

## **RESUMEN**

La presente monografía analiza la inconformidad de los afiliados hacia las clínicas convenio y el IESS de acuerdo al servicio requerido en sus diferentes especialidades según el tipo de enfermedad que presenten. Para lo cual, se realizó un “Estudio de atención médica al asegurado con algún tipo de enfermedad, en sus diferentes clínicas de convenio con el IESS, en la ciudad de Quito”. Partiendo del supuesto hecho de que las clínicas de convenios ofrecen un pésimo servicio a los pacientes por los múltiples inconvenientes en pagos que mantienen con el IESS. Para comprobar este supuesto se establecieron objetivos específicos dirigidos a determinar los problemas del servicio por parte de clínicas de convenio y la percepción de la calidad del servicio por parte de los afiliados. En base a los objetivos planteados, se consideró necesario realizar la Investigación Descriptiva con la técnica de la Encuesta aleatoria simple, ya que todos los usuarios tenían la misma posibilidad de ser encuestados.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **CALIDAD**
- **SERVICIO**
- **CLÍNICAS DE CONVENIO**
- **IESS**
- **ATENCIÓN MEDICA**
- **AFILIADO**

## **ABSTRACT**

The present monograph analyzes the dissatisfaction of the affiliates towards the convention clinics and the IESS according to the service required in their different specialties according to the type of illness they present. For which, a "Study of medical attention to the insured with some type of disease, in its different agreement clinics with the IESS, in the city of Quito" was carried out. Starting from the supposed fact that the convention clinics offer a terrible service to the patients due to the multiple inconveniences in payments they maintain with the IESS. To verify this assumption, specific objectives were established to determine the problems of the service by convention clinics and the perception of the quality of the service by the affiliates. Based on the stated objectives, it was considered necessary to carry out the Descriptive Investigation with the simple random survey technique, since all users had the same possibility of being surveyed.

**KEYWORDS:**

- **QUALITY**
- **SERVICE**
- **CONVENTION CLINICS**
- **IESS**
- **MEDICAL CARE**
- **AFFILIATE**