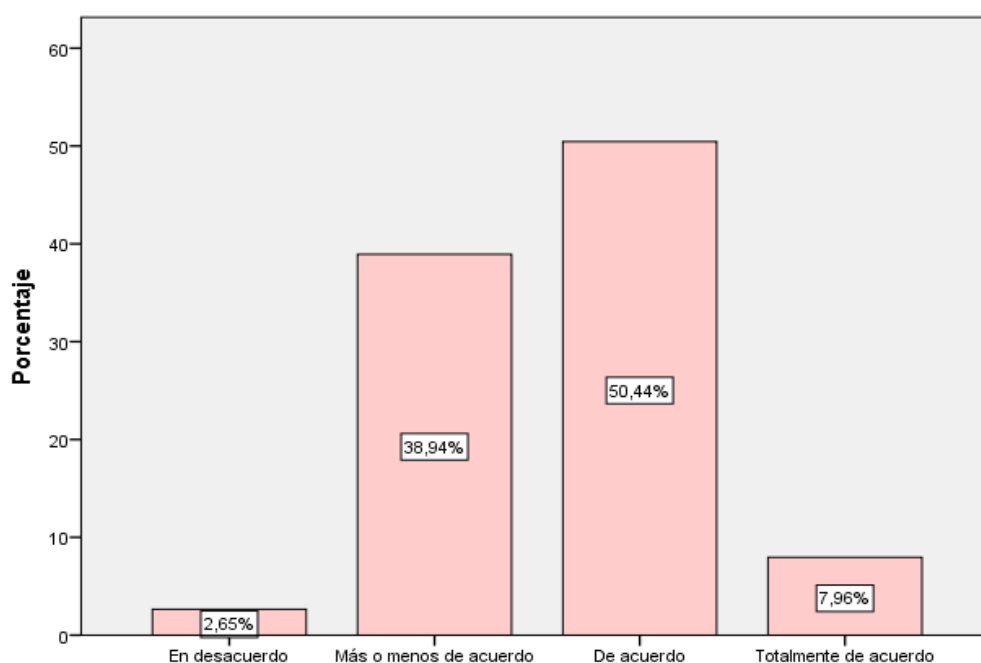


Figura 49: Distribución de la variable Las unidades médicas ¿Tenía su equipamiento moderno?

El 50,44% de los encuestados se encuentran de acuerdo que la unidad médica tiene un equipamiento moderno, el 38,94% más o menos de acuerdo, mientras el 7,96% está totalmente de acuerdo y el 2,65% en desacuerdo.

21 Dimensión Tangibilidad 3

Tabla 56

Tabla de frecuencia – Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	5,3	5,3	5,3
	Más o menos de acuerdo	37	32,7	32,7	38,1
	De acuerdo	57	50,4	50,4	88,5
	Totalmente de acuerdo	13	11,5	11,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

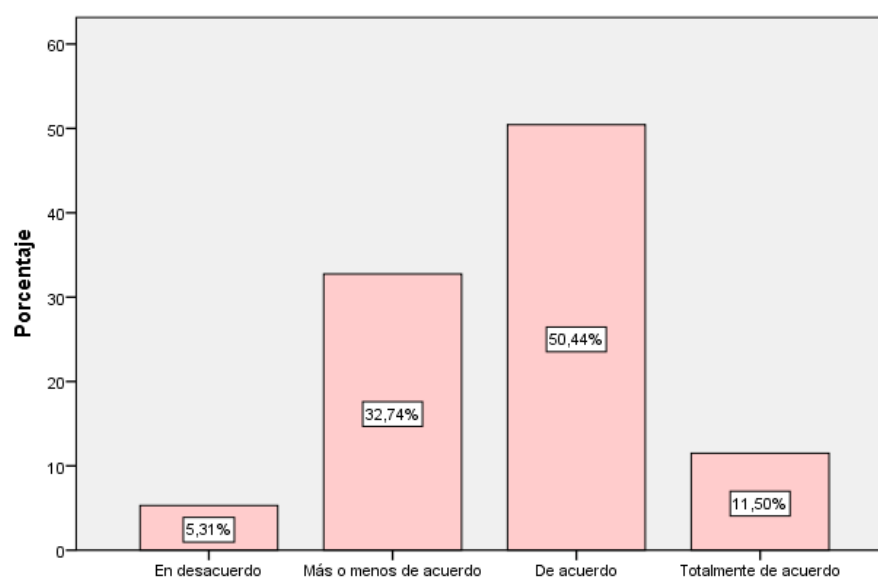


Figura 50: Distribución de la variable Las instalaciones de las unidades médicas ¿eran visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio?

El 50,44% de los encuestados se encuentran de acuerdo que las instalaciones de la unidad médica son visualmente atractivas y aptas para brindar un buen servicio, el 32,74% más o menos de acuerdo, mientras el 11,50% está totalmente de acuerdo y el 5,31% en desacuerdo.

22 Dimensión Seguridad 1

Tabla 57

Tabla de frecuencia – Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	2,7	2,7	2,7
	Más o menos de acuerdo	33	29,2	29,2	31,9
	De acuerdo	65	57,5	57,5	89,4
	Totalmente de acuerdo	12	10,6	10,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

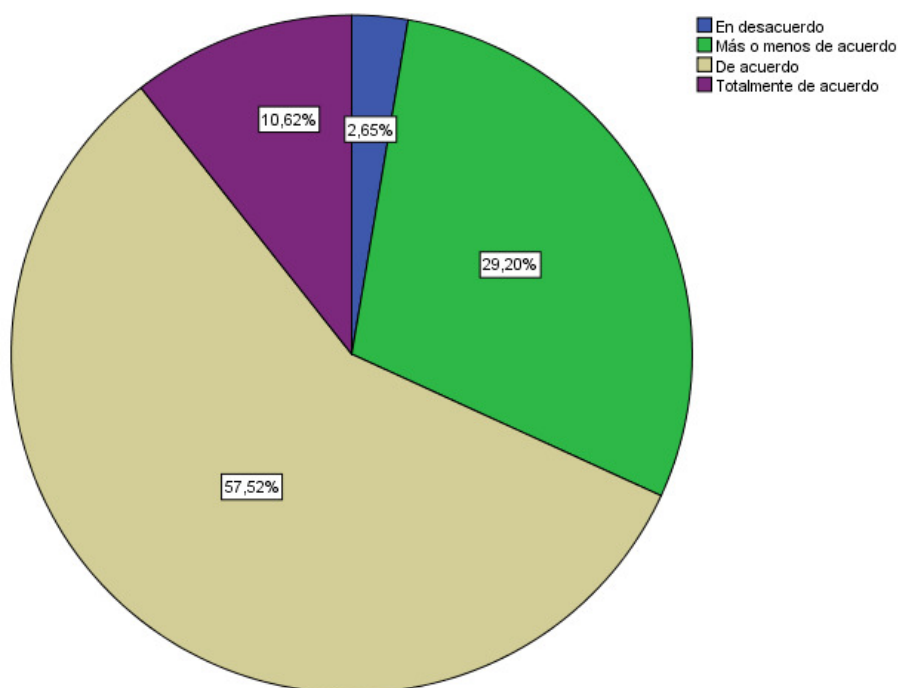


Figura 51: Distribución de la variable Los profesionales demuestran igualdad para todos los usuarios

El 57,52% de los 113 encuestados están de acuerdo que los profesionales de la unidad médica demuestran igualdad para todos los usuarios, el 29,20% más o menos de acuerdo, mientras el 10,62% está totalmente de acuerdo y el 2,65% en desacuerdo.

23 Dimensión Seguridad 2

Tabla 58

Tabla de frecuencia – Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	2,7	2,7	2,7
Más o menos de acuerdo	19	16,8	16,8	19,5
De acuerdo	74	65,5	65,5	85,0
Totalmente de acuerdo	17	15,0	15,0	100,0
Total	113	100,0	100,0	

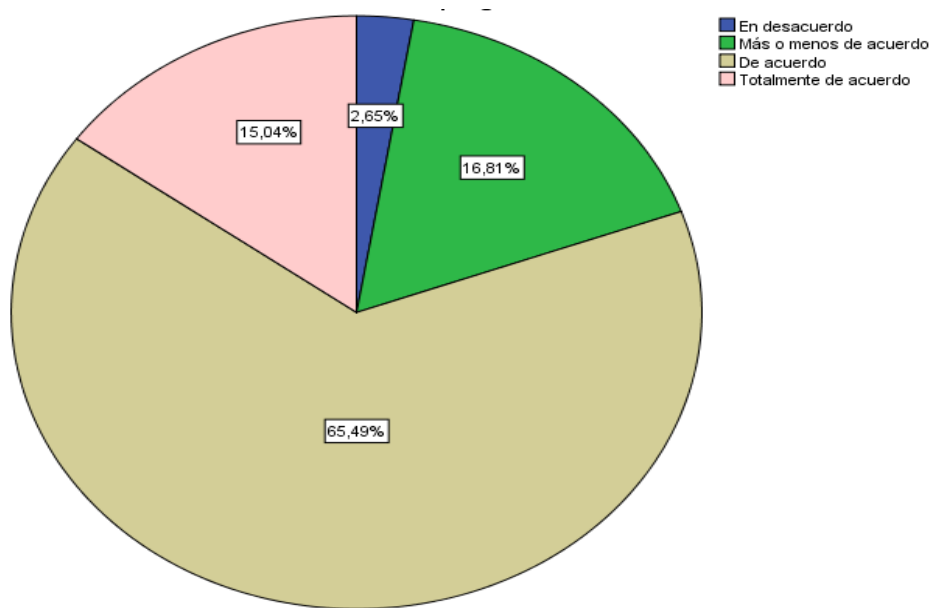


Figura 52: Distribución de la variable Cree usted ¿Los profesionales tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?

El 65,49% de los 113 encuestados están de acuerdo que los profesionales de la unidad médica tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios, el 15,04% totalmente de acuerdo, mientras el 16,81% más o menos de acuerdo y el 2,65% en desacuerdo.

24 Dimensión Seguridad 3

Tabla 59

Tabla de frecuencia – Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	2,7	2,7	2,7
Más o menos de acuerdo	17	15,0	15,0	17,7
De acuerdo	77	68,1	68,1	85,8
Totalmente de acuerdo	16	14,2	14,2	100,0
Total	113	100,0	100,0	

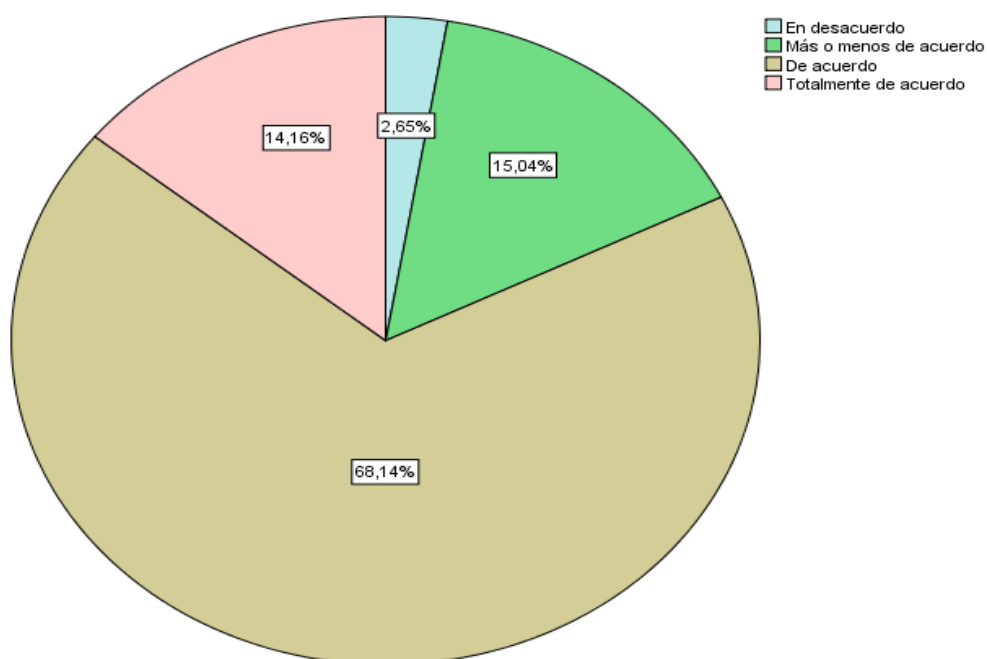


Figura 53: Distribución de la variable Los profesionales demuestran capacidad de organización del servicio

El 68,14% de los encuestados están de acuerdo que los profesionales de la unidad médica demuestran capacidad de organización del servicio de consulta externa, el 15,04% más o menos de acuerdo, mientras el 14,16% totalmente de acuerdo y el 2,65% en desacuerdo.

25 Recomendación Unidad Médica

Tabla 60

Tabla de frecuencia – ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	103	91,2	91,2	91,2
	No	10	8,8	8,8	100,0
Total		113	100,0	100,0	

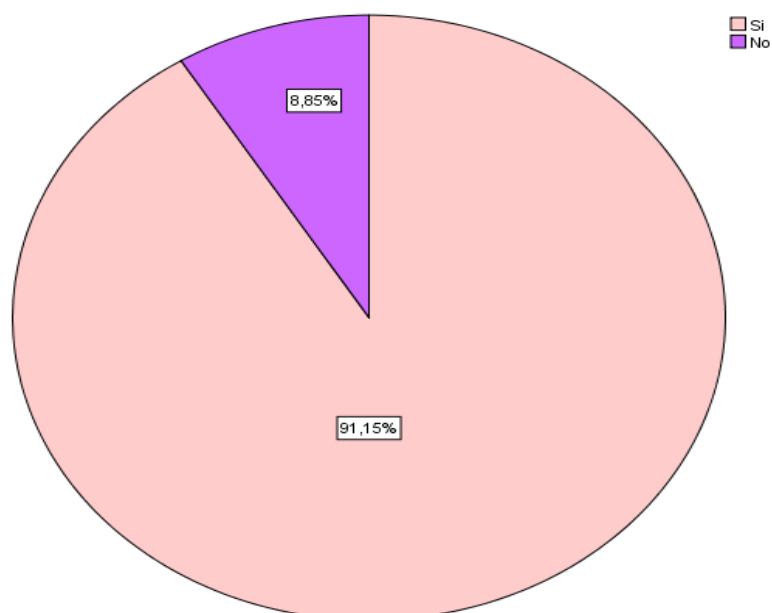


Figura 54: Distribución de la variable ¿Recomendaría esta unidad médica a otras personas?

El 91,15% de los encuestados recomendarían la unidad médica a otras personas ya que han percibido una experiencia positiva con el servicio de consulta externa mientras un 8,85% no recomendaría a otras personas ya que tuvieron una experiencia negativa en el servicio.

26 Satisfacción de los usuarios externos

Tabla 61

Tabla de frecuencia- Satisfacción de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	,9	,9	,9
	Regular	6	5,3	5,3	6,2
	Bien	67	59,3	59,3	65,5
	Excelente	39	34,5	34,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

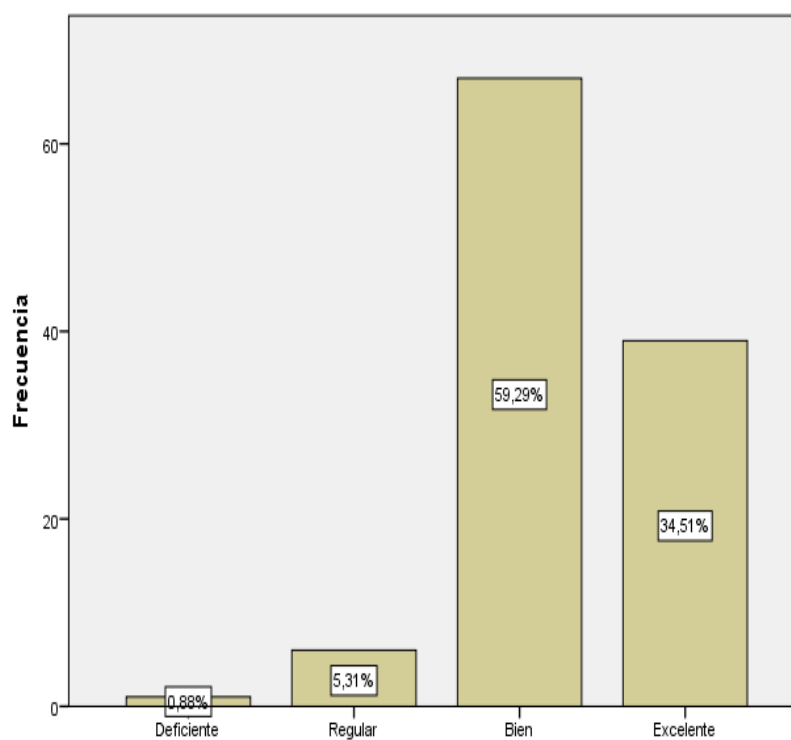


Figura 55: Distribución agrupada-satisfacción de los usuarios

De los 113 encuestados el 59,29% califica el servicio como bien, siguiéndole el 34,51% como excelente, el 5,31% como regular y con un 0,88% deficiente.

Bibliografía

- Aguilar-Barojas, S. (Enero-Agosto de 2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 333-338.
- Albrecht, K., & Zemke, R. (1991). *Gerencia del Servicio*. Colombia: LEGIS Editores S.A.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bautista, et al. (2015). Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud 3° y 4° nivel de atención. *Ciencia y Cuidado*, 105-118.
- Brooks, R. (1995). *Internal service quality*.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Madrid, España: Diaz De Santos S.A.
- Carrascos Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Lima, Perú.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado el 01 de Julio de 2017, de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Descartes, R. (s.f.). *Discurso del Método*.
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y Satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 79-95.
- Fontova, Juvinyá y Suñer. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Calidad Asistencial*, 10-16.
- García, Herrero, Corral y Sánchez. (2010). Calidad percibida por los usuarios de un servicio de Medicina interna tras 5 años de aplicación de una encuesta de satisfacción. *Calidad Asistencial*, 97-105.
- Hernández Sampieri et al. (2010). *Metodología de la investigación*. México: The McGraw-Hill Companies, Inc.

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (s.f.). Recuperado el 30 de Junio de 2017, de <https://www.iess.gob.ec/es/rendicion-de-cuentas-2016>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). (s.f.). *IESS*. Recuperado el 10 de Agosto de 2017, de <https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC). (s.f.). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo*. Recuperado el 05 de Julio de 2017, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Liljander, V. y. (1995). *The Nature of Customer Relationships in Services, Advances in Service Marketing and Management*.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta ed.). Pearson Educación.
- Martinez et al. (21 de Enero de 2010). La calidad asistencial en cuidado intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL. *ELSEVIER DOYMA*, 3-10.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A. .
- Ministerio de Salud Pública (MSP). (Septiembre de 2013). Recuperado el 13 de Julio de 2017, de http://www.donaciontrasplante.gob.ec/indot/wp-content/uploads/downloads/2014/01/norma_referencia_contrareferencia.pdf
- Regaira et al. (2010). La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los participantes mediante la escala SERVQUAL. *Enfermería Intensiva*, 3-10.
- Rezarta,Redi y Scalera. (2016). Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *ScienceDirect*, 557-565.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES. (s.f.). Recuperado el 05 de Julio de 2017, de <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES. (s.f.). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado el 01 de 07 de 2017, de

http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf