

**Quality model used by external health providers. Case study health coordination of the IESS of Manabí.**

**Modelo de calidad utilizado por los prestadores externos en materia de salud. Caso de estudio Coordinación de Salud del IESS de Manabí.**

**Autores:**

Solórzano Chica, Karina Rosalía  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR- SEDE MANABÍ  
Maestrante en Administración Pública de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador -  
Sede Manabí, Servidor Público del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social  
Portoviejo – Manabí - Ecuador



[ksolorzno5551@pucesm.edu.ec](mailto:ksolorzno5551@pucesm.edu.ec)



<https://orcid.org/0000-0003-0334-2789>

Bravo Santana, Verónica Piedad  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR- SEDE MANABÍ  
Magister en Administración Pública, Docente Investigador a Tiempo Completo Agregado 2  
de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Manabí  
Portoviejo – Manabí - Ecuador



[vbravo@pucesm.edu.ec](mailto:vbravo@pucesm.edu.ec)



<https://orcid.org/0000-0002-7497-3310>

Citación/como citar este artículo: Solórzano, K. y Bravo, V. (2022). *Modelo de calidad utilizado por los prestadores externos en materia de salud. Caso de estudio Coordinación de Salud del IESS de Manabí*. MQRInvestigar, 6(4), 474-499

<https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.4.2022.474-499>

Fechas de recepción: 20-OCT-2022 aceptación: 11-NOV-2022 publicación: 15-DIC-2022



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

## Resumen

La presente investigación tiene como finalidad medir el grado de satisfacción de los pacientes que son atendidos y derivados hacia prestadores externos por parte de la Coordinación de Salud del IESS de Manabí, se trabajó con las variables del modelo de evaluación de la calidad del servicio *Service Quality (servqual)* vinculando cinco elementos: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, sensibilidad y empatía; Para ello se estratificó por niveles de atención al usuario para una mejor interpretación y análisis de la información obtenida; la misma que fue tomada del sistema de control del IESS denominado Geo visualizador, versión MIS-AS400. Se desarrolló bajo el paradigma mixto, como método aplicado el científico; diseño descriptivo y técnicas de recolección de información: entrevista semiestructurada, dirigida al Subdirector Nacional de Vigilancia y Gestión de la Información; y encuesta que se aplicó a los usuarios atendidos que cuentan con el seguro general y que se han beneficiados de las prestaciones externas. Como resultados principales con relación a la medición de la calidad percibida por el usuario fue calificada 4,60 sobre 5.00 vs las expectativas 4,58 sobre 5.00. Denotando que gozan de personal y equipos para brindar la atención requerida por el usuario. Se concluye que los proveedores de atención medica desempeñan un rol clave para ayudar a las instituciones de seguridad social a llevar a cabo procedimientos de atención medica que en ocasiones no son capaces de brindar por diversos motivos: falta de recursos, asignación de turnos en atención no se cuenta con diversidad de especialidades médicas.

**Palabras clave:** servicio de salud, control de calidad, prestador externo, *servqual*

## Abstract

The purpose of this research is to measure the degree of satisfaction of patients who are treated and referred to external providers by the Health Coordination of the IESS of Manabí, working with the variables of the Service Quality service quality assessment model. (servqual) linking five elements: reliability, security, tangible elements, sensitivity and empathy; For this, it was stratified by user service levels for a better interpretation and analysis of the information obtained; the same one that was taken from the IESS control system called Geo Visualizer, version MIS-AS400. It was developed under the mixed paradigm, as the scientific method applied; descriptive design and data collection techniques: semi-structured interview, addressed to the National Deputy Director of Surveillance and Information Management; and a survey that was applied to the users served who have general insurance and who have benefited from external benefits. As main results in relation to the measurement of the quality perceived by the user, it was rated 4.60 out of 5.00 vs. expectations 4.58 out of 5.00. Denoting that they have staff and equipment to provide the care required by the user. It is concluded that medical care providers play a key role in helping social security institutions to carry out medical care procedures that they are sometimes unable to provide for various reasons: lack of resources, assignment of shifts in care There is a variety of medical specialties.

**Keywords:** health service, quality control, external provider, servqual

## Introducción

La gestión de las instituciones públicas en el Ecuador demanda la aplicación de diversos modelos que permitan optimizar la calidad de los servicios que ofrecen a sus usuarios, los cuales no tan solo deben concentrarse en el desarrollo del área administrativa, y en la prestación de servicios, sino también el servicio que se otorga por parte de los prestadores externos, a fin de satisfacer las necesidades de sus beneficiarios. Para los autores Vite et al., (2018) la mejora continua de las empresas se convierte:

En una retroalimentación periódica de las actividades que se realiza, requiere de la utilización de herramientas y técnicas estadísticas efectivas a fin de mejorar la comprensión de requisitos de los clientes; su aplicación ayuda a disminuir los problemas de eficiencia a las grandes, medianas y pequeñas empresas.

Bajo esta perspectiva, la alta dirección debe asumir a través de estrategias la socialización de los elementos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes, esta debería ser la meta diaria en todas las organizaciones. En este sentido, los usuarios que demandan servicios médicos al acudir a un centro hospitalario o atención medica ajena al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) encomiendan su confianza a que su necesidad de salud será identidad y que al final el proceso sea solventado a cabalidad y eficazmente; a lo que Vallejo (2016) manifiesta que “la calidad de atención en los servicios de salud por prestadores externos está considerada como la característica básica para alcanzar la excelencia y por ende la satisfacción total de la población en sus aspiraciones”.

Así, mejorar la calidad de los servicios de salud es reducir costo, mejorar la productividad, aumentar la cobertura, aumentar la participación, superación institucional y mejorar el impacto social en beneficio de la comunidad. Acorde a publicación de la Dirección del Seguro General de Salud y Familiar Subdirección Nacional de Aseguramiento del Seguro de Salud (2016) la calidad del servicio por parte de prestadores externos “depende del

desempeño de las personas y de las estructuras, sistemas, procesos y recursos disponibles para respaldar ese desempeño”.

Desde este punto de vista, existe la necesidad de conocer el modelo de calidad utilizado por los prestadores externos en materia de salud en la Coordinación de Salud del IESS de Manabí, en base a esto, surge la interrogante: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes a través de las dimensiones de calidad (accesibilidad, estructura, proceso, resultado) que son atendidos y derivados hacia prestadores externos por parte de la Coordinación de Salud del IESS de Manabí?

### **Prestador externo**

Según el Reglamento para la atención de salud integral del IESS (2011) “un proveedor o prestador de atención médica es una persona o empresa que brinda un servicio de atención médica de manera externa pero que al mismo tiempo está ligado a un servicio de prestación de seguro médico”. Para algunos, el término "prestador externo" a veces se usa incorrectamente para referirse a un plan de seguro médico, pero el seguro médico es diferente de la atención médica.

El plan de seguro de salud pagará a un proveedor de atención médica por los servicios que le brinde, suponiendo que el servicio esté cubierto y que haya cumplido con las responsabilidades de costos compartidos. Por lo tanto, el seguro de salud o plan de salud es el pagador, mientras que el proveedor es la entidad que realmente trata la condición médica de cada persona.

En este sentido, los prestadores externos son personas naturales o jurídicas, tales como, consultorios, consultas, centros médicos, hospitales, o clínicas, que otorgan atenciones de salud a las personas beneficiarias. Prada et al., (2017) establecen que “existe aproximadamente nueve categorías en las cuales se pueden clasificar los prestadores externos” (p. 55), dentro de las cuales se encuentran las que ofrecen servicios a instituciones de seguridad social, en este sentido, estos autores lo asocian a servicios a prestadores de servicios ambulatorios, y lo definen como:

Aquellos establecimientos que se encargan de la prestación de servicios de salud para personas que no requieren un servicio hospitalario. Se incluyen tanto la atención en un consultorio médico como la visita de un profesional a la casa del paciente. Dentro de los prestadores ambulatorios se encuentran: consultorios médicos (generales, de salud mental y especialistas), odontológicos, de otros profesionales de la salud, centros de cuidado ambulatorio (planificación familiar, salud mental y adicciones, cirugía ambulatoria, diálisis y otros ambulatorios) y prestadores de servicios de salud en casa (p.55).

### **Calidad de servicio**

La calidad del servicio es una medida de cómo una organización presta sus servicios en comparación con las expectativas de sus clientes. Los clientes adquieren servicios como respuesta a necesidades específicas. Consciente o inconscientemente, tienen ciertos estándares y expectativas sobre cómo la prestación de servicios de una organización satisface esas necesidades. Una empresa con alta calidad de servicio ofrece servicios que igualan o superan las expectativas de sus clientes. Con relación a lo anterior, Izquierdo (2021) menciona que:

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio (p.426).

En cuanto a aspectos positivos de la calidad del servicio, según Arellano (2017):

Reporta sustanciales beneficios a la empresa, que se toma como baluarte de su estrategia empresarial pudiendo lograr mayor rentabilidad de sus servicios, fidelidad, ventas de nuevos productos a los mismos clientes, generación de nuevos clientes, reducción de quejas y reclamos posicionamiento y valor organizacional y ventaja competitiva (p. 78)

Desde este punto de vista, las principales razones por las que una alta calidad de servicios es importante para una organización es que permite tener la oportunidad de impulsar el crecimiento organizacional, ya que es más probable que los clientes que asistan a recibir un servicio de alta calidad continúen asistiendo con regularidad.

### **Calidad en el servicio de la salud**

La atención médica de calidad es más que una frase popular. A medida que avanza la transición a la atención basada en el valor, el enfoque en la atención al paciente se desplaza hacia la calidad y se aleja de la cantidad. Los resultados de atención médica para el paciente son más importantes para el médico independiente que la cantidad de pacientes atendidos durante el día. Dado que la calidad se ha convertido en un factor clave en la atención médica, ¿qué significa exactamente brindar atención de calidad?

La Organización Mundial de la Salud (2020), define a la calidad de la atención como “el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional basado en la evidencia”. Esta definición de calidad en el servicio de la salud abarca la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y la atenuación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en la evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio: los pacientes, familias y comunidades, buscando su satisfacción en la atención recibida. En este orden de ideas, Suárez et al. (2019) sostiene que:

La satisfacción y percepción en el área de salud en los clientes o usuarios, se refiere a como éste estima que la empresa u organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe, basados en la atención recibida, el tiempo de espera, y los resultados obtenidos (p.156).

En este sentido, una buena calidad en el servicio de salud enmarca características que tienen que ver con la equidad, efectividad y eficiencia, prestando servicios óptimos a quien más lo necesita, garantizando la accesibilidad, impactando de manera positiva, con costos accesibles

y con un clima organizacional adecuado. En Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud (2022) plantea como objetivo:

Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos.

Con esto, lo que se busca es tener un incremento, eficiencia y efectividad del sistema Nacional de Salud, permitiendo el acceso a la población a los servicios de salud que se ofrecen, así mismo, se busca el incremento de la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud.

Cada entidad o actor implicado en la definición, construcción y ejecución de un servicio de salud tiene una percepción distinta del concepto de calidad, poniendo el énfasis en los aspectos que más valora o que le afectan de una forma más directa en su esfera personal o profesional.

### **Modelos aplicados en la medición de la calidad de servicio de la salud**

La calidad representa un proceso de mejora continua dentro de una organización, en el cual, todas las áreas pretenden satisfacer las necesidades de los clientes o tener la capacidad de anticiparse a ellas, participando en el desarrollo de productos o en la prestación de algún servicio. Goetsch y Davis (2014) sostienen que los modelos de evaluación de calidad “son una herramienta fundamental para la optimización de los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización”.

De acuerdo con Hernández et al. (2018), el modelo de calidad “es uno de los elementos más importantes del conjunto de factores que integran la responsabilidad social empresarial, llevando al diseño de sistemas de gestión acordes con el propósito de ofrecer productos y servicios que garanticen la mayor satisfacción de los clientes”.



Desde este punto de vista, se podría indicar que un modelo de calidad especifica la perspectiva de la calidad y las relaciones entre las características de calidad, las subcaracterísticas y los atributos asociados de una entidad, que permiten la evaluación o estimación posterior para las necesidades de información dadas.

Es importante destacar que existen infinidad de modelos de calidad, algunos están orientados a la medición de la calidad total de las actividades empresariales, así como la excelencia, otros, orientados a la mejora institucional, otros a medir la atención que reciben los usuarios con el fin de mejorar sus servicios e inclusive modelos de calidad que crean las propias organizaciones, a continuación, se detallan los modelos más destacados e importante que se pueden aplicar dentro de una organización.

### **Modelo *Canvas***

En una herramienta de negocios que puede ser aplicada en cualquier escenario organizacional: pequeñas, medianas y grandes empresas, independientemente de la estrategia de negocio y público objetivo (Meza, 2011). Por su parte Lozano et al., (2019) lo define como “una herramienta novedosa que se usa cada vez con más frecuencia porque permite plasmar sobre un lienzo las realidades que debe articular una organización. Osterwalder, (2004) con relación al modelo *canvas* manifiesta que “es un método que describe de manera lógica la forma en que las organizaciones crean, entregan y capturan valor”. En este sentido, es una herramienta de gestión estratégica para definir y comunicar rápida y fácilmente una idea o concepto de negocio, en otras palabras.

### **Modelo *Servqual***

Propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry, cuyo propósito de evaluación de la calidad de los servicios contempla cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento contrasta lo que el usuario espera del servicio al que consulta con lo percibe de este.

Pacabaque & Buelvas, (2016), argumentan que este modelo se suele aplicar en el sector salud, ya que destaca cuatro discrepancias -1) entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos, 2) entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad, 3) entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de este y 4) entre la prestación del servicio y la comunicación externa- y una deficiencia -percibida por el usuario en la calidad de los servicios.

### **Modelo *Servperf***

Fue adaptado del modelo *Servqual*, según Sánchez, et al., (2017) este modelo fue desarrollado en el año 1992 por Cronin y Taylor que llevaron a cabo una investigación sobre la medición de una escala más precisa que esté enfocada solo en el desempeño tomando del modelo *Servqual* sus ítems, dando lugar a un nuevo modelo que lo denominaron *Servperf* dejando claro que este modelo solo se basa en la percepción de los clientes sobre un servicio recibido.

### **Modelo *Servqhos***

Este es un instrumento que mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención en salud respectivamente. De acuerdo con lo propuesto por Pacabaque & Buelvas, (2016) es un método de evaluación de la calidad de la atención, este cuestionario fue creado en España por Mira et al en el año de 1998, con la finalidad de desarrollar una herramienta que vaya enfocada al ámbito hospitalario que ayude a conocer la calidad percibida. Por su parte Luque, (2013) lo define como un cuestionario que fue adaptado de la escala *Servqual*, este modelo se basó en la teoría de discrepancias sobre las percepciones y las expectativas.

## Material y métodos

La presente investigación se desarrolló bajo el paradigma mixto, se enfocó bajo el modelo de calidad utilizado por los prestadores externos en materia de salud, tomando como método aplicado el científico con un diseño descriptivo y la propuesta de los autores Samuel & Stanescu, (2015) quienes en su investigación mencionan el modelo de evaluación de la calidad del servicio *Service Quality (servqual)* el cual vincula cinco elementos formadores de expectativas: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta sensible y empatía; adicional se consideran en cada variable dimensiones para valorar la calidad del servicio por parte del usuario y en base a los resultados medir la calidad del servicio. Para ello se propone estratificar por niveles de atención al usuario para una mejor interpretación y análisis de la información obtenida; la misma que fue tomada del sistema de control del IEES denominado Geo visualizador, versión MIS-AS400 (véase tabla 3)

Para la organización de la fundación teórica se utilizó un diseño descriptivo, ya que recoge información de manera conjunta sobre las variables que se analizan en cada parámetro, en base a fuentes primarias, leyes y reglamentos que permitieron desarrollar la investigación en base a los requerimientos, en cuanto a la unidad de análisis fue la coordinación de salud del IEES de Manabí, el cual los sujetos informantes fueron la máxima autoridad, la Subdirección Nacional de Vigilancia y Gestión de la Información y usuarios.

En cuanto a las técnicas de recolección de información fueron la observación directa, la entrevista semiestructurada, dirigida al Subdirector Nacional de Vigilancia y Gestión de la Información; encargado de presentar información y resultados en base al Geo visualizador con el objetivo de brindar información exacta al número de atenciones, prestadores externos, citas otorgadas y sobre todo el origen de agendamiento de citas y la encuesta que se aplicó a los usuarios atendidos (véase tabla 1) que cuentan con el seguro general y que se han beneficiados de las prestaciones externas con la finalidad de determinar cómo se vinculan los resultados obtenidos al modelo *servqual*.

**Tabla 1**

*Atenciones médicas a usuarios por parte de prestadoras externas- Provincia de Manabí.  
(enero – septiembre, 2022)*

CANTONES	AFILIADO SEGURO GENERAL	TOTAL
<b>PROVINCIA DE MANABÍ</b>		
24 DE MAYO	567	567
BOLÍVAR	3.282	3.282
CHONE	10.266	10.266
EL CARMEN	5.510	5.510
FLAVIO ALFARO	727	727
JAMA	691	691
JARAMIJÓ	7.154	7.154
JIPIJAPA	5.444	5.444
JUNÍN	1.290	1.290
MANTA	54.788	54.788
MONTECRISTI	14.318	14.318
OLMEDO	214	214
PAJÁN	1.472	1.472
PEDERNALES	4.461	4.461
PICHINCHA	1.350	1.350
PORTOVIEJO	45.409	45.409
PUERTO LÓPEZ	856	856
ROCAFUERTE	1.680	1.680
SAN VICENTE	1.009	1.009
SANTA ANA	3.062	3.062
SUCRE	5.909	5.909
TOSAGUA	2.338	2.338
<b>TOTAL</b>	<b>171.797</b>	<b>171.797</b>

**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2022) – Geo visualizador del Sistema de control de calidad. MIS-AS400 - <https://app.powerbi.com/>

**Tabla 2**

*Tamaño de la muestra*

NIVEL DE ATENCIÓN	N° DE ATENCIONES	MUESTRA DE ESTRATOS CON FIJACIÓN PROPORCIONAL	MUESTRA FINITA
		$n = n \cdot \frac{N_i}{N}$	$n = \frac{N * (Za)^2 * p * q}{((e)^2 * (N - 1) + (Za)^2 * p * q)}$
Nivel 1	45.000	100.32	$n = \frac{171797 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{((0.05)^2 * (171797 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50)}$
Nivel 2	34.000	75.80	
Nivel 3	92.797	206.88	
<b>TOTAL</b>	<b>171.797</b>	<b>383.00</b>	$n = 383$

**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2022) – Geo visualizador del Sistema de control de calidad. MIS-AS400 - <https://app.powerbi.com/>

## Resultados

El modelo de gestión por resultados contribuye a cumplir a cabalidad con lo dispuesto en la Constitución de la República, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; y, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), es oficial para la toma de decisiones por parte de las autoridades, y además adecuar un sentido de pertenencia a la institución, dando a conocer las fortalezas y debilidades con una semaforización de acuerdo al nivel de avance en el cumplimiento, mediante medición de indicadores de gestión.

La gestión por resultados implementada en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una herramienta que brinda seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, y metas determinados en la planificación, sobre la base de la visión y misión institucional para adaptarse a los cambios que demanda el entorno externo y atender las demandas de los afiliados, jubilados y beneficiarios con eficiencia, eficacia, calidad y calidez. A continuación, se presentan resultados publicados por la Subdirección Nacional de Vigilancia y Gestión de la Información como sistema de control del IESS denominado Geo visualizador con relación a la medición del servicio proporcionado por los prestadores externos acorde a los niveles propuestos en la metodología.

**Tabla 3**

*Números de establecimientos de salud de la Red Externa del IESS por niveles de atención*

NIVEL DE ATENCIÓN	COMPLEJIDAD	Nº DE PRESTADORES EXTERNOS
Nivel 1	Enfermedades catastróficas y ambulatorias	5 - 11.90%
Nivel 2	Hospitalización y emergencias	13 - 30.95%
Nivel 3	Atenciones médicas	24 -57.14%
<b>TOTAL</b>		42 - 100%

**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2022) – Geo visualizador del Sistema de control de calidad. MIS-AS400 - <https://app.powerbi.com/>

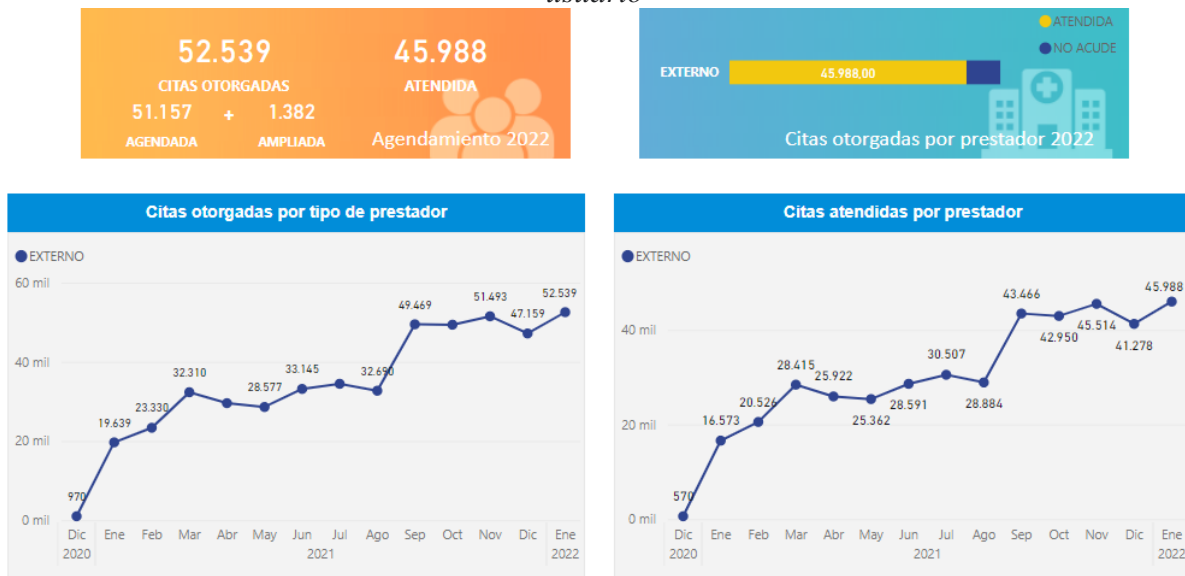
Para una mejor organización de la atención en diferentes niveles de complejidad y lograr de manera eficiente la necesidad de cumplir con un máximo de cobertura los servicios que se presten, con la mayor calidad posible y con una misma cantidad de recursos. Se distinguen

tres niveles de atención: Nivel I; es el nivel más cercano a la población, o sea el nivel del primer contacto (enfermedades catastróficas). El nivel II; se encuentran los hospitales de referencia (hospitalización y emergencias), y el nivel III; es el formado por hospitales de alta tecnología e institutos especializados (atenciones médicas)

Los niveles de atención son una forma organizada de organizar los recursos en tres niveles de atención. Se señala como niveles de complejidad el número de tareas diferenciadas o procedimiento complejos que comprenden la actividad de una unidad asistencial y el grado de desarrollo alcanzado por la misma. En la provincia de Manabí existen 42 prestadores externos clasificados por niveles.

**Gráfico 1**

*Actividades georreferenciadas por los prestadores externos con relación a la atención del usuario*



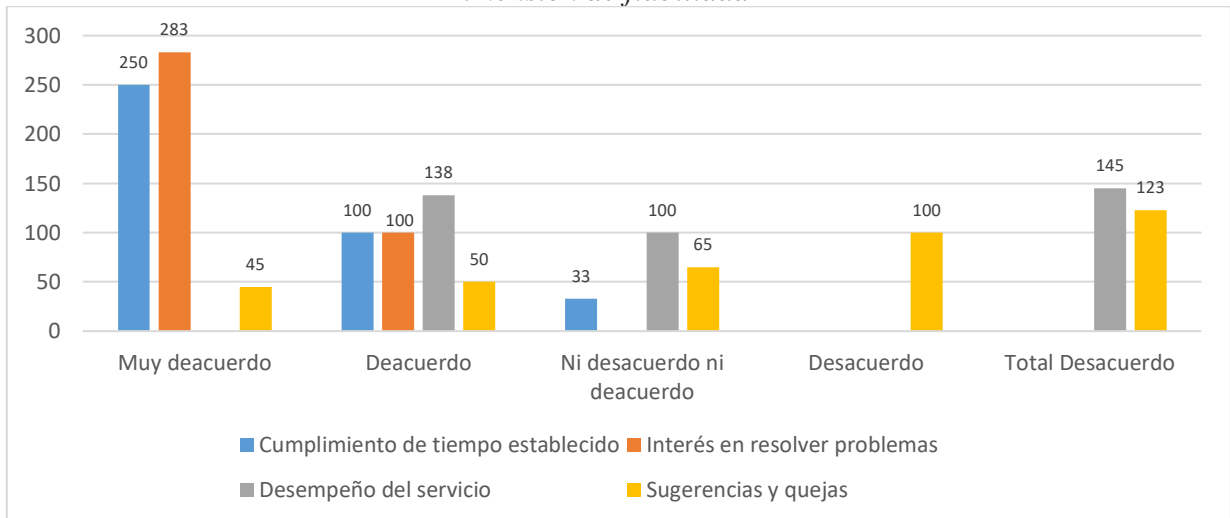
**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2022) – Geo visualizador del Sistema de control de calidad. MIS-AS400 - <https://app.powerbi.com/>

Al tener una alta demanda de atención médica por parte de los afiliados y beneficiarios del IESS se resolvió esta problemática con la incorporación de prestadores externos a la Red del Seguro General de Salud Individual y Familiar (SGSIF); en la gráfica se muestra las citas otorgadas (52539) vs atendidas (45988) por mes tomando como referencia desde diciembre 2020 hasta enero 2022, el 88% de estas fueron atendidas así mismo de las citas otorgadas se denota la ausencia de 6551 usuarios correspondiente al 12%.

**Aplicación de modelo de evaluación de la calidad del servicio *Service Quality (servqual)* en base a los resultados de la encuesta a los prestadores externos y atención del usuario.**

La estructura y medición del cuestionario está basado en el modelo *Servqual*, se toma en cuenta las 5 dimensiones, y por cada dimensión se propone ítems para determinar la importancia de los estos, tomando como guía la escala de *Likert* denominada así en honor de Rensis Likert, quien diseñó este método en 1932 (Likert, 1932). De 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo (usuario en total desacuerdo), y 5 representa el puntaje más alto (usuario muy de acuerdo).

**Gráfico 2**  
*Dimensión de fiabilidad*



**Fuente:** Usuarios afiliados al IESS atendidos por prestadores externos (2022)

A continuación, se presentan los resultados de los coeficientes de fiabilidad.

**Tabla 4**  
*Análisis de fiabilidad del total poblacional*

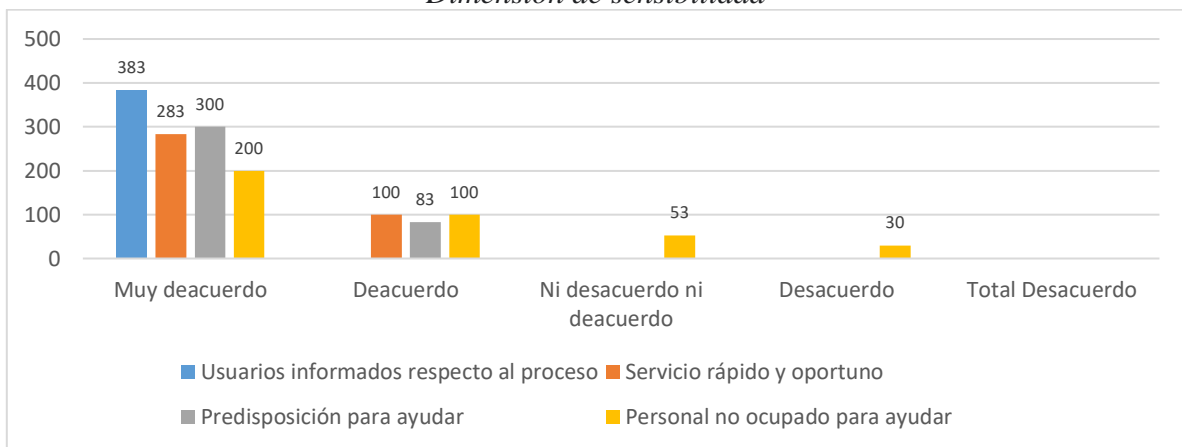
DIMENSIONES			
Cumplimiento de tiempo establecido	Interés en resolver problemas	Desempeño del servicio	Sugerencias y quejas
4,57	4,74	2,98	2,46
SERVQUAL			
Expectativa	4.50	Percepción	3.69
<b>N° de elementos:</b>		<b>383</b>	

**Fuente:** Elaborado por las autoras en base a resultados (2022)

Para los autores Carrera, Valenzuela & Gómez (2021), la fiabilidad en el servicio al cliente es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios.

Para la fiabilidad del servicio, los resultados indican que el nivel de satisfacción acorde a la percepción del usuario es de 3.69 y la expectativa 4.50, las personas estudiadas califican este aspecto como bueno. En el caso de las percepciones estas fueron analizadas individualmente para posterior obtener un resultado promedio.

**Gráfico 3**  
 Dimensión de sensibilidad



**Fuente:** Usuarios afiliados al IESS atendidos por prestadores externos (2022)

**Tabla 5**  
 Análisis de sensibilidad del total poblacional

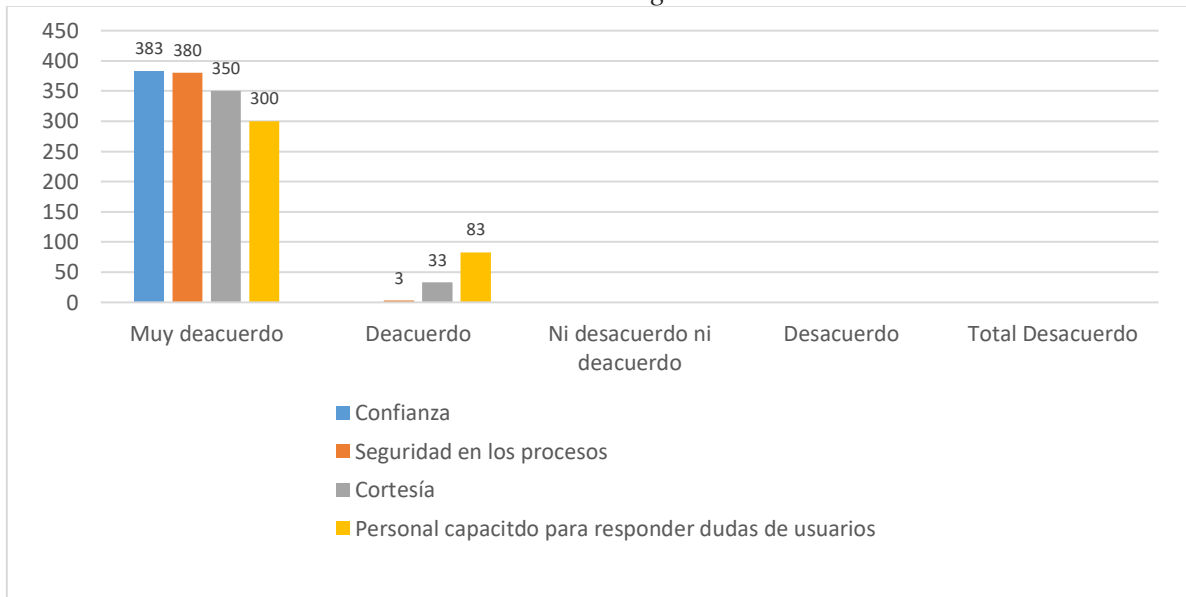
DIMENSIONES			
Usuarios informados respecto al proceso	Servicio rápido y oportuno	Predisposición para ayudar	Personal no ocupado para ayudar
5,00	4,74	4,78	4,23
SERVQUAL			
Expectativa	4.60	Percepción	4.69
<b>N° de elementos:</b>		<b>383</b>	

**Fuente:** Elaborado por las autoras en base a resultados (2022)



En el caso se la dimensión de sensibilidad cuya conceptualización está basada en la disposición para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido y adecuado. Los resultados reflejan la satisfacción del usuario con relación a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas, solucionar problemas, etc. Superando el rango de expectativa 4.60, con la relación a la percepción 4.69.

**Gráfico 4**  
*Dimensión de seguridad*



**Fuente:** Usuarios afiliados al IESS atendidos por prestadores externos (2022)

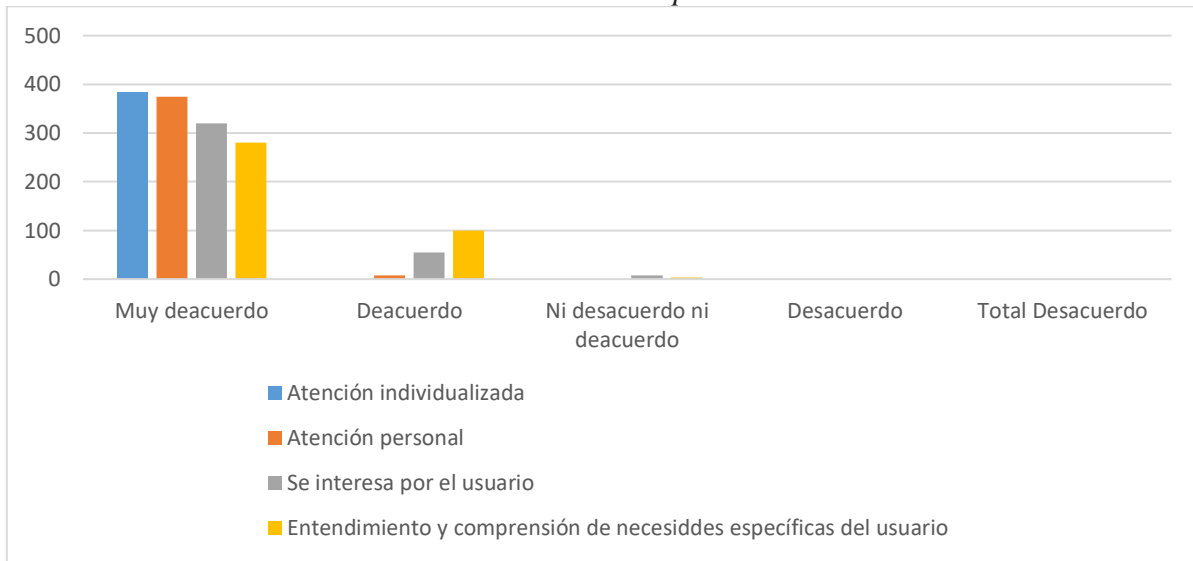
**Tabla 6**  
*Análisis de seguridad del total poblacional*

<b>DIMENSIONES</b>			
<b>Confianza</b>	<b>Seguridad en los procesos</b>	<b>Cortesía</b>	<b>Personal capacitado para responder dudas de usuarios</b>
5,00	4,99	4,91	4,78
<b>SERVQUAL</b>			
Expectativa	5.00	Percepción	4.92
<b>N° de elementos:</b>		<b>383</b>	

**Fuente:** Elaborado por las autoras en base a resultados (2022)

Con relación a la dimensión de seguridad, ésta es evaluada en base al conocimiento y habilidades de los empleados para inspirar credibilidad y confianza. Desde la perspectiva de la atención brindada por los prestadores externos, los usuarios calificaron dentro del rango excelente el servicio recibido. En los resultados se observa una mayor calificación en las expectativas frente a las percepciones, evidenciando cómo en el componente de las percepciones fueron puntajes altos y homogéneos en todas las dimensiones.

**Gráfico 5**  
*Dimensión de empatía*



**Fuente:** Usuarios afiliados al IESS atendidos por prestadores externos (2022)

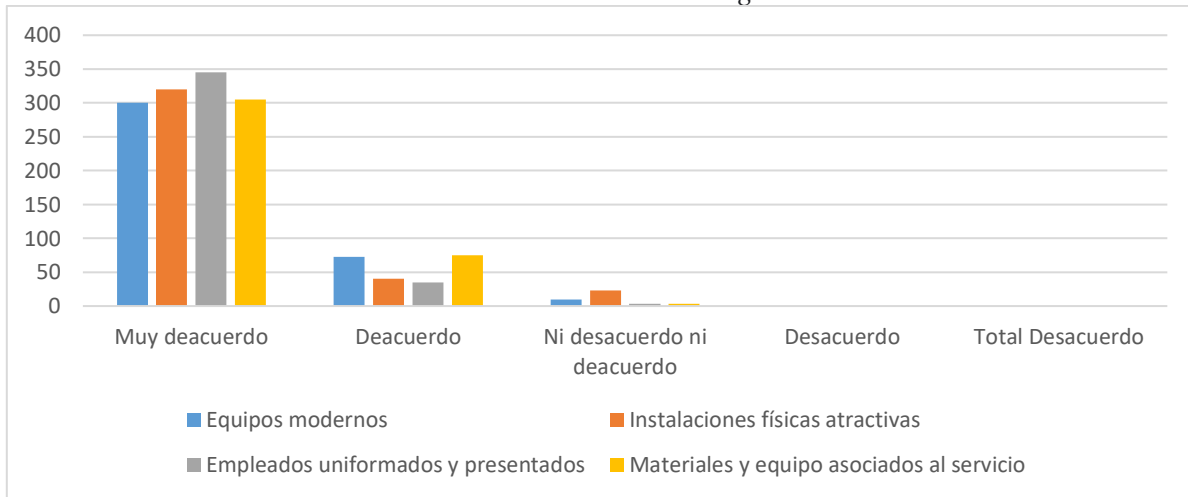
**Tabla 7**  
*Análisis de empatía del total poblacional*

DIMENSIONES			
Atención individualizada	Atención personal	Se interesa por el usuario	Entendimiento y comprensión de necesidades específicas del usuario
5,00	4,98	4,81	4,72
SERVQUAL			
Expectativa	5.00	Percepción	4.88
<b>N° de elementos:</b>		<b>383</b>	

**Fuente:** Elaborado por las autoras en base a resultados (2022)

La dimensión empatía se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen los prestadores externos a los afiliados. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado a los modelos de calidad la buena comprensión y la comunicación en relación con las necesidades específicas del usuario. Los resultados denotan una percepción global de 4.88 dentro del rango establecido como excelente.

**Gráfico 6**  
*Dimensión de elementos tangibles*



**Tabla 8**  
*Análisis de elementos tangibles del total poblacional*

<b>DIMENSIONES</b>			
Equipos modernos	Instalaciones físicas atractivas	Empleados uniformados y presentados	Materiales y equipo asociados al servicio
4,76	4,78	4,89	4,79
<b>SERVQUAL</b>			
Expectativa	5.00	Percepción	4.80
<b>N° de elementos:</b>		<b>383</b>	

**Fuente:** Elaborado por las autoras en base a resultados (2022)

Los elementos tangibles juegan un papel importante para los prestadores externos, al ser considerado como la parte visible del servicio, se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan brindar una buena atención al afiliado. Con relación a la valoración por parte del usuario expectativa vs percepción acorde a los resultados, en este aspecto, se resalta el valor de los elementos físicos de las organizaciones al momento de valorar la calidad por parte de los usuarios que en este caso fue de 4.80.

## Discusión

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, independiente del tipo de actividad, más aún en las turbulencias sociales y económicas actuales debido a la pandemia por el COVID 19, todas las organizaciones deben afrontar el desarrollo de procesos bajo principios de coordinación y optimización de recursos. Tales procesos, son ejecutados por personas que trabajan en grupos o en equipos en diferentes niveles con funciones acordes a su perfil y habilidades administrativas.

La gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud IESS, bajo la metodología por resultados, se asienta en elementos estratégicos que direccionan las actividades y el cumplimiento de metas. Según indica Hernández et al. (2007) la mejora en la calidad de atención de los servicios de salud requiere el análisis de la satisfacción no sólo del usuario, sino también de los prestadores externos, es que cuando el usuario tiene una percepción de nivel de calidad bajo, pero que a él le resulta como bueno, estas expectativas van a influir en el otorgamiento de la atención de los prestadores de servicios y, de hecho, reducen la calidad de atención.

Si tenemos en cuenta que el nivel de satisfacción es bueno o malo, ésta depende de la preocupación de los directivos de la institución por no considerar dentro de sus programas la calidad del servicio con enfoque al cliente como un indicador de resultado y es evidente que refleja no sólo el nivel de preocupación, sino lo principal del conocimiento de su organización. Sumado a lo anterior, encontramos a pacientes que pueden solicitar pruebas, procedimientos o tratamientos porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad; como respuesta a esas exigencias, hay médicos que indican estudios o medicamentos innecesarios.

Por lo tanto, la satisfacción del usuario es un indicador indispensable de la calidad de servicios, pero es complejo evaluarla ya que los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario, pues la mayoría de ellos afirman estar satisfechos, independientemente de la calidad real.

Por otro lado, los beneficios de una buena calidad en los servicios permiten una mayor eficacia del servicio de atención al cliente. Esto implica proporcionar a los colaboradores de la organización la formación, herramientas y los recursos de atención al cliente adecuados para resolver con éxito los problemas de los usuarios y ofrecer asistencia personalizada. Por su parte, una buena calidad en el servicio, internamente a la organización permitirá mejores relaciones internas entre los colaboradores ya que todos se unificarán para laborar para un mismo objetivo, generando un mejor clima laboral.

Con relación a la satisfacción del usuario o paciente, Ruiz (2016), sostiene que es un aspecto que ha venido cobrando mayor atención en la salud pública con respecto a la evaluación de la calidad de la atención, siendo considerada recientemente como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.

La satisfacción del usuario expresa un juicio de valor subjetivo e individual, dejando claro que la percepción del usuario con respecto a la calidad de la atención viene enlazada del análisis de la satisfacción de los usuarios al momento de recibir el servicio. Además, la satisfacción del paciente ha tomado mayor importancia en los últimos años, por lo que la medición del nivel de satisfacción se ha tornado un factor indispensable para mejorar el servicio que se brinda, el mismo que se debe de monitorear de forma regular.

## Conclusiones

Es natural que la alta demanda de atención médica por parte de los afiliados y beneficiarios se resuelva con la incorporación de prestadores externos. En Ecuador, según información publicada por el IESS; existen 277 prestadores de salud que cuentan con la acreditación necesaria para formar parte de la Red Plural del SGSIF (Red del Seguro General de Salud y Familiar) a nivel nacional. De los cuales, actualmente, 201 ya forman parte de la Red de prestadores externos, siendo 42 de la Provincia de Manabí. En este sentido, la amplitud de los proveedores externos y su nivel de participación sugieren que existe una presencia sustancial de proveedores externos en la puesta en marcha de atención en nuestra provincia.

Los prestadores externos desempeñan un papel fundamental en la industria de la atención médica, trabajando en primera línea para garantizar que los pacientes reciban la atención individualizada y de calidad que necesitan. Es más, dentro de un sistema de atención basado en el valor, los proveedores facturan a los pagadores de atención médica por los servicios brindados durante un solo episodio de atención. Luego, se reembolsa a los proveedores según la calidad de la atención que brindaron y los resultados positivos de los pacientes. Este sistema ayuda a garantizar que los proveedores de atención médica no solo brinden la más alta calidad de atención a sus pacientes, sino también que los costos de la atención sigan siendo asequibles para todos los pacientes.

Es importante destacar que dentro de las ventajas que poseen estos proveedores de salud externa son que tienen independencia y credibilidad, además de poseer diversos conocimientos, habilidades y mano de obra adicional, en este sentido, es importante evaluar el valor agregado que aportan los proveedores externos para valorar su utilidad. No obstante, para seguir ofreciendo un buen servicio de calidad y seguir brindando las ventajas antes mencionadas, es necesario que se implementen nuevos sistemas integrados de atención social y de salud, será necesario que los proveedores de atención se adapten a los nuevos modelos de atención que se están desarrollando y poniendo en marcha.

## Referencias bibliográficas

Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Revista Científica Experiencia de las Ciencias, 3, 72-83.  
[http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad\\_servicio.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf)

Carrera-Torres, M., & Valenzuela-Pérez, K., & Gómez-Xul, G., (2021). *La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa*. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6-1), 219-232.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>

Dirección del Seguro General de Salud y Familiar Subdirección Nacional de Aseguramiento del Seguro de Salud. (2016). *Manual de Procesos de Derivaciones de Salud*.  
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/7229101/manual+de+procesos+de+derivaciones+del+servicio+de+salud+.pdf>

Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. (2022). *Misión*.  
<https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>

Goetsch, D., & Davis, S. (2014). *Quality management for organizational excellence*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Gestión de la Calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre, 16(28), 179-195.

IESS. (2011). *Reglamento para la atención de salud integral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*.  
<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Reglamento-para-Atención-de-Salud-Integral-y-en-Red-de-los-Asegurados.pdf>





Osterwalder. (2004). *The Business Model Ontology a proposition in a design science approach.*

[http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder\\_PhD\\_BM\\_Ontology.pdf](http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf)

Pacabaque, A. N., & Buelvas, A. R. (2016). *Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud.* Scielo, 64(4).

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00112016000400715](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715)

Prada, S., Pérez, A., & Rivera, F. (2017). *Clasificación de instituciones prestadores de servicios de salud según el sistema de cuentas de la salud de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico: el caso de Colombia.* Rev. Polit. Salud, 16 (32), 51-65.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v16n32/1657-7027-rgps-16-32-00051.pdf>

Ruiz, J. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque.* Revista Experiencia en Medicina, 2(4), 131-135.

Samuel, M. T., & Stanescu, C. L. (Diciembre de 2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis.* Compendium, 18(35), 57-76.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Sánchez, J., González, T., & Pelayo, J. G. (2017). *Política macroeconómica para el fortalecimiento de la competitividad.* España: Fondo Editorial Universitario.

Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III.* Rev. Cubana Invest Bioméd, 38(2).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)

Vallejo Valdiviezo, N. K. (2016). *Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del “Hospital IESS Manta.”* Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4807/1/T-UCSG-PRE-MGSS-79.pdf>

Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). *Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: caso Santa Rosa y Pasaje.* Talentos. <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/44/77>

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Agradecimiento:**

N/A

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior, tesis, proyecto, etc.

