

Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social

Qualidade do atendimento e satisfação nos hospitais do sistema de segurança social

Quality of service and satisfaction in hospitals of the social security system

Priscilla Rossana Paredes Floril¹

<https://orcid.org/0000-0001-9870-1339>

Edgar Daniel Santos Ortiz²

<https://orcid.org/0000-0001-8730-950X>

RECEBIDO: Fevereiro, 2022 | **ACEITE:** Maio, 2022 | **PUBLICADO:** Junho, 2022

Como citar: Paredes Floril, P. R.; Santos Ortiz, E. D. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *RAC: revista angolana de ciências*. 4(1), e040110. <https://doi.org/10.54580/R0401.10>

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo constatar la calidad del servicio en los hospitales del sistema de seguro social y su influencia en la satisfacción de los asegurados. Se utilizó como instrumento el modelo SERVPERF, el mismo que cuantificó la calidad del servicio brindada en los entes médicos; mediante las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Para comprobar la satisfacción en los hospitales del IESS se encuestaron 384 asegurados que han utilizado los servicios médicos del sistema del seguro social en la ciudad de Guayaquil en el primer trimestre del año 2021; se consideró un 5% de valor de significancia y error. Para validar el instrumento se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach y a través del coeficiente de correlación de Spearman se comprobó la hipótesis planteada en la investigación. Como conclusiones relevantes del estudio, se puede evidenciar que un 34% de la población analizada está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio ofrecida en los hospitales del seguro social; mientras que un 31% no está de acuerdo ni en desacuerdo con esta

¹Doutora. Universidad Politécnica Salesiana. Guayas, Ecuador. pparedes@ups.edu.ec

²Supervisor Regional Soluciones Retail. Servientrega. Guayas, Ecuador daniel.santos@est.ups.edu.ec

calidad recibida, por lo cual se constata la existencia de una relación fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción que reciben los asegurados por los servicios médicos recibidos.

Palabras clave: Calidad del servicio; satisfacción; seguridad social.

Resumo

A presente pesquisa tem como objetivo verificar a qualidade do atendimento nos hospitais do sistema de segurança social e sua influência na satisfação do segurado. Utilizou-se como instrumento o modelo SERVPERF, o mesmo que quantifica a qualidade do serviço prestado nas entidades médicas; através das dimensões: elementos tangíveis, capacidade de resposta, empatia e segurança.. Para verificar a satisfação nos hospitais do IESS, foram entrevistados 384 segurados que utilizaram os serviços médicos do sistema de previdência social da cidade de Guayaquil no primeiro trimestre de 2021; foi considerado um valor de significância e erro de 5%. Para validação do instrumento, foi aplicado o coeficiente alfa de Cronbach e verificada a hipótese levantada na investigação por meio do coeficiente de correlação de Spearman. Como conclusões relevantes do estudo, pode-se evidenciar que 34% da população analisada discorda e discorda totalmente com a qualidade do serviço oferecido nos hospitais da previdência social; enquanto 31% não concordam ou discordam dessa qualidade recebida, o que mostra a existência de uma forte relação entre a qualidade do serviço e a satisfação que o segurado recebe pelos serviços médicos recebidos.

Palavras-chave: Qualidade de serviço; satisfação; Segurança social.

Abstract

The objective of this research is to know the quality of the service in the hospitals of the social security system and about the influence on the satisfaction of the insured. If you use the SERVPERF model as an instrument, it will maintain the quality of the service provided in medical entities, Through the dimension's tangible elements, responsiveness, empathy, and security. Check the satisfaction in the IESS hospitals if 384 insured persons have been found who use and / or have used the medical services of the social security system in the city of Guayaquil in the first quarter of the year 2021; If you consider 5% of the significance value and error. Validate the instrument by applying Cronbach's alpha coefficient and using Spearman's correlation coefficient to verify the hypothesis raised in the research. In disagreement with the quality of the service offered in the social security hospitals; while 31% do not agree or disagree with this quality received, so if it is verified the existence of a strong relationship between the quality of the service and the satisfaction that the insured receive for the medical services received.

Keywords: Quality of service; satisfaction; social security.

Introducción

En el Ecuador la calidad del servicio recibida por los afiliados en el momento de la atención médica en los hospitales públicos se ha visto afectada en los últimos años, por factores como: la corrupción, la falta de insumos médicos, sobrepagos en obras e infraestructuras físicas, burocracia en los trámites, falta de comunicación a sus afiliados, entre otros; esto impacta gradualmente en la satisfacción que sus asegurados perciben al momento de demandar el servicio (Primicias, 2020)

El presupuesto nacional para el sector de la salud en el año 2019, concurrió en 3.300 millones de dólares, según la información publicada en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2020), en el año 2019 el gasto en sólo 7 hospitales públicos de la red directa del seguro social en la ciudad de Guayaquil ascendió a los 419 millones de dólares, representando un rubro importante en atenciones a nivel de gasto público y constituyendo a su vez un 13% del total del presupuestado para el sector de la salud.

En una encuesta publicada por la Organización Internacional de Trabajo (2020) evidencia que un 45% los afiliados del IESS no están de acuerdo con la calidad del servicio recibida frente a su pago mensual o aportación que éste ejecuta. Por otro lado, los resultados de la encuesta de satisfacción de los afiliados realizado por el IESS (2018) en el Hospital Carlos Andrade Marín, denotan que los productos y servicios suministrados por el hospital no cumplen en su totalidad su nivel de expectativas y percepciones.

Para el presente trabajo de investigación, la calidad de servicio se evalúa desde las experiencias de los clientes. El objetivo general es (Obj.g): Demostrar la relación que existe entre la calidad del servicio en hospitales públicos y la satisfacción de los asegurados del IESS de la ciudad de Guayaquil.

En el presente trabajo se analiza la calidad de servicio y satisfacción de los afiliados al seguro social (clientes). El término de calidad según Pérez (1994) corresponde a la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido y percibido. El autor Udaondo (1992) menciona en su libro que la calidad tiene los siguientes beneficios en una empresa o institución: 1) ser competitivos y mejorar continuamente, 2) ayuda a satisfacer las necesidades del cliente, 3) busca la disminución de costes mediante la prevención de anomalías, 4) ejecución de resultados propuestos, 5) forma parte de la gestión de la empresa.

Entre las investigaciones pioneras para medir la calidad del servicio, encontramos las del modelo SERVQUAL, realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (2007), destacamos las siguientes dimensiones: 1) elementos tangibles, son aquellos espacios, equipamientos e imagen que posee una empresa o institución; 2) fiabilidad, podemos nombrar el cumplimiento de las promesas, la importancia en la resolución de problemas, la inexistencia de errores en los servicios; 3) la capacidad de respuesta se atribuye a la agilidad y/o eficacia de los colaboradores u empleados frente a sus usuarios; 4) la seguridad tiene que ver a la confianza, personal correctamente capacitado, eficiencia y buena ejecución de lo solicitado por parte de los clientes; y 5) la empatía tiene que ver

con la buena atención que tienen los colaboradores al momento de prestar un servicio.

Para la presente investigación se implementó la herramienta SERVPERF (tabla #2) modelo alternativo propuesto por Cronin y Taylor (1992 – 1994) modelo alternativo al SERVQUAL que se compone de los 22 ítems el cual mide únicamente la percepción del servicio (Monroy Ceseña & Urcádiz Cázare, 2018) con una escala de Likert de cinco puntos; donde 1 (totalmente en desacuerdo) es considerado la calificación más baja y 5 (totalmente de acuerdo) la cual se considera calificación más alta.

Tabla1: *Formulario del servicio percibido por los asegurados en los hospitales del IESS*

DIMENSIÓN	No.	ASPECTO EVALUADO
Elemento tangible (1 – 4)	1	Equipamiento de última generación
	2	Espacio físico acorde la época.
	3	Funcionarios mostrando una imagen impecable
	4	La calidad de los materiales relacionados directamente con el servicio.
Fiabilidad (5 – 9)	5	El cumplimiento de las propuestas.
	6	Importancia en la resolución de la problemática
	7	Ejecución de servicios de manera eficaz.
	8	El personal muestra interés en resolver algún problema en los servicios.
Capacidad de respuesta (10 – 13)	9	Inexistencias de errores.
	10	Empleados prestos a brindar ayuda.
	11	Agilidad en los colaboradores.
	12	Empleados prestos a colaborar.
Seguridad (14 – 17)	13	Respuesta eficaz y rápida de los empleados.
	14	Seguridad brindada por los colaboradores.
	15	Confianza de los clientes hacia su proveedor.
	16	Cortesía de parte de los colaboradores.
Empatía (18 – 22)	17	Personal correctamente capacitado.
	18	Atención unipersonal al cliente.
	19	Flexibilidad a los horarios adecuados.
	20	Personalización en la atención brindada.
	21	Cuidado por los intereses de sus usuarios.
	22	Conocimiento de los requerimientos de sus usuarios.

Fuente: Elaboración propia de autor.

La satisfacción del cliente se la define como un sentimiento o actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa (EFFICY CRM, 2018). Entre los investigadores que han estudiado la satisfacción de los usuarios en hospitales tenemos: "Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario" cuyo objetivo general es Analizar el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales de un servicio de urgencias hospitalarias (Fontova Almató, 2015); Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias (Castelo Rivas, Castelo Rivas , & Rodríguez Díaz, 2016); Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco (Vizcaino, Vizcaíno Marín, & Fregoso Jasso, 2017); Satisfaction in the Intensive Care Unit (ICU). Patient opinion as a cornerstone (Peña, Talledo, Lanza Gómez, & García Miguelez, 2016) y la tesis doctoral titulada: estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario (Fontova Almató, 2015).

Para el presente trabajo, se aplicó el cuestionario determinado en la investigación de por Mejías y Manrique (2011) (tabla #2) considerando cinco dimensiones a) expectativas: son aquellas experiencias que el usuario espera en el servicio; b) confianza: es la seguridad transmitida por las entidades y sus empleados a los clientes; c) valor del servicio: se interpreta como la relación precio – calidad del servicio que recibe; d) calidad técnica percibido: el cliente recibe como resultado del proceso en el servicio; e) calidad funcional percibida: está abarca los criterios de cómo el servicio es entregado.

Tabla 2: Cuestionario para medir la satisfacción de los asegurados que utilizan los hospitales del IESS

DIMENSIÓN	No.	ASPECTO EVALUADO
Calidad funcional percibida (1 – 4)	1	Solución de quejas.
	2	Servicio esperado.
	3	Personal dispuesto a colaborar.
	4	Servicio mejorado.
Calidad técnica percibida (5 – 6)	5	Mejoramiento en la atención.
	6	Servicios conformes.
Valor percibido (7 – 8)	7	Unidad que transmite confianza.
	8	Solución de problemas.
Confianza (9 -10)	9	Seguridad brindada por los colaboradores.
	10	Confianza de los clientes hacia su proveedor.
	11	Servicios adaptados.
Empatía (11 – 13)	12	Atención personalizada.
	13	Personal preparado.

Fuente: Elaboración propia de autor.

Materiales y método

Diseño:

A la presente investigación se le aplicó un diseño no experimental.

Instrumento:

Para la recolección de datos se empleó un cuestionario de preguntas en una escala de Likert del 1 al 5,

Población y muestra:

La población asciende a 1'510.315 habitantes de la ciudad de Guayaquil, que encuentran categorizadas como "económicamente activos" (PEA), según el (INEC, 2018) que pudieron acceder a una atención en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en al año 2020.

La muestra fue de 384 habitantes, considerando un error del 5%, un nivel de confianza de 1.96; proporción aproximada de la población presente de estudio (P) es de 0.50 y proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio. (Tabla #3)

Tabla 3: *Estimación de la muestra de estudio*

Aplicación de fórmula	$n = \frac{Z_{\alpha}^2 P Q}{e^2}$
Aplicación de fórmula	$n = \frac{1.96^2_{\alpha} * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2} = 384$

Fuente: Elaboración propia de autor a partir de(Bernal, 2010).

Se efectuó una muestra en los diferentes hospitales del seguro social de la ciudad de Guayaquil, contemplando los hospitales de la red directa y aquellos que por su tamaño corresponden a los más grandes de la ciudad, como: Hospital del día, Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Hospital la Valdivia, entre otros.

Para validar si la hipótesis determinada en esta investigación se acepta o se rechaza, se utilizó el método del valor P o significancia bilateral, el cual consiste en descartar la hipótesis nula (Ho), si el valor $P \leq \alpha$ (donde α el nivel de significancia es igual a 0.05), caso contrario de acepta la hipótesis (Triola, 2009).

Resultados

Se implementó un cuestionario de 35 preguntas, el mismo que se ejecutó al finalizar su atención en los Hospitales del IESS, los participantes en la investigación estuvieron conformados por un total de 384 afiliados, en una edad comprendida entre los 20 a 65 años; los datos se procesaron mediante el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Se determinó mediante el análisis del coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que se utilizó para medir la fiabilidad y/o confiabilidad del instrumento (cuestionario),

obteniendo un resultado del 0.979, considerado la información analizada cómo fidedigna (George y Mallery,1995).

Para una mejor interpretación de la relación de las variables y sus dimensiones, se presenta el siguiente esquema:

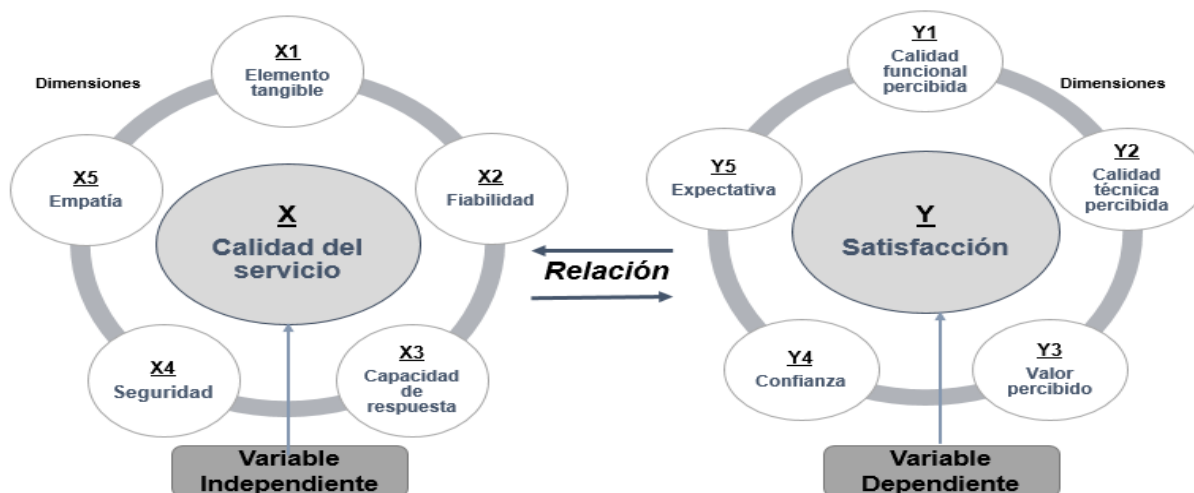


Imagen 1: Operacionalización de las variables

Fuente: Elaboración propia de autor

En la tabla # 4 , se analiza las dimensiones de la variable de la calidad de servicio y la satisfacción del asegurado, en donde se evidencio que existe un nexo positivo fuerte entre la seguridad y calidad debido a que el valor asciende a 0.799; así mismo las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía arrojaron como resultado de 0.788, 0.740 y 0.753 respectivamente, expresando que existe una relación positiva considerable; se estableció un coeficiente de 0.582 para tangibilidad y confianza, de 0.566 tangibilidad y expectativas como también para fiabilidad y expectativas, por consiguiente, se manifiesta que existe correlación positiva media para las dimensiones mencionadas. Adicionalmente se menciona que el valor de significancia bilateral entre la variable de calidad de servicio y la satisfacción del asegurado es de 0.000.

Tabla 4: *Correlación Dimensional Calidad del servicio bancario y Satisfacción del cliente*

Spearman's Rho		Calidad Funcional	Calidad Técnica	Valor Percibido	Confianza	Expectativas
Tangible	Coeficiente de relación	,609**	,600**	,561**	,582**	,566**
Fiabilidad	Coeficiente de relación	,788**	,782**	,747**	,724**	,566**
Respuesta	Coeficiente de relación	,740**	,752**	,719**	,721**	,602**
Seguridad	Coeficiente de relación	,799**	,779**	,737**	,755**	,660**
Empatía	Coeficiente de relación	,753**	,759**	,722**	,749**	,701**

** La relación es significativa en el nivel 0,01 (dos colas)

Fuente. Elaboración propia de autor a partir de datos de encuesta

En la tabla #5 se detalla los resultados obtenidos de las dimensiones elementos tangibles y la variable satisfacción de los asegurados la cual manifiesta una correlación buena de 0,647 según el modelo Spearman (Rho Spearman), con un valor de significancia bilateral de 0,000 aceptando la hipótesis (H1) debido a que el valor es inferior a 0,05, por lo que se puede decir que los elementos tangibles afectan considerablemente con la satisfacción del usuario asegurados del IESS de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 5: *Correlación tangibilidad y satisfacción del cliente*

		Satisfacción
Elementos Tangibles	Coeficiente de relación	*0.647**
	Valor P o Significancia bilateral	0.000

** La relación es significativa en el nivel 0,001 (dos colas)

Fuente. Elaboración propia de autor a partir de datos de encuesta

En la tabla #6, muestra un coeficiente de correlación muy positivo debido que es un 0,808, en cuanto al valor de significancia denominado como el valor P, es de 0,000 siendo menor que 0,05, es decir que la hipótesis (H2) de la investigación es aceptada, por lo tanto, se afirma que la fiabilidad brindada en los hospitales públicos afecta a la satisfacción de los asegurados del IESS de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 6: *Correlación fiabilidad y satisfacción del cliente*

		Satisfacción
Elementos Tangibles	Coeficiente de relación	*0.808**
	Valor P o Significancia bilateral	0.000

** La relación es significativa en el nivel 0,001 (dos colas)

Fuente. Elaboración propia de autor a partir de datos de encuesta

Como se muestra en la tabla #7, en donde se estudia la relación existente entre la dimensión de capacidad de respuesta contra la satisfacción del afiliado, se estableció un valor de correlación bilateral (P) de 0,000 siendo menor que 0,05, respecto al coeficiente de correlación de un 0,789 por lo que definimos la existencia de una correlación buena entre la dimensión y la variable estudiada. De la misma forma se realiza la verificación de la prueba de hipótesis dando como resultado una afirmación de la hipótesis planteada (H3), indica la capacidad de respuesta impacta en la satisfacción de los Asegurados del IESS de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 7: *Correlación capacidad de respuesta y satisfacción del cliente*

		Satisfacción
Respuesta	Coeficiente de relación	*0.789**
	Valor P o Significancia bilateral	0.000

** La relación es significativa en el nivel 0,001 (dos colas)

Fuente. Elaboración propia de autor a partir de datos de encuesta

En la tabla #8, se evidencia que el coeficiente de correlación es de 0,835; por lo que se entiende que existe una correspondencia positiva muy fuerte entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del afiliado, respecto al valor P un resultado de 0,000, siendo inferior al 5%; es decir que se admite la hipótesis (H4), en base a este análisis se declara que existe relación fuerte entre la Seguridad en el servicio en hospitales públicos afecta la satisfacción en los Asegurados de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 8: *Correlación seguridad y satisfacción del cliente*

		Satisfacción
Seguridad	Coeficiente de relación	*0.835*
	Valor P o Significancia bilateral	0.000

** La relación es significativa en el nivel 0,001 (dos colas)

Fuente. Elaboración propia de autor a partir de datos de encuesta

Como se muestra en la tabla #9, el valor de significancia bilateral (P) da como resultado un 0,000 es menor a la valoración de significancia de 0,05; es decir que se acepta la hipótesis planteada en la investigación H5, la correlación es positivamente considerable de 0,820; por lo tanto, se define que la empatía brindada en los hospitales públicos afecta la satisfacción de los Asegurados del IESS en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 9: *Correlación empatía y satisfacción del cliente*

		Satisfacción
Empatía	Coeficiente de relación	*0.820*
	Valor P o Significancia bilateral	0.000

** La relación es significativa en el nivel 0,001 (dos colas)

Fuente. Elaboración propia de autor a partir de datos de encuesta

Finalmente, para evidenciar el objetivo general es importante analizar la tabla #10, en la cual consta la aceptación de la hipótesis general (HG) puesto que el valor de significancia bilateral (valor P) es de 0,000 siendo menor a 0,05, Adicionalmente, el valor de coeficiente de correlación es de 0,880; por lo cual se puede afirmar que la relación es positivamente fuerte. En base los resultados obtenidos se demostró el vínculo de forma positiva que existe entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los Asegurados del IESS de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 1: *Correlación calidad del servicio y satisfacción del cliente*

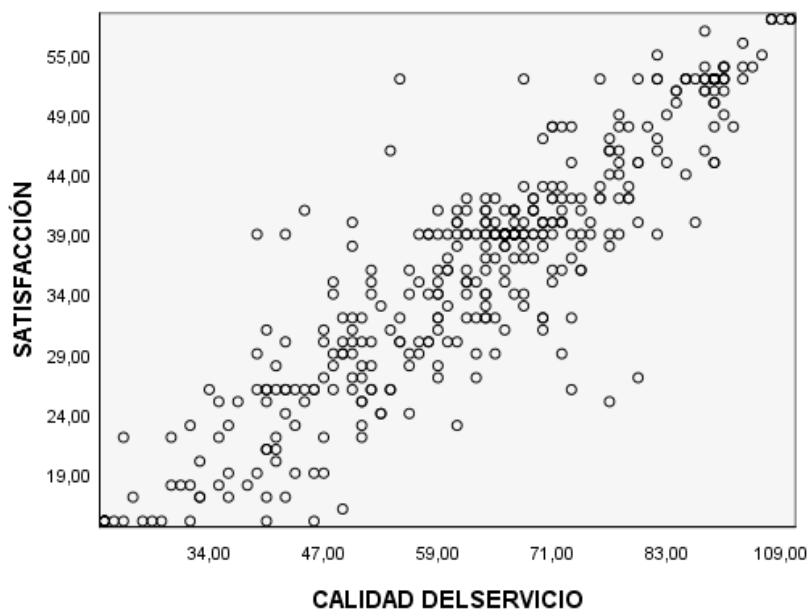
		Satisfacción
Calidad del Servicio	Coeficiente de relación	*0.880*
	Valor P o Significancia bilateral	0.000

** La relación es significativa en el nivel 0,001 (dos colas)

Fuente. Elaboración propia de autor a partir de datos de encuesta

En cuanto al objetivo general se muestra en la ilustración #2, el cual se describe de forma gráfica que a medida que se incrementa la calidad de servicio la afectación es proporcionalmente positiva respecto a la satisfacción del asegurado.

Imagen 2: *Calidad de servicio y Satisfacción del Cliente*



Fuente. Elaboración propia de autor a partir de datos de encuesta

Discusión

Los resultados obtenidos para las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son verificados con la investigación por (Montalvo, Estrada, & Mamani, 2020) quien halló que la mayoría de usuarios manifiesta que la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio.

En relación con la dimensión de “elementos tangibles” los resultados obtenidos muestran que la satisfacción de los usuarios no tiene la misma proporción, esto se puede explicar en base a la gestión pública, en la cual no está siendo bien vista por los afiliados al seguro social, lo cual perciben que existen infraestructuras modernas, equipos de último modelo, materiales y personal capacitado; sin embargo, no están siendo utilizados en la atención y/o no brindan el servicio de una forma adecuada.

Los hospitales públicos tienen como obligación reconocer la satisfacción de los afiliados mediante una presentación de servicios aceptables y agradables; por lo tanto, es necesario el mejoramiento de los servicios en base a medidas correctivas para el mejor desempeño profesional y de calidad.

De acuerdo (Vite, Palomeque, & Romero, 2018) concluye que la gestión de las instituciones públicas en el Ecuador requiere de la aplicación de modelos que permitan mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a sus usuarios, las cuales deben ser implementadas tanto en el área administrativa como en la

prestación de servicios médicos, a fin de satisfacer las necesidades de sus beneficiarios.

Dentro de la dimensión “fiabilidad” en relación de la satisfacción, resaltando este último con mayor puntaje por parte de los usuarios, esto explica que actualmente que los requerimientos presentados por los afiliados en las atenciones médicas influyen en la satisfacción de los asegurados, al igual que la importancia en la resolución de los problemas y el cumplimiento de las propuestas. En el mismo contexto se analiza también la disposición de los empleados en orientar las inquietudes de los asegurados e informar oportunamente los requisitos necesarios para la atención y la colaboración de forma eficaz por parte del personal, el cual se evidencia que el nivel de satisfacción aumenta proporcionalmente al nivel de fiabilidad, es decir; que en los centros de salud las quejas y reclamos son escuchados pero no se solucionan de forma eficiente, como indica (Riveros, 2010) que las percepciones de los usuarios son más positivas frente a las de los funcionarios, entre las razones tanto internas como externas a la gestión, también se muestra que el compromiso profesional y ético fue menor a los de los usuarios; a su vez se indica que los funcionarios muestran menos interés por resolver las quejas y reclamos que plantean los usuarios.

Respecto a la dimensión de “seguridad” tuvo un mayor resultado; por lo que se deduce que existe una correspondencia positiva muy fuerte entre la seguridad y la satisfacción; es decir, la confianza de los usuarios hacia los proveedores, la seguridad de colaboradores y el personal correctamente capacitado percibido por los usuarios. Finalmente, en la medición de la “empatía” del equipo de salud también existe una correlación positiva considerable; sin embargo, esta no influye de forma proporcional con la satisfacción, esto quiere decir que el personal está siendo empático, pero no se resuelven a conformidad todos los requerimientos.

Con el estudio realizado de estas dimensiones a través de la percepción de los usuarios se determinó que la calidad de servicio influye considerablemente en la satisfacción de los afiliados. Con el estudio realizado de estas dimensiones a través de la percepción de los usuarios se determinó que la calidad de servicio y satisfacción está en un nivel medio.

Conclusiones

Los resultados revelan que los hospitales públicos cuentan con modernas infraestructuras y equipamientos; sin embargo, los afiliados al Seguro Social Ecuatoriano no se encuentran totalmente satisfechos con la calidad del servicio; aproximadamente un 34% de la población estudiada percibe como “ineficientes” la atención recibida. Este resultado se contrasta con los diferentes reportes de corrupción, la mala administración de los recursos, los sobrepagos y compras innecesarias. Los afiliados sienten que los aportes realizados a esta institución no compensan la calidad de servicio recibida y necesaria.

Los resultados también mostraron que una considerable parte de afiliados no está “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con que la calidad del servicio en los hospitales públicos impacta directamente sobre su nivel de satisfacción.

Esta investigación nos contrasta el impacto considerable entre las variables “calidad del servicio” y “satisfacción”, obteniendo un coeficiente de correlación

de 0.880, por lo cual se acepta la hipótesis general de la investigación, evidenciando a su vez el cumplimiento del objetivo general de la investigación: demostrar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los asegurados.

Se ve la necesidad de tomar acciones correctivas inmediatas que contribuyan a la mejora del sistema de salud ecuatoriano; un sistema en el que las quejas, reclamos, novedades y demás, sean escuchados y atendidos oportunamente. Adicional, se sugiere realizar una investigación más profunda de las dimensiones “seguridad” y “calidad funcional, en las que se observó un nexo positivo y fuerte de (0.799) entre estas dos dimensiones.

Referencias

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (O. Fernández Palma, Ed.) Bogotá: PERSON EDUCACIÓN. Recuperado el 10 de febrero de 2018 <https://bit.ly/3FXlyGa>
- Castelo Rivas, W., Castelo Rivas, A., & Rodríguez Díaz, L. (Julio de 2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Scielo*, 15. Recuperado el 15 de Septiembre de 2020, de <https://bit.ly/3CKmFYp>
- EFFICY CRM. (14 de Junio de 2018). *Satisfacción del cliente: definición, historia, retos y estrategia*. Obtenido de Satisfacción del cliente: definición, historia, retos y estrategia: <https://bit.ly/3CYe7xg>
- Fontova Almató, A. (2015). *ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES Y PROFESIONALES EN UN SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITALARIO*. Gerona, Cataluña, España: Universidad de Gerona. Recuperado el 14 de Septiembre de 2020, de <https://bit.ly/3CMy2yP>
- INEC. (31 de Diciembre de 2018). *Directorio de empresas*. Recuperado el 10 de Enero de 2019, de Directorio de empresas: http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/open doc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true
- Karaca, A., & Durna, Z. (21 de Mayo de 2018). Hemşirelik Bakım Kalitesi ve İlişkili Faktörler. *Sağlık ve Toplum*, 8. Recuperado el 01 de Noviembre de 2021, de <https://bit.ly/31gndHv>
- Mejías-Acosta, A. A., & Manrique-Chirkova, S. (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES. *Ingeniería Industrial*, 6. Recuperado el 01 de Noviembre de 2021, de <https://bit.ly/31uGMfg>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázare, F. J. (13 de Diciembre de 2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en

- restaurantes. *Redalyc*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2021, de <https://bit.ly/3ooTqVd>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 1-6. Recuperado el 07 de 11 de 2021, de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Organización Internacional de Trabajo. (10 de Mayo de 2020). *Encuesta de percepción de usuarios y beneficiarios del IESS sobre el desempeño del Instituto en términos de gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad*. Obtenido de Encuesta de percepción de usuarios y beneficiarios del IESS sobre el desempeño del Instituto en términos de gobernanza, cobertura, calidad y sostenibilidad.: <https://bit.ly/3EGQN7C>
- Peña, H., Talledo, M., Lanza Gómez, J., & García Miguez, A. (17 de Junio de 2016). Satisfaction in the intensive Care Unit (ICU). Patient opinion as a conerstone. *Elseiver España*, 8. Recuperado el 15 de Septiembre de 2020, de <https://bit.ly/3CRwleo>
- Perez Fdez de Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial, calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://bit.ly/3q5liyl>
- PRIMICIAS. (15 de Septiembre de 2020). *Escándalo de corrupción en hospital del IESS suma siete nuevos acusados*. Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de Escándalo de corrupción en hospital del IESS suma siete nuevos acusados: <https://bit.ly/3CK5qqe>
- Rial Boubeta, J. (2007). *La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos*. Santiago de Compostela: Universidad Santiago de Compostela. Recuperado el 01 de Noviembre de 2021, de <https://bit.ly/3051VfG>
- Riveros, J. (2010). . Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios . *médica de Chile*, 630-638.
- Sifuentes León, O. G. (2016). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO*. Trujillo, Perú. Recuperado el 13 de Septiembre de 2020, de <https://bit.ly/2ZNTq8o>
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Redalyc*, 18(35), 57. Recuperado el 01 de Noviembre de 2021, de <https://bit.ly/3o6hX0V>
- Triola, M. F. (2009). *Estadística* (Décima ed.). México: Pearson. Recuperado el 01 de Noviembre de 2021, de <https://bit.ly/3kifteG>
- Udaondo Durán, M. (1992). *Gestion de calidad*. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://bit.ly/31iOd9h>

- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (20 de 11 de 2018). ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO EN CENTROS DE SALUD DEL IESS: CASO SANTA ROSA Y PASAJE. *Investigacion de talentos*. doi:<https://doi.org/10.33789/talentos.5.86>
- Vizcaino, A., Vizcaíno Marín, V., & Fregoso Jasso, G. S. (2017). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un Hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 18. Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de <https://bit.ly/3k4JqV>
- Woo, S., & Choi, M. (28 de Junio de 2021). Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS ONE*, 16(6), 14. doi:<http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>