



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UNA MIRADA  
DESDE EL USUARIO DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE  
LA PANDEMIA COVID-19**

**AUTORES:**

**GEAN CARLOS BOADA CEDEÑO  
GEMA DEIDAMA CEDEÑO QUIJIJE**

**TUTORA:**

**ING. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA. MGS**

**CALCETA, JULIO DE 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Gema Deidama Cedeño Quijije con cédula de ciudadanía 1314760743, y Gean Carlos Boada Cedeño con cédula de ciudadanía 1306683879 declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UNA MIRADA DESDE EL USUARIO DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

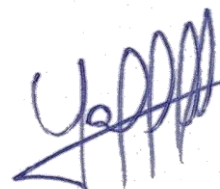
A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicas, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



---

**GEMA DEIDAMA CEDEÑO QUIJIJE**

**CC: 1314760743**



---

**GEAN CARLOS BOADA CEDEÑO**

**CC: 1306683879**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

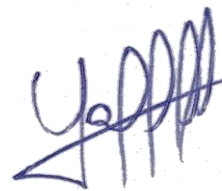
Yo Gema Deidama Cedeño Quijije, con cédula de ciudadanía 1314760743, y Gean Carlos Boada Cedeño con cédula de ciudadanía 1306683879, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UNA MIRADA DESDE EL USUARIO DEL IESS DEL CANTON BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**GEMA DEIDAMA CEDEÑO QUIJIJE**

**CC: 1314760743**



---

**GEAN CARLOS BOADA CEDEÑO**

**CC: 1306683879**

## CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

Marie Lía Velásquez Vera, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UNA MIRADA DESDE EL USUARIO DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**, que ha sido desarrollado por Gema Deidama Cedeño Quijije y Gean Carlos Boada Cedeño, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**MGS. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA**  
**CC: 1310476740**  
**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UNA MIRADA DESDE EL USUARIO DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**, que ha sido desarrollado por Gema Deidama Cedeño Quijije y Gean Carlos Boada Cedeño, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**MG. ANAMEY MENDOZA MERA**  
**CC: 1308694965**  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

---

**MG. BYRON RODRÍGUEZ LOOR**  
**CC: 1313572560**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**MG. MILDRED HERNÁNDEZ RIVADENEIRA**  
**CC: 1304605734**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a Dios por ser nuestro mentor espiritual guiándonos en cada paso que damos, por atribuir nuestra capacidad intelectual, sabiduría y sobre todo salud, para cumplir con nuestro propósito de obtener un título.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por brindarnos esa oportunidad de prosperar a través de sus servicios como es la educación superior educándonos como profesional diariamente.

A nuestros padres, hermanos, familiares y amigos por el apoyo incondicional en todos nuestros logros, por ser nuestros soportes fundamentales en cada propósito de nuestra vida e impulsarnos a cumplir nuestros sueños.

A nuestros profesores de cátedra por compartirnos sus experiencias y conocimientos especialmente a nuestra tutora Ing. Marie Lía Velásquez por toda su paciencia, a los miembros del tribunal por su tiempo, dedicación y perseverancia en el progreso de esta investigación.

**GEAN CARLOS BOADA CEDEÑO**

**GEMA DEIDAMA CEDEÑO QUIJIJE**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme cumplir esta meta bendiciéndome a lo largo de mi preparación para que esto sea una realidad y no un sueño guiando cada paso que daba.

A mi madre querida que, aunque no está cerca de mí nunca dejó de alentarme, enseñándome que para cumplir los sueños hay que luchar por ellos y es así que he podido convertirme en el gran profesional prestigioso que hoy soy es por ello que dedico mi esfuerzo y trabajo para brindárselo a ella con mucho orgullo.

A la Ing. Selena Intriago que siempre me recordó que todo esfuerzo tiene su recompensa y es por ello que estoy recibiendo frutos del gran trabajo realizado durante todo este tiempo de estudios.

A mis familiares y amistades que confiaron en mi capacidad para poder lograr esta meta propuesta.

**GEAN CARLOS BOADA CEDEÑO**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fuerza de aprender y disfrutar cada día, dándome la oportunidad de hacer mi sueño una realidad, a mis ángeles Pazita, Gonzalo, Elena, Enrique y Francisco que no están físicamente pero siempre están presentes en mis pensamientos.

A mis padres Juan, Jacinta y mis hermanas Nicolle y Roxanna por ser mi fuente de inspiración con su apoyo, amor, consejos, trabajo y persistencia, por creer en mí durante todo este proceso, los amo infinitamente.

Y a todos mis familiares y amigos que de una u otra forma me ayudaron, también me alentaban con sus palabras de superación y aliento en momentos difíciles, gracias a todos.

**GEMA DEIDAMA CEDEÑO QUIJIJE**



## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN .....	xv
PALABRAS CLAVE .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
KEY WORDS.....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1  PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2  JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
1.4 IDEA A DEFENDER.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7

2.1. CALIDAD DEL SERVICIO.....	9
2.1.1. CALIDAD .....	10
2.1.2. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD .....	11
2.1.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD.....	12
2.1.4. SERVICIO.....	13
2.1.5. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO .....	14
2.1.6. CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS .....	15
2.1.7. SERVICIO PÚBLICO .....	16
2.1.8. SERVICIO DE SALUD EN LA PANDEMIA.....	17
2.1.9. HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....	18
2.1.9.1 EL MÉTODO SERVQUAL.....	19
2.1.9.2. LA ESCALA DE LIKERT .....	20
2.1.10. EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA IPS DE ALTA COMPLEJIDAD EN SU COMPONENTE “SATISFACCIÓN DEL USUARIO” .....	21
2.2. USUARIO.....	22
2.2.1. ATENCIÓN A LOS USUARIOS.....	22
2.2.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	24
2.2.4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN SERVICIOS DE SALUD.....	25
2.2.5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SISTEMA DE SALUD.....	26
2.2.6. EL PUNTO DE VISTA DEL USUARIO EN LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD .....	26
2.3. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL .....	27
2.3.1. MISIÓN .....	28
2.3.2. VISIÓN.....	29

2.4. PANDEMIA .....	29
2.4.1. PANDEMIA COVID-19 .....	30
2.4.2. TIPOS DE CORONAVIRUS .....	31
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	32
3.1 UBICACIÓN .....	32
3.2 DURACIÓN .....	32
3.3 MÉTODOS.....	33
3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO.....	33
3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO .....	33
3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO- SINTÉTICO.....	34
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.4.1 ENCUESTA .....	34
3.4.2. ENTREVISTA.....	35
3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.5.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	35
3.5.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	36
3.5.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	36
3.6. HERRAMIENTAS.....	36
3.6.1. GOOGLE FORMS.....	37
3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
3.8. VARIABLES .....	38
3.8.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	38
3.8.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	38
3.9 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41

4.1. IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 .....	41
4.1.1. REVISIÓN DOCUMENTAL DEL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL EN EL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR .....	41
4.1.2. ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES QUE CUMPLEN CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR .....	42
4.2. FASE 2. DETERMINAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.....	43
4.2.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR .....	43
4.2.2. APLICACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS USUARIOS DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR .....	44
4.3. FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO QUE PRESTA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.....	58
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1. CONCLUSIONES .....	62
5.2. RECOMENDACIONES .....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	75

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones de la calidad.....	13
Tabla 2. Resultado de entrevista personal que labora en el IESS del cantón Bolívar...	44
Tabla 3. Instalaciones físicas de la institución son apropiadas.....	45
Tabla 4. El IESS proyecta una estructura limpia y agradable.....	46
Tabla 5. Satisfacción sobre el espacio físico.....	46
Tabla 6. Capacidad de acceso dentro de la institución.....	47
Tabla 7. Personal de salud tiene el adecuado conocimiento.....	47
Tabla 8. El personal lo trata con respeto.....	48
Tabla 9. Satisfacción de la información y colaboración recibidas.....	49
Tabla 10. Eficiencia brindada por el personal del IESS.....	49
Tabla 11. Cita médica realizada en los tiempos establecidos.....	50
Tabla 12. Número de médicos y enfermeras es el adecuado.....	51
Tabla 13. Los medicamentos que se le entrega.....	51
Tabla 14. El personal administrativo demuestra conocimientos suficientes.....	52
Tabla 15. Seguridad y confianza que le transmite el comportamiento del personal....	53
Tabla 16. El personal administrativo demuestra conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.....	53
Tabla 17. Satisfechos con el servicio que proporciona el guardia de seguridad.....	54
Tabla 18. El personal en general demuestra suficiente organización del servicio.....	55
Tabla 19. Satisfechos con los servicios que brinda el IESS del cantón Bolívar.....	55
Tabla 20. Servicios ofrecidos por esta institución a principios de la pandemia COVID-19.....	56
Tabla 21. Rapidez de la atención en todas las áreas.....	57
Tabla 22. El personal en general lo recibe con amabilidad dentro de la institución...	57
Tabla 23. Plan de mejora para contribuir a mejorar el servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar.....	58

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Mapa satelital del lugar de la investigación.....	32
Figura 2. Organigrama institucional del IESS cantón Bolívar.....	42

## **RESUMEN**

El propósito de esta investigación fue evaluar el servicio de salud pública que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante la pandemia del coronavirus COVID-19 desde la percepción de los usuarios en el contexto del cantón Bolívar, período 2020-2021 para una atención de calidad. Un servicio público es una actividad efectuada por un organismo del Estado para llevar un control y regulación del mismo, satisfaciendo las necesidades de una sociedad y promoviendo la igualdad entre los ciudadanos. En este estudio se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico-sintético y para lograr el objetivo de la investigación se trabajó en tres fases: En la primera se identificaron las prestaciones que brinda la institución. En la segunda fase se emplearon técnicas como la entrevista, dirigida a los jefes departamentales y a la directora de la institución. Además, se aplicó una encuesta para medir la calidad del servicio que fue elaborada mediante el método Servqual. Por último, en la tercera fase se realizó el análisis de los resultados con la ayuda de una lluvia de ideas en donde se evidenciaron problemas como la escasez en el suministro de medicamentos, retraso en las citas médicas entre otros, por lo que se procedió a elaborar un plan de mejoras con la descripción de la problemática, objetivos y estrategias para que sea aplicado en la institución.

## **PALABRAS CLAVE**

Público, percepción, servicio, sociedad.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to evaluate the public health service provided by the Ecuadorian Social Security Institute during the coronavirus COVID-19 pandemic from the perception of users in the Bolívar canton context, period 2020-2021 for quality care. A public service is an activity carried out by a State body to control and regulate it, satisfying the needs of a society and promoting equality among citizens. Among them, the inductive, deductive and analytical-synthetic methods were used. To achieve the objective of the investigation, work was carried out in three phases: in the first one, the benefits provided by the institution were identified. In the second phase, techniques such as the interview were used, addressed to the department heads and the director of the institution. In addition, a survey was applied to measure the quality of the service that was prepared using the Servqual method. Finally, in the third phase, the analysis of the results was carried out with the help of brainstorming and problems such as shortages in the supply of medicines, delays in medical appointments, among others, were evidenced, for which reason we proceeded to elaborate an improvement plan with the description of the problem, objectives and strategies to be put into practice by the institution.

## **KEY WORDS**

Public, perception, service, society.



# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Brindar un servicio de alta calidad, se ha transformado en un factor primordial en todas las instituciones, sobre todo la prestación de salud que ha sido afectada en estos últimos años por el virus de COVID-19. Pabón y Palacio (2020), mencionan que el usuario es parte fundamental porque desea recibir una atención adecuada, por tal razón es quien recibe el beneficio del servicio y desde su punto de vista son los que evalúan la atención de la calidad de la salud. Con respecto a los enfoques para garantizar la calidad en la atención son complicados, debido a que no se puede cumplir con todas las expectativas de los usuarios.

Casco (2020), manifiesta que “la propagación acelerada de COVID-19 a mediados de enero 2020 llevó a la declaración de emergencia global el 30 de enero. Los brotes se concentraron en China, Asia Oriental, Medio Oriente y Europa occidental” (p.1). Como consecuencia de este evento que incumbía al orbe, se declara estado de excepción como una intervención comunitaria para no ser infectados por el virus, medidas tomadas para evitar la propagación de COVID-19, dado que, los centros de salud eran insuficientes tanto públicos como privados. De ahí que la incertidumbre, el miedo y la depresión fue parte del convivir ciudadano, comportamiento que afecta sobre todo a la salud mental con consecuencias tanto a nivel individual como social.

A pesar de las medidas tomadas para erradicar el virus y disminuir el impacto, se necesita aplicar estrategias para abordar los desafíos que origina la pandemia. Es importante destacar que, antes de esta dura prueba para los sistemas de salud, desde hace varios años, países desarrollados de América Latina ya habían incorporado el criterio de los consumidores de salud como parte del concepto de calidad en la atención sanitaria, permitiendo así mejorar los procesos, considerando variables

como: atención de salud, necesidades y expectativas con respecto a la atención (Pedraja *et al.*, 2019).

En este sentido, es importante analizar el contexto del Ecuador, donde aparentemente se ha mejorado la infraestructura hospitalaria en los últimos diez años, realidad desmentida, dado que, en su gran mayoría, hospitales, centros de salud y afines no contaban con los equipos, personal suficiente, ni especialidades para brindar un servicio de calidad, sumado a la desinformación en todos los niveles.

En el Ecuador, al igual que en las demás partes del mundo el confinamiento como medida emergente ha ocasionado restricciones que van desde el distanciamiento social, uso obligatorio de mascarilla, suspensión de transportes y cierre de actividades, sumado a la vulnerabilidad de los profesionales de salud que arriesgan su bienestar personal para salvar vidas, en procura de reducir los impactos negativos de COVID-19 (Ortega, 2020). Estos cambios de orden social, psicológico, cultura y tecnológico merecen ser atendidos.

En el orden local, de acuerdo con los informes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) del cantón Bolívar, cuando se declara el estado de excepción, a principios de la pandemia, a través del Departamento de Salud Ocupacional, por un lado, se realizaba el control, supervisión y seguimiento del uso adecuado de equipos de protección al personal de salud que brinda atención directa al paciente; y por otro, por ser de nivel 1, se aplican pruebas rápidas, para posterior al diagnóstico, derivar a hospitales de segundo nivel. Es de indicar que, en esta emergencia, el área de laboratorio clínico realiza visitas domiciliarias a pacientes sospechosos.

Un dato importante para este análisis lo hace notar el encargado del Departamento de Estadística del IESS cantón Bolívar, quien manifiesta que en el año 2020 se presenta un decremento del 40.92 % en atención con respecto al año 2019. Según el funcionario, por ser un centro tipo A de consulta externa se ve afectado por las restricciones de movilidad. De igual forma, comenta, que bajó el porcentaje de

asistencia, debido a que los pacientes no agendaban turnos, quizás por el temor a contagiarse. Otros servicios que disminuyeron las consultas son Odontología, Medicina General y el Centro de Rehabilitación, esta última dado que en los meses de abril y mayo se cierra este servicio (J.G. Intriago, comunicación personal, 19 de abril del 2021).

Para conocer la percepción de la calidad del servicio desde el usuario se necesita realizar pronósticos y utilizar herramientas como las encuestas dirigidas a la ciudadanía que está afiliada, para efectuar una evaluación que permita verificar en qué aspectos se está fallando, incluso proponer estrategias y acciones que mejoren el tema de investigación, para una adecuada atención y cumplir las expectativas de los pacientes. Según Pedraja *et al.*, (2019), es fundamental medir la calidad de un establecimiento de salud a través de la percepción que tienen los usuarios sobre el desempeño, las actividades y el cumplimiento en relación a los recursos designados.

Dada la competitividad en el mundo de los servicios, ofrecer calidad en el ámbito de la salud pública es fundamental (Pedraja *et al.*, 2019). Para esto, como lo hace notar Martín (2018), existen modelos que permiten medir la calidad del servicio, teniendo como variables la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. Por lo tanto, ofrecer un servicio de excelente calidad se convierte en una necesidad imperiosa en el IESS del cantón Bolívar. Según este enfoque, el presente trabajo, busca responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué incidencia tienen los elementos de la calidad del servicio de salud en el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios del IESS?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La emergencia mundial contra el COVID-19 ha permitido la incorporación de diferentes organismos que trabajan en conjunto con la finalidad de mitigar esta problemática, debido a la propagación del virus a principios del 2020, se toman

medidas orientadas al cuidado y bienestar de cada individuo, siendo la salud el factor más afectado en esta pandemia, y debido al aumento diario de casos de COVID-19 todas las entidades dedicadas al cuidado de la salud incluido el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha afrontado de manera responsable los tratamientos de un virus desconocido que de a poco se fue convirtiendo en un desafío para los especialistas de salud, pero también una oportunidad para realizar nuevas investigaciones.

Esta investigación se justifica en el ámbito legal con el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), donde establece que “El Estado garantiza este derecho de salud mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva” (Título. II, Art. 32, Sección séptima, Capítulo segundo). Desde esta perspectiva es importante resaltar que no se trata únicamente de brindar un servicio, sino también ofrecer calidad y eficiencia en el desarrollo de las actividades.

Gracias a la elaboración de este estudio será posible determinar la percepción de la calidad del servicio brindado en el IESS del cantón Bolívar mismas que permitan cumplir con las normativas expuestas por el Estado ecuatoriano. Lo descrito, conlleva a crear acciones que a partir de la pandemia COVID-19 proporcione estrategias para mejorar la atención a los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar. Realizar un estudio en esta institución permite identificar las falencias en los procesos y procedimientos, de tal forma que se elaboren planes y acciones que contribuyan a la mejora de la calidad.

Teniendo en cuenta que el seguro social es sostenido por los aportes de los usuarios, una manera de retribuir la confianza sería dando un servicio eficiente. La evaluación de la calidad desde la percepción del usuario, tendría un impacto económico dado que un seguro de salud cubre desde gastos de exámenes médicos, consultas, incluso hospitalización y medicamentos, lo que evitaría el acceso a centros médicos privados y posiblemente reduce gastos innecesarios. Consecuentemente las instituciones

públicas son monitoreadas como una medida de control por parte de los ministerios del ramo.

El desarrollo de este estudio aporta a la población del cantón Bolívar debido a que el acceso a la salud es un derecho irrevocable de todos, con esto se pretende brindar a la sociedad un análisis de la percepción del servicio brindado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, proyectando una atención eficiente, eficaz, con calidad y calidez a la ciudadanía para de esta manera fortalecer la cultura de atención a los ciudadanos permitiendo mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución.

El coronavirus ha demostrado ser una enfermedad letal, dejando resultados negativos como las vulnerabilidades, incompetencias sanitarias y las deficientes políticas públicas al momento de disponer las oportunidades de desenvolvimiento. Actualmente estamos enfrentado nuevas variantes y frente a esta situación los organismos de salud deben tomar las medidas pertinentes para afrontar esta adversidad, porque la población más afectada ha sido la de bajo recursos económicos. A partir de este estudio se propone estrategias que mitiguen el impacto social de esta pandemia y de las futuras enfermedades que le toque enfrentar al mundo. Como lo hace notar Sepúlveda (2021), esta crisis mundial altera el orden social, especialmente a los individuos de bajos recursos económicos.

Metodológicamente, esta investigación puede convertirse en el punto de partida para el desarrollo de nuevas investigaciones, gracias a la aplicación, recolección y análisis de datos estadísticos que permiten establecer la relación entre las diferentes variables de estudio, es importante recalcar que gracias a la aplicación del método analítico-sintético es posible analizar los procesos con respecto a la calidad del servicio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Evaluar el servicio de salud pública que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante la pandemia COVID-19 desde la percepción de los usuarios en el contexto del cantón Bolívar, período 2020-2021 para una atención de calidad.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los servicios que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19.
- Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar, desde la percepción del usuario durante la pandemia COVID-19.
- Proponer estrategias y acciones para la mejora del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19.

## **1.4 IDEA A DEFENDER**

La evaluación de la calidad del servicio contribuirá en la satisfacción del usuario del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

El marco teórico muestra un conjunto de temas que permitirán la descripción teórica de la investigación, con esta representación el lector tendrá la posibilidad de conocer los conceptos básicos de los contenidos aquí redactados. La estructuración del marco teórico ha permitido la recopilación de los antecedentes, tomando en cuenta la información de otras fuentes bibliográficas que sustentan diferentes proyectos de investigación.

### **2.1. CALIDAD DEL SERVICIO**

#### **2.1.1. CALIDAD**

#### **2.1.2. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD**

#### **2.1.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD**

#### **2.1.4. SERVICIO**

#### **2.1.5. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

#### **2.1.6. CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS**

#### **2.1.7. SERVICIO PÚBLICO**

#### **2.1.8. SERVICIO DE SALUD EN LA PANDEMIA**

#### **2.1.9. HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

##### **2.1.9.1. EL MÉTODO SERVQUAL**

##### **2.1.9.2 EL MÉTODO LIKERT**

#### **2.1.10. EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA IPS DE ALTA COMPLEJIDAD EN SU COMPONENTE “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”**

### **2.2. USUARIO**

#### **2.2.1. ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

#### **2.2.2. LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SISTEMAS DE SALUD**

#### **2.2.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO**

2.2.4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN SERVICIOS DE SALUD

2.2.5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SISTEMA DE SALUD

2.2.6. EL PUNTO DE VISTA DEL USUARIO EN LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD

2.3. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

2.3.1. MISIÓN

2.3.2. VISIÓN

2.4. PANDEMIA

2.4.1. PANDEMIA COVID-19

2.4.2. TIPOS DE CORONAVIRUS



## 2.1. CALIDAD DEL SERVICIO

Peñafiel *et al.*, (2018), indican que “la calidad del servicio se refiere al conjunto de acciones, estrategias, actividades y esfuerzos encaminados para aplicar buena atención, describiéndose como el proceso de reducir la brecha de productividad, por medio de transmisión real y probabilidades del cliente” (p.2). Para mejorar este beneficio se necesitan herramientas administrativas que ayuden a disminuir los constantes reclamos en vista de que los gerentes plantean técnicas que estén relacionadas al cliente, ya que deben recibir una atención mejorada, teniendo en cuenta el trato que se le da en la forma que se presta el tema de la salud, a fin de que sea con responsabilidad, eficiencia y eficacia garantizando el bienestar del paciente.

Los mismos autores manifiestan que el servicio al usuario del sector público es el proceso donde se solucionan todo tipo de dudas, problemas y cambios por parte de los distintos beneficiarios que tiene una institución, por otra parte, este servicio debe ser brindado respecto a que el usuario esté buscando velocidad, confiabilidad, eficiencia y garantía para que se sienta satisfecho después de ser atendido por un servidor público.

Cabe añadir que la salud debe contemplarse como lo más importante para un servidor encargado en ofrecerlo, de forma que pueda desempeñar sus actividades de manera correcta y simbolizar el sustento económico del país. Además, es preciso que se proporcione un sistema de salud de calidad, alcanzable para la población, considerando que se cuente con profesionales totalmente capacitados que favorezcan las normas sociales, las comunicaciones, la esperanza y los valores.

Un buen servicio implica establecer una relación con el usuario de modo que los sistemas de salud faciliten un nivel adecuado generando una coordinación estable de los procesos y comportamientos durante la atención ofrecida, así mismo se evidencia

las medidas que no generen riesgos ni daños en los pacientes con la finalidad de determinar la calidad del servicio después de haberlo recibido (Benites *et al.*, 2021).

### **2.1.1. CALIDAD**

En lo que concierne a la calidad esta se manifiesta en la satisfacción de los clientes externos e internos, por lo tanto, se percibe en diferentes áreas de la vida cotidiana a causa de un bien o servicio que ofrece características y funciones para satisfacer necesidades implícitas, es decir de un producto alimenticio, de vestimenta, transporte, calidad de vida y muchos aspectos más (Bondarenko, 2007). La calidad genera servicios y productos mejorados, por lo tanto, disminuye valor y permite desarrollar la rentabilidad financiera de una entidad, el objetivo principal es orientar todas las actuaciones en las organizaciones.

Para Murrieta *et al.*, (2020), ellos explican que la calidad se ha aplicado desde tiempos remotos, considerando que la situación actual de las empresas han realizado que se pongan en práctica los sistemas de gestión de calidad que desempeñen esta técnica para incrementar la satisfacción del cliente y adquiera ventajas competitivas, sin embargo un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) no es una entrada segura hacia la competitividad, por consiguiente se enfatiza que antes de iniciar a emprender este procedimiento formal hacia la calidad, se debe tomar en cuenta que mediante la implementación propia es esencial para las organizaciones que comprendan la rentabilidad donde se ajustan a las exigencias de los clientes permitiendo conocer tanto los beneficios que estos cuestionan.

Cabe destacar que proporcionar servicio de calidad hace que los usuarios estén seguros de lo que reciben para que así no se quejen, dentro de la salud es muy importante que la atención que se facilite sea eficiente, ya que está en juego la vida de una persona por lo tanto este beneficio debe ser manifestado con total responsabilidad, por esto los SGC se juegan un rol muy importante por lo que deben ser estudiados a fondo para conocer sus ventajas y desventajas.

La calidad en los servicios de salud generalizan la complejidad de características de una buena atención ofrecida en lo que corresponde a la sanidad, puntualizando que van dirigidos a asegurar la vida del ser humano; Vargas (2013), asegura que la Organización Mundial de la Salud (OMS) da la responsabilidad compartida que debe existir a través del Estado y los servidores públicos con los denominados usuarios, incrementando la probabilidad de alcanzar resultados deseados que se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos específicos como el conjunto de servicios más apropiados para conseguir una atención óptima, demostrando el uso eficiente de los recursos y un mínimo riesgo para el paciente.

### **2.1.2. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD**

La percepción es la forma de interpretar apreciaciones de la realidad física del entorno originadas por los pensamientos y sentimientos posteriores a una experiencia vivida. Hay que destacar que la calidad es comprendida mediante productos o servicios que el cliente suele utilizar y beneficiarse, es decir que la percepción se da cuando ellos opinan a nivel general de las experiencias recibidas, por esta razón las necesidades, las expectativas y la demanda efectiva son los que determinan la satisfacción de los usuarios, estas se precisan de una definición común en todos los campos para algún fenómeno (Pedraja *et al.*, 2019).

Como mencionan Pabón y Palacio (2020), para alcanzar mejoras en los servicios se debe tener en cuenta como medirla y que es, efectivamente la percepción de la calidad por parte de los usuarios se sustenta en atributos como la tangibilidad, por un lado, estos se perciben con los elementos que pueden sentir y también la fiabilidad; que consta de la ausencia de errores, fundamentalmente es justo medirlas a través de entrevistas y encuestas o comúnmente en acciones directas.

### 2.1.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Sin embargo, para lograr el cumplimiento de todas las partes vinculadas en calidad de salud se debe obtener estándares de eficacia y eficiencia productiva en las siguientes dimensiones; efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia, equidad y atención centrada en el paciente. De acuerdo a Del Carmen (2019), aplicar estas dimensiones de manera responsable permite a la institución ser más eficiente y cumplir con sus respectivas metas y objetivos planteados es por ello que hay que saber perfectamente cada una de las definiciones de las dimensiones a aplicar. A continuación, dentro de este orden de ideas se detallará de una mejor manera cada una de las dimensiones mencionadas.

**Tabla 1.** Dimensiones de la calidad

DIMENSIONES	DEFINICIONES
<b>Efectividad</b>	El objetivo principal de esta dimensión corresponde a propiedades de calidad como es el conocimiento y la habilidad técnica de los expertos que facilitan los servicios, a su vez tienen habilidades para informar y relacionarse con pacientes y distintos expertos. Da a conocer que en este ámbito también se envuelve la conciliación tecnológica, los conocimientos positivos y la correcta praxis en el trato con el paciente, las formalidades de comunicación y los métodos.
<b>Oportunidad</b>	Con respecto a la oportunidad es el sostenimiento básico de la calidad en salud que se refiere a que el paciente tome la atención óptima en el instante en que lo solicite, de manera que se le atienda según su estudio y el tipo de tratamiento. Se estipula como un medio oportuno para ejercer y obtener algo.
<b>Seguridad</b>	Esta dimensión implica integridad, honestidad y credibilidad, es donde se adquiere mayor valor en aquellos servicios brindados a los clientes que se involucran si se sienten inseguros para evaluar los resultados ofrecidos. Por ello toda participación asistencial si es preventiva o terapéutica debe establecerse sin causar contusiones adicionales que puedan impedir todo procedimiento de intervención, ajustándose a las disposiciones de prevención y seguridad necesarias.
<b>Eficiencia</b>	En relación con este término el paciente debe acoger la atención que percibe en el preciso momento que así lo solicite al menor costo posible usando eficazmente todos los recursos favorables. Asimismo, otra cuestión importante, es que hace alusión a la optimización de bienes tratando de impedir un mal gasto enorme de los medios como fuerzas, suministros y horas de trabajo.
<b>Equidad</b>	La idea principal da como características la raza, sexo, creencias religiosas, ideología política y nivel socioeconómico donde puedan ser atendidos sin ningún tipo de desigualdad en el esfuerzo realizado para dar solución a la salud del paciente, esta implica la igualdad entre los hombres y mujeres respetando las necesidades e intereses de las personas.
<b>Atención centrada en el paciente</b>	La atención debe ser respetuosa e íntegra con los pacientes también con las obligaciones y valores de cada usuario, además de cualquier otro estudio en el bienestar del paciente debe indicar todas las resoluciones clínicas, las acciones y la gestión de los servicios médicos.

*Fuente.* Del Carmen (2019).

Por lo tanto, Losada y Rodríguez (2007), afirman que es de gran importancia aplicar las dimensiones de la calidad debido a que estas generan productos y servicios mejorados, disminuyendo costes que permiten aumentar la rentabilidad financiera de las empresas ya sean estas públicas o privadas, cabe mencionar que es un factor de motivación e integración de los trabajadores, ya que es el objetivo que orienta todas las actuaciones en las organizaciones. Estas dimensiones detalladas anteriormente se sujetan en las competencias de los expertos que prestan un buen servicio, esto se refiere a sus características personales y humanas mejorando su profesionalismo, a partir de esto es visible que una institución de salud tenga como objetivo facilitar servicios de calidad a una colectividad.

#### **2.1.4. SERVICIO**

El servicio es un proceso donde se solucionan todos los prototipos de novedades, conflictos e incertidumbres que forman parte de los distintos usuarios de una empresa, con la satisfacción de que estas cumplan al momento de recibirlas. La etimología de la palabra significa que se origina del latín “Servitium” refiriéndose a la acción desempeñada por el verbo “Servir”. En términos más aplicados, servicio es un tipo de bien económico entendido como el trabajo o los beneficios que producen satisfacción al consumidor a diferencia de otros bienes que, si la tienen, tanto es así que se establecen de acuerdo a la figura institucional o personal que lo brinda o imparte, partiendo de que existen servicios especializados y públicos (Duque, 2005).

Se conoce por servicio a aquella gestión o beneficio que una persona ofrece a otra, es más su principal característica es que son intangibles y no dan oportunidad a la adquisición de ninguna cosa, en tanto que es una actividad ejecutada para facilitar una utilidad y satisfacer necesidades de las personas, estos pueden ser públicos o privados, en algunos casos son de manera gratuita y en otros se debe cancelar un valor para hacer uso del mismo, su producción no puede lograr vincularse con un producto físico.

De acuerdo con Mirabal (2021), los servicios deben poseer las siguientes características la intangibilidad: da a conocer que los mismos no se pueden percibir, olfatear ni ver antes de adquirirlos; inseparabilidad: establece la creación de una función, sosteniendo un lugar mientras se consume, un viaje, un masaje entre otros; variabilidad: esta depende de quién los proporciona, así de cuándo, cómo y en dónde; carácter perecedero: manifiesta que no se pueden almacenar para la venta o en una utilización posterior; y ausencia de propiedad: es donde los compradores adquieren un beneficio, pero no la tangibilidad es decir que el consumidor aporta por ese servicio mas no por la propiedad.

De igual forma el servicio es la actividad y consecuencia de servir en toda actividad o beneficio que ofrece una parte hacia otra, está diseñado específicamente para un cliente que no está ligado a un producto físico. Para Delgado (2010), los servicios de salud son una construcción social, generando satisfacción a partir de actos e interacciones con contactos sociales, por lo tanto, su evaluación exige alternativas metodológicas y epistemológicas, cabe destacar que se debe ubicar al cliente como prioridad principal para que él evalúe el resultado de los hechos y así aportar con un servicio de calidad.

### **2.1.5. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Considerando los problemas que se presentan se puede mostrar que existe la certeza de que la percepción de la calidad de servicio en los beneficiarios se ve impactada por la eficiencia del servicio obtenido, por tal motivo Arciniegas y Mejía (2017), indican que las empresas independientemente del sector, van a presentar oportunidades de mejora que se pueden trabajar en conjunto, cabe destacar que la calidad también es un compromiso legal con los ciudadanos, de igual forma es una clave primordial de competencia en el presente y futuro dentro de un mercado en continua liberalización.

Siempre que un usuario recibe la prestación de un servicio este observa evidencias de la realidad del mismo, por lo cual varias alcanzan ser perceptibles como las originarias del hallazgo físico frente al empleado encargado, en cuanto a el asentamiento donde lo perciben con una representación asociada a la institución percibiendo la calidad del mismo. Suárez *et al.*, (2019), sostiene que la existencia de la calidad centralmente de servicios es algo completamente subjetivo y esta depende absolutamente de la percepción del cliente y también se basa en tres aspectos el primero son las necesidades personales que se refieren a buscar una prestación con satisfacción mejorada, el segundo son las expectativas que significa que lo llevó a contratar este beneficio, y el tercero son las diferentes experiencias.

Por esta razón la calidad es el conocimiento que el cliente debe tener con relación a un producto o servicio, es decir que es una afianzamiento mental del consumidor que obtiene conformidad con dichas utilidades y capacidades del mismo para cumplir sus necesidades, por eso se debe tratar a los usuarios de la mejor manera posible para que este se siente satisfecho del servicio recibido y así no dar de qué hablar.

### **2.1.6. CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS**

Desde la antigüedad la calidad ha estado presente al momento de perfeccionar las creaciones del hombre, a lo largo del siglo XX y principios del siglo XXI se ha originado un mayor progreso formando parte del bienestar de la vida cotidiana estableciéndose así procesos y procedimientos para una buena comodidad, además existen diferentes definiciones y ninguna se puede afirmar que sea nula. La calidad percibida es la actitud que tiene la persona que consume o se beneficia de un servicio especificándolo desde su nivel de excelencia (Alejos, 2015).

Con respecto a esta temática se pueden distinguir cuatro formas de entender la calidad, como excelencia que significa que las organizaciones buscan la perfección, por tal motivo buscan demostrar un gran esfuerzo y obtener mejores resultados, otro es el valor que considera el precio el cual se ha de examinar los costes para poder

indemnizar a los usuarios en cuanto a sus perspectivas, tercero es el ajuste a las especificaciones se refiere a dar cumplimiento a los reglamentos como por ejemplo la Organización Internacional de Normalización (ISO) entre otros, y por último la superación de las expectativas este indica incorporar componentes necesarios para quienes obtienen el servicio (Alejos, 2015).

Por esta razón la calidad posee una visión que predomina los criterios de los usuarios, a causa de que se relaciona con las expectativas, aspiraciones y requerimientos, estas responden a las peticiones que son indicadas en el transcurso del proceso. Las percepciones de la calidad son distintas para cada persona, globalmente son los usuarios que definen sus satisfacciones, por ende, la imagen es otro factor importante si es buena, tiene credibilidad o si es mala, la perjudica.

### **2.1.7. SERVICIO PÚBLICO**

El servicio público es la satisfacción regular y continua de ciertas necesidades de interés general, mediante un régimen esencialmente mutable por ley o reglamento, tradicionalmente la prestación de estos ha sido caracterizada como una actividad de un determinado tipo realizada tanto por la administración estatal, directa o indirectamente a través de concesionarios con el fin de satisfacer las necesidades de las sociedades sin desperdiciar los recursos públicos.

Cordero (2011), afirma que los servicios públicos son funciones ejecutadas por las instituciones públicas que tienen la finalidad de responder a diferentes obligaciones, suelen ser ocupaciones esenciales ya que los costes son atribuidos por los participantes del Estado es decir los gastos públicos, estos son de carácter obligatorio fundamentalmente en las ciudades con los propósitos de vida pública y la evolución de la raza humana, con la posibilidad de razonar a planes para detectar comodidad en sus propias ocupaciones. La característica principal es la generalidad, por ende, todos gozan de este derecho para poder usarlo, donde también existe la igualdad para satisfacer necesidades de carácter general.



Se comprende por servicios públicos a las acciones, las actividades, u órganos públicos o privados con entidad jurídica creados por la Constitución, para ofrecer satisfacción en forma constante de ciertas categorías y obligaciones de interés general, de manera inmediata a través de concesionarios con algún otro medio legal de régimen público o privado (Pacheco, 2021). Estas son actividades con prestaciones permitidas, exigidas y reservadas a las administraciones de modo que la legislación de cada Estado es gratuita y en ocasiones tienen un valor asignado.

Con la finalidad de acoger servicios de calidad, que gratifiquen necesidades y mejoren la condición de vida Ordoñez y Trelles (2019), revelan que los ciudadanos se vuelven estrictos ante las situaciones de la administración pública, en tal sentido que se organicen y desempeñen el derecho a participar en acciones incapaces de control, por ello este debe ser proporcionado con total eficiencia y responsabilidad.

### **2.1.8. SERVICIO DE SALUD EN LA PANDEMIA**

Los servicios de la salud brindados durante la pandemia afectaron principalmente a las personas que le causaron dificultades al adaptarse a todos los cambios que se proporcionaron, sin embargo, la pandemia ha manifestado oportunidades imprevistas fundamentalmente en la tecnología de la comunicación e información como el teletrabajo, plataformas, el comercio electrónico entre otros. De acuerdo con Guevara (2021), especifica que el COVID-19 ha demostrado sensaciones significativas en la vida diaria, respecto a los hogares mundialmente, por un lado, la crisis sanitaria tiene mucha importancia, debido a que se efectuaron medidas con fuertes impactos en el mercado laboral particularmente en países pobres.

Desde que empezó la pandemia los servicios de salud permanentes fueron interrumpidos o reestructurados, con respecto a que dejaron de atender a las personas de tratamientos con otras enfermedades como es el cáncer, diabetes,

cardiovasculares, entre otras. Desde el punto de vista de Osuna (2020), el COVID-19 es una dificultad especialmente en la sanidad porque cada vez siguen apareciendo más epidemias concurrentes que afectan principalmente a la población y a las crisis socioeconómicas presentes en diferentes países. Cabe señalar que su perseverancia está básicamente encaminada a contrarrestar el virus, mediante medidas de contención a nivel comunitario para reducir la propagación y evitar nuevos contagios.

En relación a lo expuesto por el autor es posible realizar un análisis de las dimensiones e importancia de la calidad en los servicios de salud brindados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de esta manera será posible analizar y entender desde el punto de vista de diferentes autores tomando como referencia la iniciativa para el desarrollo de nuevas teorías y entender de una manera correcta la importancia.

### **2.1.9. HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

En cuanto a las dificultades que se presentan al medir la percepción de los usuarios, se han distinguido diferentes indicadores que favorecen al evaluar los servicios de salud, entre los cuales se manifiestan el de efectividad, el que se expresa en la percepción de los pacientes en satisfacer y priorizar las necesidades de atención con servicios generales, de urgencias, especializados y electivos, las intervenciones bondadosas de las clínicas, recuperar y perseverar la salud. Además la oportunidad que se exterioriza en la percepción de tiempo de retraso a partir de la llegada a la institución, iniciando desde que se aparece en urgencias o empezando que se apruebe su atención sin cita previa manifestando la intención favorable o no del paciente para regresar a la institución solicitando el mismo servicio u otro diferente (Henaó *et al.*, 2018).

Con relación en el apartado anterior es importante resaltar que la medición de la calidad en servicio de salud pretende analizar el trato recibido por el personal administrativo, la limpieza de todas las áreas de la institución, la percepción del cliente sobre el servicio brindado, y la atención a los requerimientos de los mismo cumpliendo

con las necesidades del usuario, para solucionar los problemas que ayudarían a mejorar los indicadores de calidad.

Determinar o evaluar la calidad observada por los pacientes, es comprendida por una apariencia dificultosa, considerando que las condiciones en que se pretende valorar no se pueden determinar de forma imprescindible, dado que muestra cualidades en distintas categorías, por lo tanto, interactúan con fenómenos sociales y psicológicos. Además, para poder valorarla y evaluarla en las experiencias de un modo confiable, es necesario que el mecanismo de medición elaborado debería ser sensible, factible, leal y válido. Por ello la validez es una de las particularidades métricas de una considerable importancia, ya que indaga en qué valor la herramienta mide objetivamente aquello para lo que fue diseñado, expresando distintas formas de apreciar, como son la firmeza de contenido y la de opinión (Gran *et al.*, 2018).

#### **2.1.9.1 EL MÉTODO SERVQUAL**

La calidad primordialmente en los servicios de salud son motivos de interés de muchas instituciones públicas de salud considerando al paciente el componente primordial, por ello la participación del mismo es fundamental para determinar procesos de mejoramiento y mediciones de la calidad percibida. Henao *et al.*, (2018), manifiestan que una de las herramientas principales de medición es el “método Servqual que es un instrumento estándar para medir la calidad del servicio funcional, es muy confiable y válido en el ambiente hospitalario” (p.9).

Es importante considerar que es un método o técnica de análisis comercial, sobre todo posibilita efectuar la medición de la calidad del servicio siempre y cuando se pueda conocer las perspectivas de los clientes y como evalúan el servicio. Este permite observar los aspectos cualitativos y cuantitativos de los clientes referentes a factores impredecibles e incontrolables, cabe añadir que proporciona una investigación e información precisa sobre opiniones de la empresa, sugerencias y comentarios de los usuarios referente a mejoras en algunos factores y cuestionando las sensaciones de

los empleados con respecto a sus conocimientos y expectativas. También es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones (Reina, 2014).

La calidad de los servicios es un factor indispensable que permite a las instituciones fomentar el desarrollo de un trabajo de calidad, donde el usuario sea el principal beneficiario, para medir la calidad de los servicios se utilizan un sinnúmero de herramientas, el modelo Servqual, es uno de los más comunes debido a que permite analizar las expectativas de los clientes e identificar las deficiencias en el servicio prestado con la finalidad de emprender acciones para mejorar la calidad del servicio prestado.

#### **2.1.9.2. LA ESCALA DE LIKERT**

En relación con esta escala da a conocer que es una herramienta muy utilizada en la medición de actitudes, fundada posiblemente por Charle Spearman con una teoría factorial relacionada con aptitudes, este personaje construyó un método simple y sencillo basado en la espontaneidad de su elaboración y aplicación. De esta forma estas escalas se construyen en trayectos iguales y conjuntamente se ubica un punto de referencia de la sucesión, debido a que la evaluación de la variable procede de un mecanismo normalizado que no depende del objetivo (Aristizabal *et al.*, 2005).

Las escalas de valor son niveles de estimación tipo Likert, es decir que son aquellas que se emplean para establecer una relación entre la percepción de un proceso cualitativo que denota algún orden referente a su naturaleza. Ha sido ampliamente utilizada en estudios sociales donde se recogen las percepciones no cuantitativas sobre algún tópico en específico. Otro punto es la naturaleza atributiva y la necesidad de instaurar indicadores descriptivos que revelen confiabilidad en relación con los resultados alcanzados han habituado que la estadística no referenciada desarrolle métodos para responder a la confiabilidad de sus apreciaciones (Canto *et al.*, 2020).

La escala de Likert es otra herramienta utilizada para medir la calidad del servicio, se utiliza frecuentemente debido a que permite analizar variables cualitativas sobre el

comportamiento del usuario, cuando analizamos las variables de estudio es posible determinar la percepción del usuario y determinar si esta supera la expectativa planteada por el usuario.

#### **2.1.10. EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA IPS DE ALTA COMPLEJIDAD EN SU COMPONENTE “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”**

Evaluar la calidad de un servicio es muy importante, dado que permite identificar las principales brechas de insatisfacción, puesto que en la actualidad se trabaja en ello para lograr un mayor rendimiento, porque para realizar una medición se necesita fundamentar las necesidades particulares, sus experiencias vividas y recomendaciones de los usuarios. Las instituciones que brindan servicios de salud se encuentran en constantes cambios y desequilibrios (Briceño, 2001).

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) tienen la necesidad de medir la percepción del servicio que ofrecen a través de sus usuarios, de manera que puedan plantearse cambios para su mejoramiento en general, estas a su vez son inspeccionadas por el gobierno de su localidad, considerando que corresponde a la vida y salud de los ciudadanos. De acuerdo con Briceño (2001), manifiesta que “en general, con pequeñas variaciones de una a otra, una IPS de alta complejidad ofrece servicios como urgencias, hospitalización, ayudas diagnósticas, cirugía ambulatoria y consulta externa” (p.3).

El objetivo primordial de una institución es proporcionar servicios que satisfagan las exigencias y necesidades de los usuarios, asimismo los servicios de salud poseen particularidades de vital importancia social, teniendo en cuenta la integridad, dignidad y la vida de los pacientes, sin embargo, para medir esta satisfacción es necesario utilizar un instrumento para revisar el cumplimiento de la misión y visión diseñadas por la institución.

## **2.2. USUARIO**

De acuerdo con Hernández (2011), un usuario es la persona o grupo de personas que usan frecuentemente un servicio para adquirir algún beneficio, incluso los profesionales encargados tienen el objetivo de diseñar, planear y proveer recursos para los servicios de información, teniendo en cuenta que identifiquen las necesidades de cada persona y que efectivamente puedan obtener esa comodidad.

Estos usuarios se pueden diferenciar considerando los servicios que usan a menudo, por ende, la institución participa como un eje principal para poder cubrirla. Desde el punto de vista de Corbelle (2017), estipula que las necesidades sociales han demostrado la igualdad, continuidad, universalidad y adaptación de la utilización en concreto, se considera que existen diferentes tipos de usuarios generalmente se identifica exclusivamente por las gratificaciones que obtiene al utilizarlo a través de la satisfacción del servicio público. Los usuarios dentro de un sistema de salud se los especifica como pacientes, tanto es así que al recibir los servicios de un médico u otro personal de salud reciban una atención, en donde sus necesidades sean atendidas de forma eficiente.

### **2.2.1. ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

La atención a los usuarios facilita la continuidad del interés al cliente y a solucionar sus inquietudes, recomendaciones, reclamos e indecisiones, esos esfuerzos se pueden examinar en todo lo que la empresa ejecuta. Asimismo, aparte de dar el beneficio, como la comunicación, el cuidado del proceso completo que realizó y en qué situación lo percibió el cliente. Una buena atención considera a la salud principalmente como un beneficio de todos los seres humanos que ante la ley tienen el derecho a la salud aceptando el ejercicio de autodeterminación y la dependencia de las personas en cuanto a su sanidad (Vargas, 2013).

Principalmente la atención al usuario se relaciona al manejo, prevención y el tratamiento de enfermedades y la conservación del bienestar mental y físico, mediante los servicios recibidos por profesionales de la salud. Según Mejías *et al.*, (2018), la atención a pacientes es el apoyo ofrecido por entidades y es una parte importante de lo que significan para ellos siendo un factor primordial para el éxito del sector salud.

Es necesario brindar calidad en la atención a los usuarios, incluso no importa si el objetivo principal es generar y conservar nuevas opiniones, considerando que debe estar acomodada al valor de las empresas en la ocasión del que se pueda comunicar sus metas como algo completamente idóneo a sus beneficiados. De esta manera se asume el contacto como una gran oportunidad y estimulación de gestión en relación con los usuarios y demostrar que se preocupan por ellos de muchas formas.

La atención del usuario en una institución pública debe incluir elementos que protejan la salud, la integridad y sobre todo la privacidad, es decir que las personas que aporten en este servicio tengan hacia ellos un trato sano, humano y sensible conforme con la situación que estén atravesando. Así Arbeláez y Mendoza (2017), estipulan que construir relaciones entre la gestión y la satisfacción de los usuarios permite precisar nodos precisos, para sugerir estrategias de mejoras continuas, continuidad y confianza en seguridad, de acuerdo con la atención integrada.

### **2.2.2. LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SISTEMAS DE SALUD**

El sistema de salud en la actualidad es uno de los principales sectores de atención por parte de la sociedad en vista de la emergencia sanitaria que afecta a la sociedad, de manera que todas las organizaciones pertenecientes a este sector tratan de aplicar sus procesos a nuevos requerimientos priorizando las de mayor importancia. Esta variable en cuanto al sistema hospitalario es de mucha relevancia, ya que a través de ella se logra una gestión apropiada logrando así, la satisfacción de los usuarios en cierta parte como una imagen de calidad en el desempeño del servicio que se esté brindando (Álvarez *et al.* 2021).

La atención es una actividad que está direccionada a satisfacer las necesidades de los usuarios ofreciendo el excelente reconocimiento del servicio que es el protagonista más fundamental dentro de las organizaciones, simultáneamente da a conocer que el usuario necesita facilidades brindadas con respuestas rápidas un personal atento y de confianza, donde va a obtener su mayor credibilidad. De forma similar existen diferentes tipos de atención, ya que estos definen los medios de comunicación que se utilizan, la primera es presencial es decir cara a cara con el usuario, también está la telefónica que implica tener comunicación con el paciente para ejecutar un diálogo eficaz y por último la virtual esta ha demostrado que hoy en día el avance tecnológico da respuestas a sus necesidades (Álvarez *et al.* 2021).

### **2.2.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Hay que destacar que la satisfacción del usuario es un indicador de alta calidad en la atención brindada en servicios de salud, de tal forma dan a conocer el nivel de respuestas que permitirá mejorar falencias y fortalezas con el fin de desarrollar un sistema apropiado que aporte atención de calidez en las demandas de los pacientes. Sin embargo, el cuidado que se brinda en una institución de salud da a mejorar ciertos aspectos positivos como la persistencia, consultas, labores clínicas y el diagnóstico, en resumen, por el efecto en su salud, las tipologías de la organización física, humana e institucional por situaciones referentes a la sociabilidad (Febres y Mercado, 2020).

En lo que concierne al constructo calidad de servicio es sustancial precisar dualidades conceptos, disposición y prestación a fin de tener claras ambas descripciones ya que la calidad es apreciada como un juicio propia y relativo que el consumidor expresa sobre la excelencia o preponderancia de un servicio o asociación, en tanto que presume una definitiva clave del correcto desempeño corporativo, además es el conjunto de tipologías y cualidades distintas de un servicio o producto que aportan en su capacidad de satisfacer las necesidades latentes o relevantes.



Al mismo tiempo hablar de la calidad en relación a los servicios de salud, se dice que es la perfección que la institución de salud pública desea poner como regla, con el objetivo final de cumplir y satisfacer al usuario, por tal motivo Morillo (2016), reitera que como resultado de brindar un buen servicio el establecimiento asumirá una excepción, así pues los pacientes la estimaran como primera elección al instante de optar por una institución y por lo mismo estará como una de las más requeridas, incluso la calidad de servicio sucede a lo largo de la entrega del mismo, mediante la labor entre el cliente y la persona de comunicación de la asociación que ofrece el beneficio.

#### **2.2.4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN SERVICIOS DE SALUD**

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad comprobada con la atención brindada en los servicios de salud pública o privada, de esta manera se ha convertido en un instrumento de valor fundamental para conocer si el nivel de satisfacción logra mejorar ineficiencias negativas reafirmando avances con la finalidad de desarrollar un sistema de salud satisfactorio y eficiente, que ofrezca una atención de calidad y calidez a los pacientes (Febres y Mercado, 2020).

La prestación de los servicios de salud orienta sus expectativas mediante la medición del nivel de satisfacción de los usuarios que es el eje primordial y principal fuente de información para la evaluación de la calidad, cuyos resultados constituyen insumo importante para establecer líneas de acción encaminadas a la mejora del actual sistema de salud, asimismo, la calidad es un tema que adquiere cada vez más relevancia partiendo del objetivo fundamental que es la integridad de la vida humana, también hay que considerar que los pacientes tienen la libertad y el derecho de opinar acerca de su percepción sobre el servicio recibido, lo que debe redundar en la evaluación de criterios o indicadores que den a conocer la satisfacción de los usuarios (Febres y Mercado, 2020).

### **2.2.5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SISTEMA DE SALUD**

Los resultados de la utilización de los principios de calidez, calidad, eficiencia y equidad conllevan a la percepción de los usuarios, efectivamente estos ofrecen un mejoramiento en la atención de salud dependiendo de la satisfacción y la evaluación desde su perspectiva. Además, la calidad depende del usuario por lo tanto se considera superar los intereses de los beneficiarios de manera que cumpla con sus necesidades. La clave determinante de una prestación es elementalmente la dependencia entre el resultado y la perspectiva, con la finalidad de que la calidad la brinda una empresa y en conjunto los servicios que esta incorpora, donde la complacencia viene a ser la dependencia entre el servicio dado y la contestación agradable o desagradable del beneficiado (Suárez et al., 2019).

Con relación al concepto de calidad del servicio, se pueden identificar hasta cuatro alternativas en la forma de entender este fenómeno. En esta investigación se intenta conocer la calidad como cumplimiento o superación de las expectativas del consumidor. Aunque la satisfacción del cliente y calidad están relacionadas, es necesario comprender que la primera se produce en un momento determinado de acuerdo con algunos factores específicos, por lo que puede considerarse que la misma se estudia a corto plazo, mientras que la última se relaciona con el desempeño de las organizaciones a largo plazo (Dávila y Mora, 2015).

### **2.2.6. EL PUNTO DE VISTA DEL USUARIO EN LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DE SALUD**

Las prestaciones de salud pretenden brindar seguridad y acceso a servicios de atención para las personas de las comunidades que permitan un cambio más productivo y equitativo, siempre y cuando se planifique y se discuta los enfoques de la calidad. Es primordial que la atención sea segura, real e integra para las necesidades

de las personas que se hacen atender con la prestación que se brinda a través del interés del servicio de calidad (Molina, 2000).

La satisfacción de cada individuo se diferencia en dos aspectos la primera es la percepción institucional, la cual abarca a los profesionales de salud suficientes para la atención, es decir que el principal responsable es el médico de cabecera indicando los procedimientos y diagnósticos ante el debido pronóstico, dado que los usuarios tienen la difícil decisión de deducir si la cantidad de exámenes y estudios fue la necesaria desde su punto de vista, además otro inconveniente son la cantidad de trámites que se deben de realizar para poder utilizar alguna prestación de salud, por el contrario el segundo aspecto es la percepción colectiva que se basa en la seguridad que tienen los pacientes al momento de disponer del servicio cuando lo necesitan (Molina, 2000).

Los usuarios son los encargados de percibir los servicios que ofrecen los profesionales de la salud, dado que estas buscan que complazcan sus necesidades mediante procesos ideales, de forma que accedan de manera fácil y sin complicaciones, ya que la calidad recae en las percepciones de cada persona que es atendida, desde luego se deben tomar acciones para mejorar la calidad en las prestaciones de salud.

### **2.3. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, así pues la organización y su funcionamiento se establecen en los principios de solidaridad, universalidad, obligatoriedad, eficiencia, equidad, suficiencia y subsidiariedad, asimismo se ocupa en aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio y el Seguro Social Campesino, acerca de que conforma parte del Sistema Nacional de Seguridad Social, por otro lado hace prestaciones en sus propias unidades que se encuentran ubicadas en distintas provincias del país, en el que mantiene convenios con prestadores externos (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

El IESS ayuda a muchas personas en prestaciones y beneficios que contribuyen a sus afiliados de forma monetaria, debido a que prestan servicios como pensión por vejez, auxilio de funerales, asistencias por maternidad y enfermedad, cobertura a hijos menores de 18 años, tratamiento de enfermedades, cirugías entre otras, esto garantiza que las personas no estén desamparadas en lo concerniente a la salud.

Salcedo *et al.*, (2019), indican que el IESS es conocido como una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador, por un lado su principal importancia es perseverar el seguro general obligatorio, según la Constitución de la República vigente desde el año 2008, la Ley de Seguridad Social y el Código de Ética, ya que se establece mediante la afiliación al seguro social obligatorio de todas las personas que realizan un trabajo y entrega servicios a las personas campesinas.

Por otro lado, ofrece Seguro de Pensiones y según Borja (2019), manifiesta que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tiene como propósito ofrecer coberturas de contingencias de invalidez, muerte y vejez, mediante prestaciones que ayuden al mismo por viudedad u orfandad y casos particulares de funerales. En cuanto a esto cada vez se integran más afiliaciones y pensionistas tomando en consideración primordialmente a los trabajadores y otros miembros dependientes de la sociedad.

### **2.3.1. MISIÓN**

La institución tiene como misión proteger a la población urbana y rural que se encuentre afiliado al IESS, ya sea con relación de dependencia laboral o sin ella, efectivamente atiende a necesidades contra las contingencias de enfermedades, riesgos de trabajo, maternidad, discapacidad, desempleo, vejez, invalidez, y muerte, de acuerdo al plan contratado a cada persona incorporada (IESS, 2022).

### 2.3.2. VISIÓN

Ser una institución referente en Latinoamérica, de forma dinámica, innovadora, efectiva y sostenible, que asegura y entrega prestaciones de Seguridad Social con altas referencias de calidad y calidez, bajo sus principios y valores (IESS, 2022). Por consiguiente, el Seguro Social campesino brinda prestaciones de salud a sus afiliados para que incorpore el favorecimiento al jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte e invalidez que implica discapacidad.

### 2.4. PANDEMIA

La pandemia es una enfermedad epidémica, que se extiende a nivel mundial y afecta a todos los individuos de un determinado país, en tal caso a su población. Placeres *et al.*, (2021), manifiesta que la humanidad desde la antigüedad ha detectado diversas enfermedades infecciosas, sin embargo, en el transcurso de los años se ha hecho transmitibles y van apareciendo cada vez más peligrosas, con un alto impacto a la salud humana, sin duda alguna han causado mortalidad a escala universal, por ende, ha causado un cambio significativo en organizaciones internacionales, por motivo que han priorizado verdaderas pandemias como una realidad en el siglo XXI.

Zerón (2020), manifiesta que las pandemias se relacionan con una serie de enfermedades o estados patológicos, por lo tanto, traen consecuencias trágicas porque afecta un área geográfica extensa creando sinergia para agravar más la causas, en la actualidad esta pandemia considera problemas de salud a las características biológicas y su impacto social, desde la prehistoria se propagan enfermedades infecciosas que ha sido controladas con la tecnología que a medida del tiempo avanza.

De acuerdo con Botero *et al.*, (2020), explican que la pandemia es un contagio a nivel mundial generando enfermedades causadas por microorganismos que se transmite por el contacto físico, incluso se incrementa al producirse en aglomeraciones de

diversos espacios públicos, asimismo se conocen otros factores que van entrelazados y originan intercambios de virus que pueden ser más débiles o fuertes. Es por ello que los países implementan estrategias para el control de las enfermedades que están ligadas a normas y medidas de salud pública.

#### **2.4.1. PANDEMIA COVID-19**

Según Valero *et al.*, (2020), la aparición del COVID-19 fue declarado como pandemia, dado que el brote empezó con un caso de neumonía desconocido cuyo contagio es proveniente de un animal, por ello los científicos no demuestran evidencias apropiadas, es así que este virus se extendió en varios países del mundo afectando a la humanidad y colapsando el sistema de salud, además esta pandemia afecta más a los adultos mayores y personas con enfermedades catastróficas, desde el inicio hasta la actualidad se han descubierto algunas variantes que van enlazadas con el COVID-19.

Maguiña *et al.*, (2020), establece que la primordial vía de transmisión es la respiratoria, mediante estornudos y tos también se ha descubierto en poca cantidad en las heces, debido a esto se han tomado medidas de protección considerando principalmente el uso adecuado de mascarillas, el lavado frecuente de manos, el distanciamiento social y sobre todo la cuarentena, incluso la mayoría de las personas afectadas se recuperan, no obstante se trata de una reciente nueva enfermedad que no se percata el estado de inmunidad, en el caso de China se han reportado que varios pacientes dados de alta todavía siguen estando en positivos hasta 14 días posteriores.

Esta pandemia COVID-19 ha ocasionado conflictos en algunos países, principalmente en el servicio de salud pública, respecto a que se ha inculcado como una actividad desafiante, necesaria y retadora para los científicos epidemiológicos al estar consternados en investigar y encontrar una cura para la humanidad. Según Tuesca *et al.*, (2021), se han evidenciado grandes brechas de desigualdades sociales y

sanitarias, en cuanto a la precariedad del sistema de salud y la deficiente ausencia de dispositivos tecnológicos para atención de pacientes en unidades de cuidados intensivos, estableciéndose como una debilidad en la atención primaria del sector hospitalario.

#### **2.4.2. TIPOS DE CORONAVIRUS**

Estos virus pertenecen al orden Nidovirales y a la familia Coronaviridae, que están envueltos en tipos ARN en donde se identifican 4 géneros el alfa, beta, delta y gamma, puesto que los dos originarios afectan mayormente a las personas causando padecimientos que empiezan desde un resfrío hasta contagios graves tal como el MERS y el SARS produciendo muertes en varios países del mundo (Maguiña *et al.*, 2020).

Esta pandemia ha desatado pánico desde que inició, por motivo de que se tuvo que acoplar a nuevas formas de convivir, todo esto ha fluido a nivel mundial encontrando factores negativos relacionados a la pobreza, alimentación, el aprendizaje en estudiantes y sobre todo en la salud de las personas. Diaz y Toro (2020) especifican que el origen del coronavirus pudo ser zoonótico, precisamente porque están relacionados con la genética de murciélagos, por esta razón podrían haber sido su principal fuente para el hombre, no obstante, llanamente o a través de un intermediario, incluso no es claro cómo se pasó al contagio se tienen algunas dudas si habrá pasado directamente al humano.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1 UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar el cual se encuentra ubicado en la parroquia Calceta en la Ciudadela Municipal S/N (Sin Nombre) y Avenida Estudiantil, a un costado de la Unidad Educativa Fiscal Monserrate Álava de González. En la figura 1 se muestra la ubicación referencial del sitio en estudio para un mejor entendimiento.

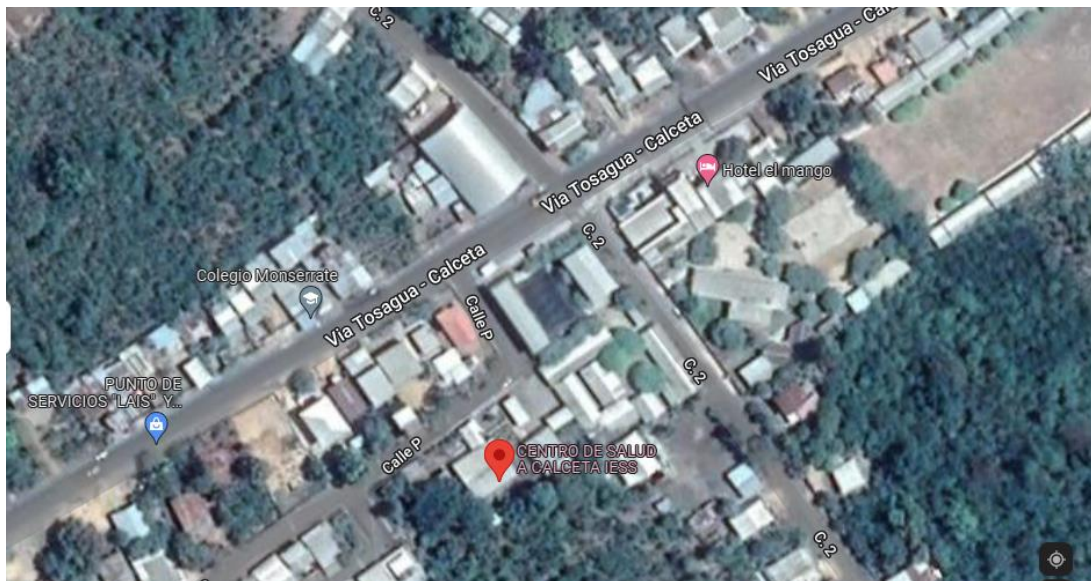


Figura 1. Mapa satelital del lugar de la investigación  
Fuente. <https://www.google.com/maps/dir/-0.849012>

### 3.2 DURACIÓN

El tiempo de duración del presente trabajo de investigación fue de 9 meses a partir de su aprobación, en el que se realizó distintas actividades planteadas en la investigación, también se cumplió con la revisión de diversas fuentes bibliográficas y sobre todo de campo para profundizar en el tema, además se estableció un cronograma con el tiempo límite para dar cumplimiento a cada fase propuesta, utilizando los métodos y técnicas adecuadas.



### **3.3 MÉTODOS**

De acuerdo con Pérez y Rodríguez (2017), los métodos de investigación contribuyen a la indagación y la mejora de la comprensión con relación de la realidad aceptando que tiene su representación particular de conectarse al objeto, en consecuencia, daría lugar a distintas perspectivas de clasificación. Por lo tanto, los métodos que se utilizaron en esta investigación son una herramienta muy importante, puesto que permitió a través de ellos obtener e indagar la información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, se emplearon los métodos inductivo, deductivo y analítico-sintético.

#### **3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Con este método, mediante el análisis detallado de aspectos particulares, permitió llegar a las conclusiones en esta investigación. Pérez y Rodríguez (2017), manifiestan que es una forma de razonamiento que se produce de los conocimientos más particulares a lo generales, principalmente se enfoca en los fenómenos individuales, repetición de hecho y sucesos de la realidad llegando a la caracterización más comunes. En relación con este método se lo utilizó en la elaboración de criterios generales y propios a la problemática de esta investigación y así poder aportar con conclusiones basadas en la encuesta con respecto a la situación de la calidad del servicio desde el usuario del IESS del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19.

#### **3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

De la misma forma con la utilización de este método se recolectó toda la información necesaria en cuanto al servicio de calidad del usuario del IESS del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19, de manera general sobre las normas, reglamentos y leyes para aplicarlas al tema de investigación. Por eso Pérez y Rodríguez (2017), mencionan que este método consiste en deducir soluciones y características específicas correspondientes a la generalización de leyes, principios y definiciones

globales, por ende, trata de frecuentarse con principios y consecuencias desconocidas a partir de los conocidos.

### **3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO- SINTÉTICO**

Lo más importante de este método es que se manifiesta dos procesos intelectuales opuestos que se realizan individualmente, el primero es el análisis que se lo considera un proceso lógico que posibilita descomponer y estudiar intelectualmente sus partes, componentes y propiedades, con respecto a la síntesis es el encargado de resumir los aspectos más relevantes (Pérez y Rodríguez, 2017). Estos métodos permitieron detallar cada uno de los hechos de esta investigación referente a la percepción de la calidad del servicio desde el usuario del IESS del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19, de modo que se llevaron a cabo análisis y síntesis concretos de las distintas causas para que se puedan elaborar las conclusiones y recomendaciones.

## **3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas de investigación permitieron recopilar, analizar y exponer la información necesaria, las mismas que se aplicaron con la finalidad de proponer estrategias adecuadas que ayuden a la mejora continua. Por esta razón Monroy y Nava (2018), explican que las técnicas son un conjunto de procedimientos que consisten en la preparación del proceso de agrupación de datos y la elección de técnicas más convenientes en función de la metodología, el problema y las características a emplear.

### **3.4.1 ENCUESTA**

De acuerdo con Marte (2019), la encuesta consigue todo tipo de información que se pueda recopilar mediante un cuestionario previamente diseñado, donde se recoge la información de gran variedad de acuerdo con los objetivos de la investigación. En efecto esta técnica permitió identificar y comprender los factores fundamentales

referente al tema, por tal razón esta investigación tuvo como objetivo encuestar a 370 usuarios del IESS del cantón Bolívar, resultado que se obtuvo de la fórmula de cálculo que se aplicó. Esta encuesta se diseñó de forma que se pueda entender y distinguir las causas y efectos que ha ocasionado el COVID-19 en la calidad del servicio.

### **3.4.2. ENTREVISTA**

Como señalan Monroy y Nava (2018), una entrevista es un intercambio de opiniones o ideas, puesto que el investigador se reúne con el informante, con el fin de relatar información y experiencia sobre el tema de estudio en el que proporcionen aspectos de primera mano para recabar datos. Esta técnica se empleó para recibir información importante desde una fuente primaria, tanto es así que fue dirigida a la máxima autoridad del IESS del cantón Bolívar que es la directora de dicha institución para que pueda indagar acerca de cómo se desarrolló el servicio durante la pandemia COVID-19.

## **3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En esta investigación se utilizó distintos tipos de investigación como la de campo, bibliográfica y descriptiva, por lo tanto, facilitó la obtención de información necesaria basada en hechos reales apoyándose en estudios similares y también recopilar todo tipo de marco referencial del tema de investigación, de modo que se pueda organizar las ideas y comprender la problemática.

### **3.5.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Como afirman Monroy y Nava (2018), la investigación de campo se ejecuta en el lugar de ocurrencia del fenómeno, sin duda alguna permite obtener la información de fuentes directas y así estudiarlos sin manipular las variables, además los datos recopilados se originan directamente de un grupo o individuo de estudio, permitiendo estudiar la situación real. Esta investigación de campo se empleó para recopilar información

desde el lugar de los hechos, es decir directamente con los usuarios y una vez obtenidos se presentó los datos necesarios sobre la investigación de la calidad del servicio del usuario del IESS del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19.

### **3.5.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Esta investigación bibliográfica permitió estudiar toda la información necesaria de diferentes fuentes y formatos como los libros, revistas científicas, artículos, sitios web, grabaciones de audios o videos y películas que estén vinculadas con el tema. Debido a que ayuda los autores a sustentar y mejorar la indagación. Monroy y Nava (2018), conciertan que la investigación bibliográfica “se caracteriza por todos los materiales al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, aportando información o dando testimonio de una realidad o un acontecimiento” (p.104).

### **3.5.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Monroy y Nava (2018), explican desde su punto de vista que la investigación descriptiva se desempeña sobre realidades de hechos, su principal característica es la de mostrar una interpretación correcta, igualmente comprende la descripción, registro, estudio y la explicación de los fenómenos actuales, enfatizando la formación de los procesos. De acuerdo con esta investigación descriptiva se aplicó a la utilización de datos más importantes de la investigación, ya que sintetizó la información recopilada para poder comprender mejor las variables de estudio, de modo que se pueda analizar y discutir los resultados.

### **3.6. HERRAMIENTAS**

El uso de herramientas de recopilación de información fue fundamental para obtener datos relevantes y respaldar los hallazgos. Además, proporcionan información precisa y confiable. Estas herramientas desempeñan un papel importante en la generación de

conocimiento en la investigación académica. A continuación, se presenta la herramienta utilizada en esta investigación.

### 3.6.1. GOOGLE FORMS

Citando a García (2018), define que esta herramienta es uno de los servicios gratuitos que ofrece Google y permite planificar eventos, hacer preguntas en formularios, cuestionarios y otros instrumentos de forma rápida y sencilla, que son dirigidos para la comunidad universitaria siempre y cuando dispongan de una cuenta de correo institucional o personal. Esta herramienta se utilizó para poder aplicar las encuestas a los usuarios del IESS del cantón Bolívar por medio de formularios que serán dirigidos por correos y así encontrar soluciones en bases a los resultados que se generen ya que con esta herramienta se organizó toda la información adquirida teniendo las respuestas seguras e inmediatas.

## 3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula estadística basada en el cálculo de la población, donde se tomó en cuenta a 10.000 usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar. Como afirma Ventura (2017), la población es el conjunto de elementos que comprende aquellas características que se procuran estudiar, por eso necesariamente la población y la muestra comparten un carácter inductivo manifestando que va de lo particular a lo general. A continuación, se procederá con el cálculo:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N= Total de la población (10000)

Z<sup>2</sup>= Nivel de confianza (95%= 1.96)

$p$ = Probabilidad de éxito (50%= 0.5)

$q$ = Probabilidad de fracaso (50%= 0.5)

$e^2$ = Precisión (5%= 0.05)

$$n = \frac{10000 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (10000 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{10000 * 3.8416 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * (9999) + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{10000 * 3.8416 * 0.50 * 0.50}{24.9975 + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{9604}{25.9579} = 369.98$$

### 3.8. VARIABLES

El uso de variables en esta investigación proporcionó una base sólida para el análisis y la interpretación de los datos, permitiendo obtener conclusiones fundamentadas y contribuyendo al avance del conocimiento en un campo específico. Además, las variables permitieron medir y cuantificar aspectos específicos en el proyecto, brindando una estructura y un marco de referencia para el estudio.

#### 3.8.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad del servicio.

#### 3.8.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Percepción del usuario.

### **3.9 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **FASE 1. Identificar los servicios que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19.**

- Revisión documental del organigrama institucional en el IESS del cantón Bolívar.
- Análisis de las funciones que cumplen cada uno de los funcionarios de las diferentes áreas del IESS del cantón Bolívar.

Con respecto a este primer procedimiento se procedió principalmente con la revisión de una gestión documental relacionada con el organigrama institucional en el IESS del cantón Bolívar. Después se realizó un análisis exhaustivo de las funciones desempeñadas por cada uno de los funcionarios de las diferentes áreas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar. Este análisis se llevó a cabo mediante la revisión detallada de las descripciones de puesto y la observación directa de las tareas realizadas por cada funcionario en su respectiva área.

#### **FASE 2. Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar, desde la percepción del usuario durante la pandemia COVID-19.**

- Diseño del instrumento de entrevista y encuesta.
- Aplicación de entrevista a los jefes departamentales del IESS del cantón Bolívar.
- Aplicación de encuesta dirigida a los usuarios del IESS del cantón Bolívar.
- Tabulación y análisis de los resultados de la investigación de campo.

Se realizó el diseño del instrumento de entrevista y encuesta, para luego efectuar la aplicación de entrevista a los jefes departamentales del IESS del cantón Bolívar y de la misma forma se aplicó la encuesta dirigida a los usuarios de la institución que serán 370 personas afiliadas a la institución antes mencionada y finalmente hacer la tabulación y su respectivo análisis de los resultados de la investigación de campo.

**FASE 3. Proponer estrategias y acciones para la mejora del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19.**

- Diseño de la propuesta enfocada en la calidad del servicio.
- Socialización de propuesta de la investigación con los involucrados.

Para dar cumplimiento a la fase tres se diseñó la propuesta enfocada en la calidad del servicio detallando así las mejores propuestas que beneficien tanto a los usuarios como a la institución estudiada dejando entendido todo sobre el tema y finalmente se procedió a la socialización de la propuesta por medio de las conclusiones y recomendaciones del trabajo con las personas involucradas en la investigación.



## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En esta investigación se realizó la evaluación del servicio de salud pública que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante la pandemia COVID-19 desde la percepción de los usuarios en el contexto del cantón Bolívar, período 2020-2021 para una atención de calidad, por ello se procedió a realizar la ejecución de cada una de las fases como: identificar los servicios que presta el instituto, determinar los factores que inciden en la calidad del servicio, por último, proponer estrategias y acciones para la mejora del servicio, además se realizaron cada una de las actividades que son detalladas a continuación.

### **4.1. IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**

#### **4.1.1. REVISIÓN DOCUMENTAL DEL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL EN EL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR**

Por medio de la revisión documental, y con los permisos respectivos se pudo obtener el organigrama institucional en el IESS del cantón Bolívar, el cual da a conocer los siguientes departamentos (ver Figura 2): Dirección Técnica, Unidad Administrativa Financiera, Unidad de Gestión Ambulatoria, Unidad Técnica Médica, Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, Unidad de Enfermería, todos estos corresponden a un centro de salud tipo A.

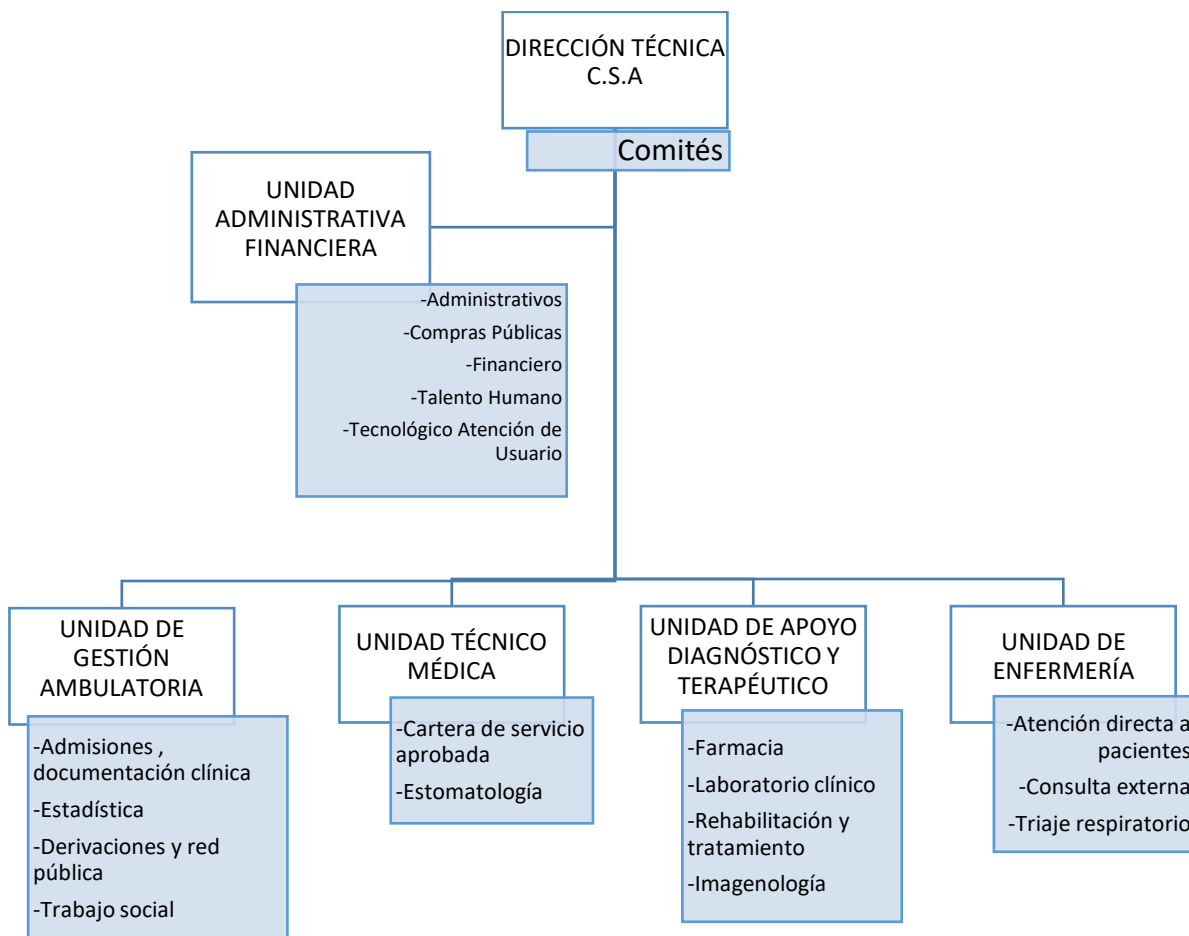


Figura 2. Organigrama institucional del IESS cantón Bolívar.

#### 4.1.2. ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES QUE CUMPLEN CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR

En el organigrama institucional en el IESS del cantón Bolívar, se pudo identificar las funciones que cumplen cada uno de los funcionarios de las diferentes áreas en donde, todo inicia con la dirección técnica que funcionan los diferentes comités como el comité de mejora. En el departamento de la Unidad Administrativa y Financiera se realizan procesos como administrar (directora), procesos de compras públicas, financieros, talento humano, tecnológico y atención al usuario. Por otro lado, en los departamentos operativos se encuentra la Unidad de Gestión Ambulatoria, en donde se realizan

procesos de admisiones, documentación clínica, estadística, trabajo social y derivaciones con red pública.

Además, se localiza la Unidad Técnica Médica que efectúa procesos de cartera de servicios aprobados (atención médica primaria), estomatología. Mientras que en la unidad de apoyo, diagnóstico y terapéutico se detallan procesos de farmacia del laboratorio clínico, rehabilitación y tratamiento, imagenología. Por último, la Unidad de Enfermería que realiza procesos de apoyo pre y post atención médica como, atención directa a pacientes, consulta externa y triaje respiratorio.

## **4.2. FASE 2. DETERMINAR LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**

### **4.2.1. APLICACIÓN DE ENTREVISTA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR**

Se entrevistó al personal que labora en el IESS del cantón Bolívar (oficinista, directora, jefe médico y departamento de laboratorio) para conocer el estado actual y funciones que cumplen cada uno de los funcionarios en donde la mayoría de los entrevistados coincidieron en las mismas respuestas que están detalladas y analizadas en la Tabla 2 referente a la calidad del servicio que proporciona esta unidad de atención médica.

**Tabla 2.** Resultado de entrevista personal que labora en el IESS del cantón Bolívar.

¿Cómo es el servicio que ofrece el IESS del cantón Bolívar?	Es de calidad, con calidez a los usuarios ofreciendo la mejor atención al cliente, además manifestaron los entrevistados que el servicio de consulta externa es básico porque es un nivel de atención primario como medicina general y familiar y se deriva a otras oficinas.
¿Cuáles son los procesos de atención a los usuarios que se realizan en el IESS del cantón Bolívar?	Todos los procesos están detallados en las áreas de laboratorios, enfermería, rehabilitación, estadística y atención a los pacientes.
¿El IESS del cantón Bolívar cuenta con un organigrama institucional?	Si cuenta, directamente establecidos por la directora según el personal entrevistado.
¿El presupuesto establecido al IESS del cantón Bolívar es suficiente	No es suficiente, en el año 2022 han estado desabastecidos en los distintos departamentos, adicionalmente también respondieron que la

¿Existe un tipo de servicio que no se ha logrado brindar por la falta de presupuesto?	mayor parte del presupuesto es para medicamentos, dispositivos médicos y el resto materiales auxiliares.
¿Ha tenido alguna queja por parte de los usuarios de esta institución?	Si existen servicios como médicos especialistas, de igual forma se quería implementar ginecología, pero el presupuesto y la infraestructura no lo permitieron.
¿El personal de esta institución cuenta con el conocimiento y la capacidad suficiente para atender a los usuarios?	Hay pacientes que se han quejado por diferentes motivos en general por falta de medicina, asimismo siempre hay quejas por temas de referencias a especialistas.
¿Los insumos y materiales con los que cuenta esta institución, permiten proporcionar una buena calidad en sus servicios?	El personal está capacitado en diferentes áreas, pero existen usuarios que no están satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, si ingresa un personal nuevo se le brinda un curso de inducción, se capacita constantemente en diferentes áreas.
¿Considera usted que dentro de esta institución existe un factor problemático para la ejecución de las actividades en cuanto a la gestión en general?	Si, los insumos y medicinas son de buena calidad para la atención al usuario, se apegan a la red de contratación pública.
¿Cómo se encuentra la institución en los aspectos de calidez, tiempos de espera, infraestructura y respuestas rápidas?	Si existen problemas, por ejemplo, la ambulancia e internamente a veces hay criterios diferentes, pero se trabaja en equipo.
¿Cómo detecta usted si se está brindando un servicio de calidad?	El IESS del cantón Bolívar es de tipo A, en donde se tiene que realizar mejoras principalmente de infraestructura porque es un poco reducido, de tal manera que en la actualidad cuenta con más médicos.
¿En esta institución se diseñan propuestas de mejoras del servicio? ¿Cómo se realizan?	Con la satisfacción del usuario según sus comentarios, asimismo con la medición de estándares de atención al cliente y evaluaciones periódicas. Adicionalmente los entrevistados respondieron que existe reuniones de un comité de mejora, el cual se reúne una vez al mes para conocer en qué se puede mejorar.
¿El servicio ofrecido por el IESS del cantón Bolívar se evalúa? ¿Mediante que mecanismo?	Cuentan con diferentes protocolos, como la ejecución y seguimiento de los procesos, y se utiliza técnicas como lluvias de ideas plasmadas en la dirección.
¿Existen proyectos futuros para mejorar la calidad de atención, que estrategias o elementos podrían ser fundamentales?	Cuenta con diferentes mecanismos como charlas, capacitaciones y evaluación interna que se realizan a cada funcionario, además varias plataformas, con evaluaciones del IESS provincial y auditorías internas. Se está adquiriendo una mejor infraestructura, y recursos lo cual se piensa a futuro ampliación de todas las unidades. Se aplica lo que está establecido en los reglamentos, a futuro con la planificación institucional se rigen. Por otro lado, mantener el IESS como esta hasta ahora hasta que sea aprobado el tipo C, para ampliar los servicios y la atención

*Fuente.* Datos tomados de entrevista realizada al personal que labora en el IESS del cantón Bolívar

#### 4.2.2. APLICACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS USUARIOS DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR

Para el desarrollo de esta actividad se elaboró un cuestionario de preguntas con puntuación de respuestas del 1 al 5 (Anexo 1), utilizando cinco dimensiones las cuales fueron: tangibilidad, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que fue aplicado a los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar, obteniendo los siguientes resultados:

## Tangibilidad

**Tabla 3.** Instalaciones físicas de la institución son apropiadas

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	25	7%
Poco satisfecho	63	17%
Medianamente satisfecho	77	21%
Muy satisfecho	157	42%
Totalmente satisfecho	48	13%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 3 se examina que los usuarios respondieron sobre si las instalaciones físicas en la institución son apropiadas para brindar un buen servicio, el 42%, respondieron que se sienten muy satisfechos con las mismas, el 21% medianamente satisfechos, 17% pocos satisfechos, 13% totalmente satisfechos y solo el 7% muy insatisfecho. Boada *et al.* (2019) encontró como resultados que un 70%, se sienten muy satisfechos con las instalaciones, materiales, componentes, señalización y limpieza en la institución. Como argumenta García (2020) la importancia de utilizar instalaciones físicas adecuadas en el ámbito de educación, proyectos humanitarios y servicios de salud para optimizar y mejorar el servicio.

**Tabla 4.** El IESS proyecta una estructura limpia y agradable

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	28	8%
Poco satisfecho	25	7%
Medianamente satisfecho	43	12%
Muy satisfecho	172	46%
Totalmente satisfecho	102	27%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

La tabla 4, refleja que el 46% de las personas encuestadas respondieron que están muy satisfechos sobre si el IESS proyecta una estructura limpia y agradable a los usuarios, el 27% totalmente satisfechos, el 12% medianamente satisfechos. Aunque el 8% respondió que insatisfechos y el 7% poco satisfechos. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Maggi (2018) el cual obtuvo que la mayoría, 70% de los usuarios estuvieron de acuerdo con que los hospitales del IESS se caracterizan por brindar una estructura limpia y agradable para los usuarios.

**Tabla 5.** Satisfacción sobre el espacio físico.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	22	6%
Poco satisfecho	36	10%
Medianamente satisfecho	66	18%
Muy satisfecho	161	43%
Totalmente satisfecho	85	23%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 5 se observa que los usuarios respondieron sobre la satisfacción con el espacio físico dentro de la institución, el 43% respondieron que se sienten muy satisfechos, el 23% totalmente satisfechos, 18% medianamente satisfechos, 10% poco satisfechos y solo el 6% muy insatisfecho; estos resultados son diferentes a los reportados por Gómez *et al.* (2017) encontró que el 56,5% de los usuarios consideraron que el espacio físico y la distribución fue regular.

**Tabla 6.** Capacidad de acceso dentro de la institución.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	25	7%
Poco satisfecho	36	10%
Medianamente satisfecho	54	15%
Muy satisfecho	187	50%
Totalmente satisfecho	68	18%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 6 se evidencia que el 50% de los usuarios encuestados respondieron que están muy satisfechos sobre la capacidad de acceso dentro de la institución, el 18% totalmente satisfechos, el 15% medianamente satisfechos. Aunque el 10% respondieron que pocos satisfechos y el 7% muy insatisfechos. Según Restrepo *et al.* (2018) algunos estudios reconocen que el problema de acceso al servicio podría ser resultado de la saturación, en este caso para el 81% de los usuarios consideraron que la capacidad de acceso dentro de la institución es buena, por lo que se utiliza un proceso adecuado y eficaz.

### Fiabilidad del servicio

**Tabla 7.** Personal de salud tiene el adecuado conocimiento.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	28	8%
Poco satisfecho	28	8%
Medianamente satisfecho	68	18%
Muy satisfecho	158	42%
Totalmente satisfecho	90	24%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 7 se muestra que los usuarios respondieron sobre si el personal de salud tiene el adecuado conocimiento para ofrecer el servicio a los pacientes, el 42%, respondieron que se sienten muy satisfechos, el 24% totalmente satisfechos, 18% medianamente satisfechos, mientras que el 8% poco satisfechos y muy insatisfecho.

Estos resultados son similares a los reportados por Lafuente (2021) que encontró que el 51% de los encuestados manifestaron que el personal de salud tiene los suficientes conocimientos. Como menciona Coronado (2018), toda vez que es necesario que las instituciones y empresas presten atención a la capacitación y mejoramiento continuo de los colaboradores, este proceso refleja la satisfacción de los usuarios ante el servicio público recibido.

**Tabla 8.** El personal lo trata con respeto.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	24	7%
Poco satisfecho	28	8%
Medianamente satisfecho	37	10%
Muy satisfecho	168	45%
Totalmente satisfecho	112	30%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 8 se puede apreciar que el 45% de los usuarios encuestados respondieron que se sienten muy satisfechos sobre el trato recibido con respeto por parte del personal del IESS Calceta, el 30% totalmente satisfechos, el 10% medianamente satisfechos. Aunque el 8% respondieron que pocos satisfechos y el 7% muy insatisfechos. Según el criterio de Castillo (2016) el resultado evidencia que es importante que los servidores públicos mantengan actitud positiva y de respeto para ayudar o atender a los usuarios y agilizar el servicio de tal manera que se logre satisfacer las necesidades de la colectividad, al encontrar que 80% de los encuestados consideran que el personal lo trata con respeto.



**Tabla 9.** Satisfacción de la información y colaboración recibidas.

	<b>Frecuencia absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Muy Insatisfecho	28	8%
Poco satisfecho	30	8%
Medianamente satisfecho	36	10%
Muy satisfecho	186	50%
Totalmente satisfecho	90	24%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 9 se observa que los usuarios respondieron sobre si se encuentran satisfechos con la información y colaboración conseguidas de parte de los empleados para solucionar sus inconvenientes, el 50%, respondieron que se siente muy satisfechos, el 24% totalmente satisfechos, 10% medianamente satisfechos y solo 8% poco satisfechos y muy insatisfecho. Estos resultados difieren a los obtenidos por Guevara (2018) que menciona el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la información recibida se encuentran insatisfechos 74,7%, mientras que un 25,3% se encontraron satisfechos. Al respecto García (2020) menciona que, con un personal bien preparado y competente, se brinda a la ciudadanía una atención de calidad y calidez.

**Tabla 10.** Eficiencia brindada por el personal del IESS.

	<b>Frecuencia absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Muy Insatisfecho	27	7%
Poco satisfecho	35	9%
Medianamente satisfecho	49	13%
Muy satisfecho	174	47%
Totalmente satisfecho	85	23%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 10 se puede mostrar que el 47% de los usuarios encuestados respondieron que calificarían muy satisfactorio la eficiencia brindada por el personal del IESS, el

23% totalmente satisfactorio, el 13% medianamente satisfactorio. Aunque el 10% respondieron que pocos satisfactorio y el 7% muy insatisfactorio. Estos resultados son similares a los reportados por Reyes y Silva (2020) en Chiclayo donde se obtuvo un 67,4% de satisfacción en la eficiencia brindada por el personal. Por ende, la búsqueda de un alto grado de satisfacción se convertirá en el justo equilibrio entre la innovación tecnológica impulsada por las capacidades de innovación internas de las instituciones y la capacidad de escuchar y entender las necesidades del usuario (Paride, 2017).

### Capacidad de respuesta

**Tabla 11.** Cita médica realizada en los tiempos establecidos.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	29	8%
Poco satisfecho	36	10%
Medianamente satisfecho	39	11%
Muy satisfecho	168	45%
Totalmente satisfecho	98	26%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 11 se evidencia la satisfacción de los usuarios sobre su cita médica en el tiempo establecido, el 45%, respondieron que se siente muy satisfechos, el 26% totalmente satisfechos, 11% medianamente satisfechos, 10% poco satisfechos y solo el 8% muy insatisfecho. Según Maggi (2018) en su investigación, revela que el modelo SERVQUAL es utilizado para evaluar la calidad de los servicios públicos con relación a la capacidad de respuesta.

Por otro lado, en una investigación realizada por Matute (2020) concluyó que las personas entrevistadas se encontraban insatisfechas (60%) en el tiempo de espera para recibir la atención, diferente a los resultados obtenidos en esta investigación. Además, en datos reportados por Velásquez *et al.* (2020) el 37% se siente medianamente satisfecha sobre su cita médica en el tiempo establecido, el 21% muy

satisfechas, el 16% poco satisfechas, el 16% insatisfechas y el 10% totalmente satisfechas.

**Tabla 12.** Número de médicos y enfermeras es el adecuado.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	25	7%
Poco satisfecho	43	12%
Medianamente satisfecho	51	14%
Muy satisfecho	183	49%
Totalmente satisfecho	68	18%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 12 se puede plantear que el 49% de los usuarios encuestados respondieron que se sienten muy satisfechos sobre si el número de médicos y enfermeras es el adecuado para brindar el servicio de salud, el 18% totalmente satisfecho, el 14% medianamente satisfechos. Aunque el 12% respondieron que se sienten poco satisfechos y el 7% muy insatisfechos, estos óptimos resultados posiblemente se pueden deber a que al ser un IESS de tipo A es primario, pero últimamente se sumaron médicos familiares, por lo cual se puede ampliar la atención a los usuarios. Estos resultados obtenidos son similares a los encontrados por Cantos (2022), que identificó que el 40% de los encuestados se sienten satisfechos con el número de médicos y enfermeras en los hospitales públicos de la provincia de Santa Elena.

**Tabla 13.** Los medicamentos que se le entrega.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	51	14%
Poco satisfecho	75	20%
Medianamente satisfecho	59	16%
Muy satisfecho	123	33%
Totalmente satisfecho	62	17%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 13 se detalla que los usuarios respondieron sobre si se encuentran satisfechos con todos los medicamentos que se le entrega, el 33%, respondieron que muy satisfechos, el 20% pocos satisfechos, 17% totalmente satisfechos, 16% medianamente satisfechos y el 14% muy insatisfecho. Estos resultados son respaldados por los resultados de la entrevista, ya que el personal interno manifestó que uno de los principales reclamos de los usuarios es la falta de todos los medicamentos necesarios para una atención de calidad.

En este sentido se encontró un malestar por la falta de medicamentos en la institución, al respecto Gómez *et al.* (2017) menciona que la calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles, teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida, por tal razón encontró alta insatisfacción 75% por los medicamentos disponibles.

**Tabla 14.** El personal administrativo demuestra conocimientos suficientes.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	29	8%
Poco satisfecho	43	12%
Medianamente satisfecho	50	13%
Muy satisfecho	170	46%
Totalmente satisfecho	78	21%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

La tabla 14 refleja que el 46% de los usuarios encuestados respondieron que se sienten muy satisfechos sobre si el personal administrativo demuestra conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas, el 21% totalmente satisfecho, el 13% medianamente satisfechos. Aunque el 12% respondieron que pocos satisfechos y el 8% muy insatisfechos. Estos resultados son similares a los encontrados por Reynaga (2020), que la mayoría de los encuestados 68% manifestaron estar satisfechos con el grado de conocimientos presentados por el personal administrativo en los servicios de salud.

## Seguridad

**Tabla 15.** Seguridad y confianza que le transmite el comportamiento del personal.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	25	7%
Poco satisfecho	38	10%
Medianamente satisfecho	50	14%
Muy satisfecho	164	44%
Totalmente satisfecho	93	25%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 15 se observa que los usuarios respondieron sobre si se encuentran satisfechos con la seguridad y confianza que le transmite el comportamiento del personal encargado de distintas áreas, el 44%, respondieron que muy satisfechos, el 25% totalmente satisfechos, 14% medianamente satisfechos, 10% pocos satisfechos y el 7% muy insatisfecho. Esta determinación se relaciona con la investigación de Cardona y Calderón (2017) quienes señalan que todo empleado público que ejerce una función debe transmitir confianza desde la perspectiva de la ética y la expectativa de la buena voluntad, encontrando que un 55% se siente totalmente satisfecho con la seguridad y confianza que le transmite el comportamiento del personal.

**Tabla 16.** El personal administrativo demuestra conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	25	7%
Poco satisfecho	36	10%
Medianamente satisfecho	34	9%
Muy satisfecho	202	55%
Totalmente satisfecho	72	20%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

La tabla 16 demuestra que el 55% de los usuarios encuestados respondieron que se sienten muy satisfechos sobre si el personal administrativo demuestra conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas, el 19% totalmente satisfecho, el 10% poco

satisfechos, 9% medianamente satisfecho y 7% muy insatisfechos. Para Nowell (2015) en su investigación determina que la capacitación constituye un elemento principal y fundamental para que exista calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía. En este contexto Vela (2020) en su estudio encontró que el 60% de los usuarios consideraron que el personal demuestra conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.

**Tabla 17.** Satisfechos con el servicio que proporciona el guardia de seguridad.

	<b>Frecuencia absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Muy Insatisfecho	29	8%
Poco satisfecho	25	7%
Medianamente satisfecho	36	10%
Muy satisfecho	172	46%
Totalmente satisfecho	108	29%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 17 se revisa que los usuarios respondieron sobre si se encuentran satisfechos con el servicio que proporciona el guardia de seguridad de esta institución, el 46%, respondieron que muy satisfechos, el 29% totalmente satisfechos, 10% medianamente satisfechos, 8% muy insatisfecho y el 7% pocos satisfechos. Al respecto Morgado (2020), en su trabajo de investigación identificó que el 70% de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio que proporciona el guardia de seguridad, porque además les brinda información con calidad y demuestra estar capacitado para responder las preguntas.

**Tabla 18.** El personal en general demuestra suficiente organización del servicio.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	28	8%
Poco satisfecho	27	7%
Medianamente satisfecho	37	10%
Muy satisfecho	184	50%
Totalmente satisfecho	94	25%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 18 da como resultado que el 50% de los usuarios encuestados respondieron que se sienten muy satisfechos sobre si el personal en general demuestra suficiente organización del servicio, el 25% totalmente satisfecho, el 10% medianamente satisfechos. Aunque el 7% respondieron que pocos satisfechos y el 8% muy insatisfechos, estos resultados pueden estar atribuidos a que cada departamento conoce cuales son los procesos y actividades que tienen que realizar para una óptima atención al cliente. Al respecto Ocampos y Valencia (2017) determinaron una relación directa entre la organización del servicio (78% de satisfacción) y la calidad de servicio al usuario (85% de satisfacción).

## Empatía

**Tabla 19.** Satisfechos con los servicios que brinda el IESS del cantón Bolívar.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	41	11%
Poco satisfecho	64	17%
Medianamente satisfecho	71	19%
Muy satisfecho	126	34%
Totalmente satisfecho	68	19%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 19 se muestra que los usuarios respondieron sobre si se encuentran satisfechos con los servicios que brinda el IESS del cantón Bolívar, el 34%, respondieron que muy satisfechos, el 19% totalmente y medianamente, 17% pocos satisfechos y el 11% muy insatisfechos. Para López (2018) si la prestación del servicio

es idónea mayor será la satisfacción del usuario lo que permite un reconocimiento a la institución por el eficiente servicio público, caso contrario existiría deficiencia en el proceso, encontrando en su investigación que el 65 % se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la institución de salud.

Estos resultados son diferentes a los obtenidos en esta investigación ya que solo el 34% se siente totalmente satisfechos con los servicios prestados, esto probablemente se debe a que una de las problemáticas encontradas es la insatisfacción de los usuarios acerca de la medicina recibida, además otro malestar es que cuando requieren los servicios de especialistas de salud no se encuentren turnos con facilidad en los tiempo requeridos, asimismo deficiencia en los servicios de análisis laboratorista por la falta de reactivos.

**Tabla 20.** Servicios ofrecidos por esta institución a principios de la pandemia COVID-19.

	<b>Frecuencia absoluta (fa)</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
Muy Insatisfecho	43	12%
Poco satisfecho	64	17%
Medianamente satisfecho	92	25%
Muy satisfecho	128	34%
Totalmente satisfecho	43	12%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 20 aparece que el 34% de los usuarios encuestados evaluaron en grado de muy satisfecho a los servicios ofrecidos por esta institución a principios de la pandemia COVID-19, el 25% medianamente satisfecho, el 17% poco satisfecho el 12% totalmente satisfecho y el 12% muy insatisfechos. Estos resultados concuerdan a los obtenidos por Becerra *et al.* (2020) los cuales encontraron que el 56% de los usuarios, se encuentran insatisfechos con los servicios de salud, durante la pandemia por COVID-19; esto debido a que la atención en los establecimientos de salud del primer nivel, estuvo restringida al inicio de la pandemia, limitándose solo a la atención de urgencias y emergencia.



**Tabla 21.** Rapidez de la atención en todas las áreas.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	28	8%
Poco satisfecho	45	12%
Medianamente satisfecho	50	14%
Muy satisfecho	175	47%
Totalmente satisfecho	71	19%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

En la tabla 21 da a conocer que los usuarios respondieron sobre si se encuentran satisfechos con la rapidez de la atención en todas las áreas, el 47%, respondieron que muy satisfechos, el 19% totalmente satisfechos, 14% medianamente satisfechos, 12% poco satisfechos y el 8% muy insatisfechos. Como argumenta López (2018) el tiempo establecido al cliente es un factor relevante, eficaz y rápido para cubrir las expectativas de los usuarios, una atención ágil es predominante para que se sienta satisfecho, en la investigación realizada detectó que el 79% se encontró satisfecho con la rapidez de la atención en todas las áreas.

**Tabla 22.** El personal en general lo recibe con amabilidad dentro de la institución.

	Frecuencia absoluta (fa)	Frecuencia relativa (%)
Muy Insatisfecho	26	7%
Poco satisfecho	40	11%
Medianamente satisfecho	41	11%
Muy satisfecho	192	52%
Totalmente satisfecho	71	19%
Total	370	100%

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

La tabla 22 refleja que el 52% de los usuarios encuestados respondieron que se sienten muy satisfechos sobre si el personal en general lo recibe con amabilidad dentro de la institución, el 19% totalmente satisfecho, el 11% medianamente satisfechos. Aunque el 11% respondieron que pocos satisfechos y el 7% muy insatisfechos. Para Pilco y Fernández (2019) la respuesta no es un suceso específico que es sanarse, la

experiencia tiene un mayor alcance como la relación que mantiene el paciente con el equipo clínico, trato, calidad de la información que recibe, entre otros.

### **4.3. FASE 3. PROPONER ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO QUE PRESTA EL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**

Para contribuir a mejorar el servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar durante la pandemia COVID-19, se realiza la propuesta de un plan de mejora, además para fortalecer las deficiencias detectadas en la investigación se plantearon acciones de corrección, para ser ejecutadas por los encargados de la institución.

#### **4.3.1. INTRODUCCIÓN**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una institución encargada de brindar servicios de seguridad social y atención médica a la población ecuatoriana. La mejora del servicio que presta es fundamental para garantizar la satisfacción de sus usuarios y asegurar una atención de calidad. Para lograr esto, es necesario proponer estrategias y acciones eficaces por medio de un plan de mejora que permitan solucionar los problemas detectados que afectan el servicio.

Estas estrategias pueden incluir mejoras en la infraestructura, la implementación de tecnologías innovadoras, la capacitación de los trabajadores y la revisión y actualización de los procesos internos. Además, es importante involucrar a los usuarios en el proceso de mejora, a través de encuestas y reuniones periódicas para recopilar sus opiniones y sugerencias de forma continua para evaluar el cumplimiento de las mejoras. Con estas acciones, se puede lograr un servicio más eficiente y efectivo que satisfaga las necesidades de la población.

#### **4.3.2. OBJETIVO**

Proponer un plan de mejora para la optimización de la calidad del servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar y lograr la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 23.** Plan de mejora para contribuir a mejorar el servicio que presta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Bolívar

Descripción del problema	Objetivos	Estrategias	Actividades	Recursos	Responsables	Metas	Indicadores
<b>Escasez de asientos en la sala de espera de los diversos departamentos de atención al paciente en el IESS del Cantón Bolívar.</b>	Instalar una cantidad adecuada de asientos que satisfagan la necesidad de los pacientes en las distintas salas de espera.	Gestión de los recursos financieros	Remisión de un documento al IESS provincial para la gestión correspondiente en la entrega e instalación de asientos en las salas de espera.	Financieros Materiales Humanos	Directora del IESS del Cantón Bolívar	Garantizar al menos un asiento disponible por cada paciente en las salas de espera de los diversos departamentos de atención al paciente en el IESS del Cantón Bolívar.	Porcentaje de respuesta y acción por parte del IESS provincial ante la remisión del documento para la entrega e instalación de asientos en las salas de espera.
<b>Escasez en el suministro de medicamentos.</b>	Asegurar un suministro adecuado de medicamentos en la farmacia.	Manejo en la suministración de medicamentos.	Remisión de un documento al IESS provincial para la obtención de medicamentos.  Presentación de un reporte de la farmacia al director sobre los medicamentos que faltan.  Envío de informe del director hacia los polivalentes sobre los medicamentos disponibles y faltantes.	Financieros Materiales Humanos	Directora del IESS del Cantón Bolívar	Mantener un stock de medicamentos suficiente en la farmacia del IESS para cubrir la demanda de los pacientes, garantizando la disponibilidad de los medicamentos esenciales en todo momento.	Tiempo de respuesta para la obtención de medicamentos y comunicación efectiva sobre la disponibilidad de medicamentos entre la farmacia, el director y los polivalentes.
<b>Horario inadecuado de llegada a las citas médicas por parte de los pacientes.</b>	Mejorar los procedimientos en la entrega de la documentación del paciente a los distintos trabajadores de la institución.	Suministro inmediato de la información relevante del paciente al médico.	Conversaciones en atención rápida al usuario.	Financieros Materiales Humanos	Directora del IESS del Cantón Bolívar	Implementar un sistema eficiente de registro y distribución de la documentación del paciente, reduciendo el tiempo de entrega de la	Tiempo promedio de atención al usuario en conversaciones rápidas.

						documentación y asegurando que llegue de manera oportuna a los trabajadores pertinentes, mejorando así la fluidez y eficacia de los procesos administrativos.	
<b>Retraso en las citas médicas</b>	Satisfacer la necesidad de servicios de salud en los tiempos establecidos	Gestión de los tiempos de atención a los pacientes.	Al momento de la cita, evite hacer preguntas que no estén relacionadas con la salud. No realice actividades administrativas durante las citas médicas. Cumplir los tiempos mínimos y máximos establecidos para la atención.	Financieros Materiales Humanos	Directora del IESS del Cantón Bolívar	Reducir el tiempo de espera de los pacientes para acceder a los servicios de salud, garantizando que el tiempo de espera no supere el límite establecido, brindando atención oportuna y eficiente a los pacientes en el menor tiempo posible.	Cumplimiento de los tiempos mínimos y máximos establecidos para la atención médica.

*Fuente.* Datos proporcionados por los usuarios del IESS del cantón Bolívar.

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

Después de realizar una investigación exhaustiva sobre los servicios prestados por el IESS del Cantón Bolívar, se puede concluir que la institución ofrece una amplia gama de beneficios que se incluyen en la seguridad social: atención médica, odontológica, psicológica, enfermería, laboratorio y farmacéutica, así como asistencia administrativa, fisioterapia y rehabilitación. Además, la institución se esfuerza por brindar una prestación de calidad con atención personalizada a sus pacientes.

La mayoría de los usuarios del IESS del Cantón Bolívar con un 66% están satisfechos con las instalaciones físicas, el espacio dentro de la institución, la proyección de una estructura limpia y agradable, la puntualidad en las citas médicas y las prestaciones médicas ofrecidas por la institución. Sin embargo, existe un 55% de los encuestados que se sienten poco o muy insatisfechos con la entrega de medicamentos, ya que uno de los principales reclamos es la falta de todas las medicinas necesarias para una atención de calidad. Por lo tanto, es importante que la institución tome en cuenta estas áreas de insatisfacción para optimizar el servicio que se brinda a los usuarios.

El IESS del Cantón Bolívar necesita implementar un plan de mejora integral formado por estrategias y acciones para solucionar los problemas detectados en la evaluación de satisfacción. En este plan se consideraron mejoras en la infraestructura, implementación de tecnologías innovadoras, capacitación de los trabajadores, revisión y actualización de los procesos internos. Además, es importante involucrar a los usuarios en el proceso de mejora a través de encuestas y reuniones periódicas para recopilar sus opiniones y sugerencias de forma continua.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Es fundamental conocer que, en caso de requerir servicios médicos, los usuarios pueden aprovechar plenamente los servicios ofrecidos por el IESS del Cantón Bolívar, además de una atención personalizada, ya que esto garantiza una experiencia de calidad y satisfacción, que van desde consultas médicas, tratamientos especializados, análisis de laboratorio, productos farmacéuticos, tratamientos de fisioterapia y programas de rehabilitación que pueden contribuir significativamente a su bienestar y recuperación promoviendo así una atención médica integral y de calidad.

Prestar mayor atención a los factores que inciden en la satisfacción del usuario, especialmente en la escasez de asientos en la sala de espera de los diversos departamentos de atención al paciente, la rapidez de la atención en todas las áreas y limitado suministro de medicamentos. Es trascendental que la institución se enfoque en mejorar estos aspectos para optimizar la calidad de la atención que brinda a sus pacientes. Asimismo, fomentar la participación activa de los usuarios en la evaluación de los servicios que se brindan y en la mejora continua del Instituto.

Para implementar el plan de mejora es esencial cumplir con las acciones específicas en plazos establecidos. Además, es primordial realizar un seguimiento periódico del progreso de las acciones para evaluar su eficacia y hacer los ajustes necesarios. Con un enfoque en la mejora continua y en el compromiso de ofrecer un servicio de calidad, el IESS del Cantón Bolívar puede lograr una mayor satisfacción de sus usuarios y mejorar su reputación como una institución líder en la atención médica ecuatoriana.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alejos, C. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte* [Tesis de Doctorado, Universidad de la Rioja]. <https://elibro.net/es/ereader/espam/95354>
- Álvarez, L., Pérez, M., Rodríguez, J. y Palomino, G. (2021). La atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806-1819. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.384](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384)
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 43-49. <https://www.redalyc.org/pdf/379/37952105007.pdf>
- Arciniegas, J. y Mejía, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109003>
- Aristizabal, C., Ospina, B., Ramírez, M. y Sandoval, J. (2005). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. *Investigación y educación en enfermería*, 23 (1), 14-29. [https://www.researchgate.net/publication/237022449\\_La\\_escala\\_de\\_Likert\\_en\\_la\\_valoracion\\_de\\_los\\_conocimientos\\_y\\_las\\_actitudes\\_de\\_los\\_profesionales\\_de\\_enfermeria\\_en\\_el\\_cuidado\\_de\\_la\\_salud\\_Antioquia\\_2003](https://www.researchgate.net/publication/237022449_La_escala_de_Likert_en_la_valoracion_de_los_conocimientos_y_las_actitudes_de_los_profesionales_de_enfermeria_en_el_cuidado_de_la_salud_Antioquia_2003)
- Becerra, B., Pecho, L., y Gómez, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165-170. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i>



- Benites, A., Castillo, E., Marquez, C., Salas, R. y Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Revista MediSur*, 19(2), 236-244. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180068639007/html/>
- Boada, A., Barbosa, A. y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bondarenko, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Revista Educere*, 11(39), 613-621. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603905.pdf>
- Borja, P. (2019). La garantía de buen gobierno del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social vs. el rol de la Superintendencia de Bancos en el período 2015-2018. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, (6), 139-181. <https://www.redalyc.org/journal/6002/600263450013/?lang=es>
- Botero, F., Franco, O. y Gómez, C. (2020). Glosario para una pandemia: el ABC de los conceptos sobre el coronavirus. *Biomédica*, 40(2), 2-6. <https://www.redalyc.org/journal/843/84365279006/html/>
- Briceño, C. (2001). Un modelo para evaluar la calidad del servicio de una IPS de alta complejidad en su componente "satisfacción del usuario". *Revista Colombiana de Marketing*, 3, 1-9. <https://elibro.net/es/ereader/espam/22801>
- Canto, A., Castillo, J., Fernández, A., Gonzales, W. y Ortega, L. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 38-45. <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5ffe0063b15beb25b917bec1/1610481763900/06+CantodeGante+ATS+V12N1+38-45.pdf>
- Cantos, M. (2022). *Calidad del servicio en los hospitales públicos de la provincia de santa Elena, año 2021* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península De Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6915/1/UPSE-MAP-2022-0006.pdf>

- Cardona, N. y Calderón, G. (2017). Confianza en las interacciones del trabajo investigativo: un estudio en grupos de investigación en una universidad pública colombiana. *Cuadernos de Administración*, 23(40), 69-93  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20514982003>
- Casco, A. (2020). Efectos de la pandemia de COVID-19 en el comportamiento del consumidor. *INNOVARE Revista de Ciencia y Tecnología*, 9(2), 98-105.  
<https://www.lamjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/10208/11882>
- Castillo, G. (2016). *Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cajamarca Perú].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/931/TESIS%20GLADYS%20JHOSELYNE%20CASTILLO%20MORENO.pdf?sequence=1>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Nacional. Registro Oficial 449. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Corbelle, F. (2017). El concepto de “usuario responsable” en la praxis política de los usuarios de sustancias ilegales de Buenos Aires, Argentina. *Facultad de Filosofía y Letras, UBA*, 1-46.  
<https://www.redalyc.org/journal/127/12755958005/>
- Cordero, T. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, 36(4), 682-701  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>
- Coronado, G. (2018). *Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala* [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala].  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>

- Dávila, M. y Mora, K. (2015). Análisis de la percepción de los usuarios. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 31-52. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601003>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud con sus respectivas dimensiones. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 88-95. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Delgado, M. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*, 12(4), 533-545 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217796001>
- Díaz, F. y Toro, A. (2020). SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. *Medicina & Laboratorio*, 24(3), 183-205. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096519/covid-19.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 4- García, C. (2020). Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí-Ecuador. *Enfermería Investiga*, 5(4), 1-7. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964/89220>. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- García, C. (2020). Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí-Ecuador. *Enfermería Investiga*, 5(4), 1-7. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964/892>
- García, V. (2018). Aplicación de TICS (formularios on-line) como metodología docente activa en estudios de postgrado. *International Journal of*

*Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 1-11.  
<https://www.redalyc.org/journal/3498/349856428020/349856428020.pdf>

Gómez, G, Dávila, L. Fanny J. Campins, R. Rafael A. y Colmenarez, D. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de Salud Pública*, 21(2), 86-96.  
<https://doi.org/10.31052/1853.1180.v21.n2.15151>

Guevara, J. (2018). *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26164>

Gran, M., Morera, M., Torres, R. y Torres, M. (2018). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad percibida por pacientes tratados por cirugía de mínimo acceso. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 1-5  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1358/328>

Guevara, M. (2021). La promoción de la salud en el contexto de la pandemia de COVID 19. *Espacio Abierto*, 30(2), 66-86.  
<https://www.redalyc.org/journal/122/12267447004/html/>

Henao, D., Giraldo, A. y Yepes, E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34), 1-13.  
<https://www.redalyc.org/journal/545/54555308006/54555308006.pdf>

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revista Ciencias de la Información*. 34(8), 2-6.  
[https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) (2020). *Atención médica integral en el Centro de Salud A Calceta*. Portal del IESS.  
[https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa/-/asset\\_publisher/4DHq/content/atencion-medica-integral-en-el-centro-de-salud-a-calceta/10174?redirect=https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_4DHq%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26](https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/atencion-medica-integral-en-el-centro-de-salud-a-calceta/10174?redirect=https://www.iess.gob.ec/sala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26)

p\_p\_state%3Dnormal%26p\_p\_mode%3Dview%26p\_p\_col\_id%3Dcolumn-1%26p\_p\_col\_pos%3D1%26p\_p\_col\_count%3D3?mostrarNoticia=1

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) (2022). Más de un millón y medio de atenciones en cuatro años de servicio. Portal del IESS. [https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset\\_publisher/4DHq/content/mas-de-un-millon-y-medio-de-atenciones-en-cuatro-anos-de-servicio/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_4DHq%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dnormal%26p\\_p\\_mode%3Dview%26p\\_p\\_col\\_id%3Dcolumn-1%26p\\_p\\_col\\_pos%3D1%26p\\_p\\_col\\_count%3D3?mostrarNoticia=1#:~:text=Desde%20inicio%20de%20la%20pandemia,el%20procesamiento%20de%20pruebas%20PCR.](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/mas-de-un-millon-y-medio-de-atenciones-en-cuatro-anos-de-servicio/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D3?mostrarNoticia=1#:~:text=Desde%20inicio%20de%20la%20pandemia,el%20procesamiento%20de%20pruebas%20PCR.)

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2022). ¿Quiénes Somos? <https://www.iess.gob.ec/quienes-somos/>

Lafuente, N. (2021). *Epidemiología y calidad asistencial de las intoxicaciones agudas tratadas en el servicio de urgencias del hospital do Salnés* [Tesis de doctorado, Universidad de Santiago de Compostela]. <http://hdl.handle.net/10347/26984>

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Losada, M. y Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 237-258. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503411>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica*

- Hospital General de Milagro* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Maguiña, C., Gastelo, R. y Tequen, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del COVID-19. *Rev Med Hered*, 31(2), 125-131. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v31n2/1729-214X-rmh-31-02-125.pdf>
- Marte, A. (2019). *Investigación de mercados*. Universidad abierta para adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/ereader/espam/175886>
- Martín J. (2018). *¿Cómo medir tu servicio con servqual?* Revista: Cerem International Business School. <https://www.cerem.ec/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>.
- Matute, G. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la Zona 8 Guayaquil-Ecuador 2020* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15746/1/T-UCSGPOSMGSS-267.pdf>
- Mejías, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Compendium*, 21(40), 1-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Mirabal, A. (2021). Calidad de servicio. *Revista Compendium*, 24(46), 1-3. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88067978001>
- Molina, A. (2000). *La calidad de las prestaciones de salud y el punto de vista del usuario en un contexto de medicinas múltiples*. Scripta Ethnológica. <https://elibro.net/es/ereader/espam/100119>
- Monroy, M. y Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/espam/172512>
- Morgado, R. (2020). *Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62188>

- Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida-Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22 (2), 111-131. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- Murrieta, Y., Ochoa, E. y Carballo, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 8(12), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551865938006>
- Nowell, C. (2015). *Capacitación y servicio al cliente: Estudio realizado en los restaurantes salón el Tecun y pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-tumbes, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes, Perú]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/88>
- Ordoñez, H. y Trelles, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(4), 1-11. <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322013/28062322013.pdf>
- Ortega, M. (2020). Efectos del COVID-19 en el comportamiento del consumidor: Caso Ecuador. *Retos; Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 233-247. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.03>
- Osuna, A. (2020). La pandemia coronavirus COVID-19 y salud del medio ambiente. *Revista Educere*, 25(80), 259-262. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35666280023>
- Pabón, M. y Palacio, K. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. [ Trabajo de grado, Universidad de la Costa.C.U.C]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/>

- Pacheco, R. (2021). Los conceptos de función administrativa y servicio público en la jurisprudencia y en la doctrina iuspublicista colombiana. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 26, 11-48. <https://doi.org/10.18601/21452946.n26.02>
- Paride, B. (2017). *La satisfacción del cliente*. <https://www.themamed.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DELCLIENTE.pdf>
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I. y Santibáñez, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520. <https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>
- Peñafiel, W., Borja, E. y D´Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Revista de Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(21), 7-26. <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>
- Pérez, A. y Rodríguez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Pilco, J. y Fernández, M. (2019). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias Educativas*, 1(5), 1-20. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581007/index.html>
- Placeres, J., Alonso, M., Martínez, J., Olivares, A., López, L. y Sarabia, E. (2021). La COVID-19 y otras pandemias. *Revista Médica Electrónica*, 43(1), 1-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v43n1/1684-1824-rme-43-01-2963.pdf>
- Reina, M. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Restrepo, J., Jaén, J., Espinal, J., y Zapata, P. (2018). Saturación en los servicios de urgencias: Análisis de cuatro hospitales de Medellín y simulación de




- estrategias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34).  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.ssua>
- Reyes, J., y Silva, L. (2020). *Comunicación externa para mejorar la calidad de atención al cliente según el modelo Servqual de la clínica Oncorad S.A.C - Chiclayo* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51335>
- Reynaga, S. (2020). *Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43437>
- Salcedo, V., Nuñez, L., Valencia, J. y Señalín, L. (2019). Seguridad social y sistema de pensiones en Ecuador: logros y desafíos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25, 312-329. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065583020/html/>
- Sepúlveda, E. (2021). Sentipensar la pandemia COVID-19 desde la sistematización de la experiencia en trabajo social: reflexiones del profesor Oscar Jara Holliday. *Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, 31, 131-150.  
<https://surcosdigital.com/wp-content/uploads/2021/01/Sentipensar-la-pandemia-Covid-19.pdf>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es)
- Tuesca, R., Rodríguez, N. y Moreno, C. (2021). Una mirada histórico-geográfica de las pandemias: para entender de manera compleja la COVID-19. *Revista Salud Uninorte*, 37(1), 189-204.  
<https://www.redalyc.org/journal/817/81770363014/html/>
- Valero, N., Mina, J., Veliz, T., Merchán, K. y Perozo, A. (2020). COVID-19: La nueva pandemia con muchas lecciones y nuevos retos. *Revista Kasma*, 48 (1), 1-10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3745322>

- Vargas, V. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 19(4), 663-671. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>
- Vela, J. (2020). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80. <https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05>
- Velásquez, M., Almeida, M., Chávez, M y Zambrano, V. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el subcentro de salud Quiroga. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1-20. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2072>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana Salud Pública*, 43(4), 5-13. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)
- Zerón, A. (2020). Pandemia e infodemia. *Revista ADM*, 77(4), 182-184. <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2020/od204a.pdf>


# **ANEXOS**

## ANEXO 1. Oficio de autorización

República del Ecuador



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA  
DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ  
Carrera de Administración Pública



Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2022-534-OF  
Calceta, 23 de agosto de 2022

**ASUNTO:** Solicitud autorización y aplicación de entrevista y encuesta.

Señora  
Ing. Mercedes de Jesús Saltos Zamora, Mg.  
**DIRECTORA INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL-CALCETA**  
Calceta.-


Señora Directora:

Por medio del presente reciba un cordial saludo y deseo de éxitos en sus funciones.


Mediante solicitud realizada por **Gean Carlos Boada Cedeño** con C.I. 131668387-9; y, **Gema Deidama Cedeño Quijije** con C.I. 131476074-3, estudiantes de Octavo nivel paralelo A de la Carrera de Administración Pública, solicitamos muy comedidamente autorice y brinde las facilidades necesarias para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular **"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UNA MIRADA DESDE EL USUARIO DEL IESS DEL CANTÓN BOLÍVAR DURANTE LA PANDEMIA COVID-19"**.

De ser aprobada la solicitud, sírvase autorizar a quien corresponda, para que dé las facilidades en la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos (entrevista-encuesta); así mismo, sírvase proponer fecha para la obtención de la información. Cabe destacar que la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de datos, servirán para el desarrollo y la ejecución del Trabajo de Integración Curricular, que se encuentra bajo la tutoría de la Mg. Marie Lía Velásquez Vera.

Atentamente,



*E. Lizett*  
Dr. O. Evis Lizett Diéguez Matellán  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



RECIBIDO  
Hora: 16:06 N.º de Pág.  
Fecha: 23/08/2022

EDM/igc

1/1

Oficinas Centrales  
Calle 10 de agosto y Granda Centeno  
Teléfono: (05) 2685 134/156

Campus Politécnico  
Sitio el Limón, Calceta  
T.M. MFL

## ANEXO 2. Formato de encuesta

**OBJETIVO:** Evaluar el servicio de salud pública que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante la pandemia COVID-19 desde la percepción de los usuarios en el contexto del cantón Bolívar, período 2020-2021 para una atención de calidad.

**DIRIGIDO A:** Usuarios del IESS del cantón Bolívar

**INSTRUCCIONES:** Marque con un visto el número que mayor relevancia tenga para responder de forma objetiva este instrumento de campo que permita recopilar información, especificando que el 1 es muy insatisfecho y el 5 es totalmente satisfecho:

Muy Insatisfecho = 1

Poco satisfecho= 2

Medianamente satisfecho=3

Muy satisfecho= 4

Totalmente satisfecho= 5

Gracias...

### Tangibilidad

	1	2	3	4	5
1) Las instalaciones físicas de la institución son apropiadas para brindar un buen servicio.					
2) El IESS proyecta una estructura limpia y agradable para el usuario.					
3) Se encuentra satisfecho con el espacio físico dentro de la institución.					
4) Se encuentra satisfecho con la capacidad de acceso dentro de la institución.					

### Fiabilidad del servicio

5) El personal de salud tiene conocimiento adecuado para ofrecer el servicio a los pacientes.					
6) El personal lo trata con respeto.					

7) Consiguió información y colaboración de parte de los empleados para solucionar sus inconvenientes.					
8) ¿Con que grado de satisfacción calificaría la eficiencia brindada por el personal del IESS?					

### Capacidad de respuesta

9) Su cita médica se realizó en el tiempo establecido.					
10) El número de médicos y enfermeras es el adecuado para brindar el servicio de salud.					
11) Se siente satisfecho con todos los medicamentos que se le entrega.					
12) El personal en general muestra igualdad hacia todos los usuarios.					

### Seguridad

13) El comportamiento del personal encargado de distintas áreas transmite seguridad y confianza.					
14) El personal administrativo demuestra conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.					
15) Como se siente con el servicio que proporciona el guardia de seguridad de esta institución.					
16) El personal en general demuestra suficiente organización del servicio.					

### Empatía

17) ¿Está satisfecho con los servicios que brinda el IESS del cantón Bolívar?					
18) ¿Con que grado de satisfacción calificaría a los servicios ofrecidos por esta institución a principios de la pandemia COVID-19?					
19) La atención en todas las áreas es rápida.					
20) El personal en general lo recibe con amabilidad dentro de la institución.					

### **ANEXO 3. Formato de la entrevista**

**Entrevistada (o):**

**Cargo:**

1. **¿Como es el servicio que ofrece el IESS del cantón Bolívar?**
2. **¿Cuáles son los procesos de atención a los usuarios que se realizan en el IESS del cantón Bolívar?**
3. **¿El IESS del cantón Bolívar cuenta con un organigrama institucional?**
4. **¿El presupuesto establecido al IESS del cantón Bolívar es suficiente?**
5. **¿Existe un tipo de servicio que no se ha logrado brindar por la falta de presupuesto?**
6. **¿Ha tenido alguna queja por parte de los usuarios de esta institución?**
7. **¿El personal de esta institución cuenta con el conocimiento y la capacidad suficiente para atender a los usuarios?**
8. **¿Los insumos y materiales con los que cuenta esta institución, permiten proporcionar una buena calidad en sus servicios?**
9. **¿Considera usted que dentro de esta institución existe un factor problemático para la ejecución de las actividades en cuanto a la gestión en general?**
10. **¿Como se encuentra la institución en los aspectos de calidez, tiempos de espera, infraestructura y respuestas rápidas?**
11. **¿Como detecta usted si se está brindando un servicio de calidad?**
12. **¿En esta institución se diseñan propuestas de mejoras del servicio?  
¿Cómo se realizan?**
13. **¿El servicio ofrecido por el IESS del cantón Bolívar se evalúa?  
¿Mediante que mecanismo?**
14. **¿Existen proyectos futuros para mejorar la calidad de atención, que estrategias o elementos podrían ser fundamentales?**

#### ANEXO 4-A. Evidencia de la encuesta



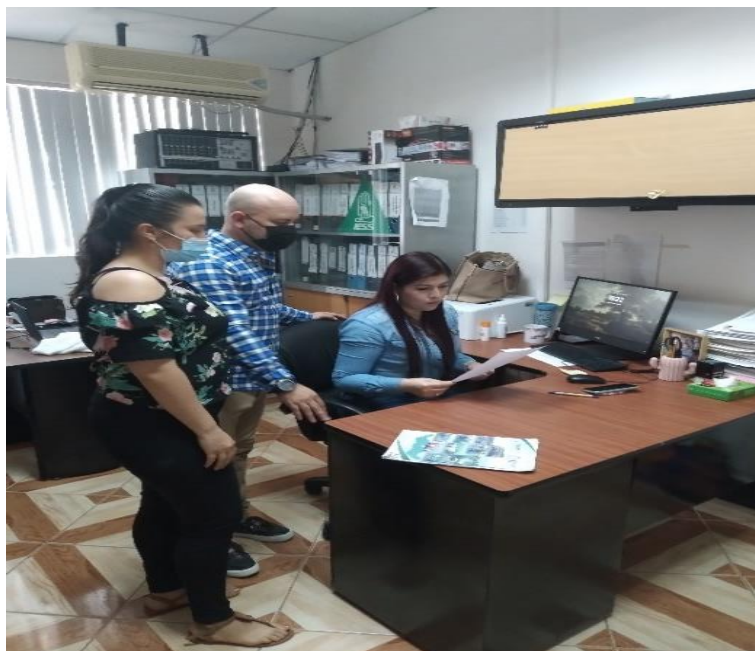
#### ANEXO 4-B. Aplicación de la encuesta a los usuarios





**ANEXO 4-C. Aplicación de la encuesta a los usuarios****ANEXO 4-D. Aplicación de la encuesta a los usuarios**

**ANEXO 5-A.** Entrevista con la directora del IESS del cantón Bolívar



**ANEXO 5-B.** Entrevista con los jefes departamentales del IESS del cantón Bolívar



**Anexo 5-C. Entrevista con los jefes departamentales del IESS del cantón Bolívar**



**ANEXO 5-D. Entrevista con los jefes departamentales del IESS del cantón Bolívar**

