

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

EXTENSIÓN CHONE



Título de investigación:

Gestión de la calidad en los servicios que brinda el área de estadística del

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – Chone

Modalidad de Titulación:

Sistematización de Experiencias

Autora:

Rosa Gabriela Vera Rodríguez

Unidad Académica y Carrera:

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Administración de empresas

Tutora:

Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado

Chone – Manabí – Ecuador

2026

Certificación del tutor

Certificado del programa anti plagio

Aprobación del Trabajo

CETIFICACIÓN DEL TUTOR

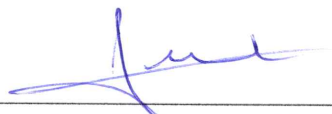
Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado, docente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Chone, en calidad de Tutor.

CERTIFICO

Que el presente trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad sistematización de experiencias , con el título: “Gestión de la calidad en los servicios que brinda el área de estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” ha sido revisado exhaustivamente en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este trabajo de titulación es fruto de la perseverancia y originalidad de su autora: *Vera Rodriguez Rosa Gabriela* , siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, agosto 2026



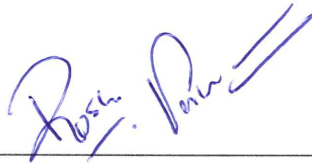
Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado
Tutora

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe la presente: *Rosa Gabriela Vera Rodriguez*, estudiante de la Carrera de Administración de Empresa, declaro bajo juramento que el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad sistematización de experiencias, con el título: “Gestión de la calidad en los servicios que brinda el área de estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”, previo a la obtención del Título de Grado de Licenciada en Administración de Empresas, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultado las referencias bibliográficas que incluyen en este documento.

Finalmente, la autora está de acuerdo en ceder los derechos de uso del presente trabajo a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para que forme parte de su patrimonio intelectual e investigación científica.

Chone, agosto 2026



Rosa Gabriela Vera Rodriguez

CI: 1314435932

AUTORA



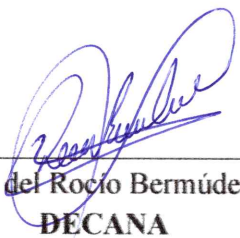
UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

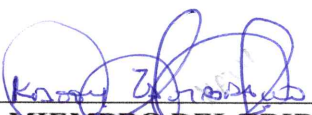
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad sistematización de experiencias con el título: “Gestión de la calidad en los servicios que brinda el área de estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”, elaborado por la egresada ROSA GABRIELA VERA RODRIGUEZ de la carrera de Administración de Empresas.

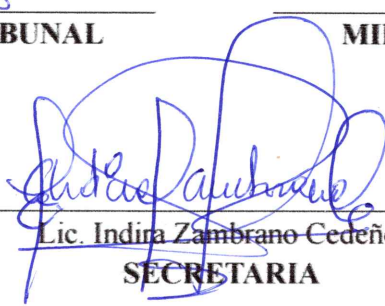
Chone, agosto 2026


Lic. Lilia del Rocio Bermúdez Cevallos, Mg
DECANA


Ing. Rita Jaritza Muñoz Salgado
TUTORA


MIEMBRO DEL TRIBUNAL


MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Lic. Indira Zambrano Cedeño.
SECRETARIA

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación, en primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de culminar una etapa tan importante de mi vida académica;

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio, apoyo constante y por ser el pilar fundamental en cada uno de mis logros. Gracias por creer en mí por motivarme a seguir adelante y enseñarme que el esfuerzo al final muestra su recompensa y que la dedicación es el camino para alcanzar mis metas, también dedico este trabajo a mis familiares que ya no están en esta vida terrenal, pero permanecen en mi corazón y que su legado me sirvió para superarme cuando estaba por rendirme, por eso este logro también les pertenece.

Por último dedico esta meta lograda a todas esas personas que confiaron en mí y me apoyaron en mi formación profesional.

Rosa Gabriela Vera Rodriguez

Reconocimiento

Extiendo mi gratitud a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en particular a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y a la Carrera de Administración de Empresas, por la formación académica y profesional que me brindaron a lo largo de mi trayectoria universitaria.

Agradezco de manera especial a mi tutora, por su orientación, apoyo y valiosos conocimientos, que fueron fundamentalmente para el desarrollo y culminación de este trabajo de titulación.

Profundamente a mis padres, por su amor, apoyo incondicional, esfuerzo y confianza, ya que han sido mi mayor motivación para alcanzar esta meta académica. También extendiendo mi agradecimiento a todas las personas que contribuyeron, de una u otra manera, a la culminación de este importante logro.

Asimismo, expreso mi gratitud al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Chone, especialmente a la Ing. Johana Zambrano y a su área por brindarme la oportunidad y fortalecer mi formación profesional.

Finalmente, a mi grupo de amigos (Bexy, Jandry, Jeffry y Beckham), gracias por formar parte de esta linda etapa universitaria. Durante estos años compartimos momentos, risas, experiencias y recuerdos que hicieron de este camino algo especial. Mas allá de lo académico, valoro profundamente la amistad sincera que construimos y que, espero, perdure con el paso del tiempo. Gracias por cada momento compartido; siempre llevare su amistad con mucho cariño.

Rosa Gabriela Vera Rodriguez

ÍNDICE

Certificación del tutor	1
Certificado del programa anti plagio	1
Aprobación del Trabajo	1
Dedicatoria.....	2
Reconocimiento	3
Resumen.....	6
1. Introducción.....	8
2. Planteamiento del problema	9
3. Marco teórico.....	11
3.1 Antecedentes de la investigación.....	11
3.2 Bases teóricas.....	12
Gestión de la calidad	12
Calidad del servicio	13
Gestión de la calidad en las instituciones públicas	15
Gestión de la calidad en las instituciones de salud	16
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	17
Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ...	18
Sistematización de experiencias.....	19
3.3 Marco conceptual	20
4. Metodología.....	22
4.1 Enfoque metodológico.....	22
4.2 Tipo de estudio	22
4.3 Población	22
4.4 Muestra	23
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	23
4.5 Limitaciones del estudio.....	24
5. Desarrollo de la propuesta	36
6. Conclusiones.....	38
7. Recomendaciones.....	39
8. Bibliografía.....	40
9. Anexos.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Percepción de los usuarios sobre la atención recibida	25
Tabla 2: Percepción de los usuarios sobre el tiempo de espera	26
Tabla 3: Disposición del personal para brindar atención.....	27
Tabla 4: Claridad de la información proporcionada	28
Tabla 5: Resolución del requerimiento en primer contacto	29
Tabla 6: Percepción sobre las instalaciones del área	30
Tabla 7: Organización del proceso de atención	31

Tabla 8: Nivel de satisfacción con el servicio	32
Tabla 9: Recomendación del servicio del Área de Estadística	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Atención recibida por los usuarios.....	25
Figura 2: Tiempo de espera para la atención	26
Figura 3: Disposición del personal.....	27
Figura 4: Claridad de la información	28
Figura 5: Resolución del Requerimiento	29
Figura 6: Percepción de las instalaciones	30
Figura 7: Organización del proceso de atención	31
Figura 8: Satisfacción con el servicio.....	32
Figura 9: Recomendación del Servicio	33

Resumen

El presente estudio de titulación tuvo como objetivo analizar la gestión de la calidad en los servicios brindados por el Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Chone, mediante la sistematización de experiencias desarrolladas, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio y a la satisfacción de los usuarios.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y fue un estudio descriptivo con alcance propositivo, la población estuvo conformada por 395 usuarios atendidos en el Área de Estadística del IESS – Chone quienes participaron en la aplicación de una encuesta para la recolección de información, los datos obtenidos fueron organizados y analizados mediante estadística descriptiva utilizando tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos elaborados en Microsoft Excel.

Los resultados reflejaron una valoración positiva de la calidad del servicio por parte de los usuarios identificándose oportunidades de mejora relacionadas con la infraestructura, los procesos internos y el seguimiento continuo de la satisfacción y como resultado del proceso de sistematización se diseñó un Plan de Fortalecimiento de la Gestión de la Calidad orientado a consolidar las fortalezas identificadas e implementar acciones de mejora continua.

La implementación de indicadores de gestión el monitoreo de los tiempos de atención y la aplicación de encuestas de satisfacción forman parte de la propuesta que busca contribuir al mejoramiento de la eficiencia institucional fortalecer la calidad de los servicios brindados por el Área de Estadística y promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: gestión de la calidad, calidad del servicio, indicadores de gestión, eficiencia institucional, sistematización de experiencias, Área de Estadística, IESS, satisfacción del usuario, mejora continua.

Abstract

The objective of this study was to analyze quality management in the services provided by the Statistics Unit of the Ecuadorian Social Security Institute (IESS) – Chone, through the systematization of experiences, with the aim of identifying opportunities for improvement that contribute to strengthening service quality and user satisfaction.

The research employed a quantitative approach and was a descriptive study with a proposal-oriented scope; the study population consisted of 395 user served by the Statistics Department of IESS - Chone who participated in a survey for data collection. The obtained data were organized and analyzed using descriptive statistics specifically frequency tables, percentages, and charts generated in Microsoft Excel.

The results reflected a positive assessment of service quality by users, while identifying opportunities for improvement regarding infrastructure, internal processes, and the continuous monitoring of satisfaction; consequently, a Quality Management Strengthening Plan was designed to consolidate the identified strengths and implement continuous improvement actions.

The implementation of management indicators, the monitoring of service times, and the use of satisfaction surveys are part of a proposal aimed at improving institutional efficiency, strengthening the quality of services provided by the Statistics Unit, and fostering an organizational culture focused on continuous improvement and user satisfaction.

Keywords: quality management, service quality, management indicators, institutional efficiency, systematization of experiences, Statistics Unit, IESS, user satisfaction, continuous improvement.

1. Introducción

El presente trabajo aborda la gestión de la calidad en los servicios que brinda el Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Chone la cual constituye un factor estratégico para el desarrollo y la competitividad de las organizaciones.

La gestión de la calidad se ha consolidado como un elemento estratégico que permite mejorar la eficiencia de las organizaciones y garantizar que los servicios respondan adecuadamente a las necesidades de los usuarios. En este sentido Guaita Pintado, Tapia Pinguil, Cordero Alvarado y Mercado Gonzáles (2023) sostienen que la gestión de la calidad constituye una propiedad para el sistema de salud ecuatoriano debido a que contribuye a identificar oportunidades de mejora y fortalecer la satisfacción de los usuarios mediante la evaluación de manera permanente de los servicios prestados.

En las instituciones públicas de salud la calidad de los servicios no solo depende únicamente de la atención clínica sino que también de la eficiencia de los procesos administrativos que respaldan el funcionamiento institucional. Salazar Albán y Raza Carillo (2023) señalan que un modelo de gestión de la calidad permite organizar los procesos como también optimizar los recursos disponibles y mejorar continuamente el desempeño de las instituciones del sector de salud y favoreciendo una administración más eficiente y orientada a los usuarios.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) desempeña un papel fundamental en el sistema de seguridad social del Ecuador ya que al ofrecer prestaciones y servicios de salud a millones de afiliados y beneficiarios en este proceso el Área de Estadística constituye una dependencia estratégica ya que es el responsable de recopilar, procesar, analizar y proporcionar información de manera estadística que respalda la gestión institucional y la evaluación de los servicios. Según Moreno Gavilanes y Cazorla Basantes (2023) afirman que la evaluación de la calidad percibida por los usuarios permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de los servicios de salud facilitando de esta manera la implementación de acciones orientadas al mejoramiento de manera institucional.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque de manera cuantitativa ya que permitió recopilar y poder analizar información numérica para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios brindados por el Área de Estadística del IESS y como técnica de recolección de información se empleó bajo la encuesta aplicada hacia una población de 395 usuarios atendidos en dicha área y estos datos obtenidos fueron procesados mediante estadística de manera descriptiva utilizando tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos elaborados en Microsoft Excel lo que facilitó la interpretación de los resultados y la formulación de una propuesta de mejora orientada al fortalecimiento de la gestión de la calidad.

2. Planteamiento del problema

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) constituye una de las principales instituciones públicas responsables de garantizar la protección social de los ciudadanos ecuatorianos mediante la prestación de servicios de salud, pensiones, riesgos del trabajo y otras prestaciones económicas debido a la diversidad de servicios que ofrece y al elevado número de usuarios que atiende diariamente ya que la institución requiere de procesos administrativos de maneras eficientes y mecanismos permanentes que aseguren la calidad de la información utilizada para la planificación como el control y la toma de decisiones (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, 2024)

Dentro de esta estructura institucional en el Área de Estadística se desempeña un papel estratégico al encargarse recopilar, organizar, procesar y consolidar información de manera proveniente de las diferentes unidades médica. La información generada por esta área constituye un insumo fundamental para la elaboración de indicadores institucionales, reportes técnicos y procesos de gestión administrativa contribuyendo así al funcionamiento eficiente de los servicios de salud y al cumplimiento de los objetivos institucionales (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2022).

No obstante durante el desarrollo de la sistematización de experiencias se evidenció que aunque el Área de Estadística desarrolla sus actividades de manera continua brinda atención diaria a los usuarios y no se disponía de una evaluación sistemática de la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado, esta situación limitaba la identificación objetiva de fortalezas y oportunidades de mejora tanto así como la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo y de acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (2022) la evaluación permanente de la calidad en los servicios de salud constituye un componente esencial para fortalecer la gestión institucional como de garantizar una atención centrada en el usuario y promover la toma de decisiones basada en evidencia.

Luego se observó que el seguimiento de la calidad del servicio se realizaba principalmente a través del cumplimiento de las actividades operativas sin contar con mecanismos permanentes para medir indicadores relacionados con la atención al usuario ni los tiempos de respuesta tampoco de la claridad de la información proporcionada y la satisfacción de quienes reciben el servicio. Según la Organización Panamericana de la Salud (2022) la evaluación continua de la calidad constituye un componente indispensable para garantizar servicios de salud seguros como oportunos y centrados en las necesidades de las personas.

La literatura científica señala que la calidad en los servicios públicos no depende únicamente del cumplimiento de los procedimientos establecidos sino que también depende de la capacidad institucional para evaluar permanentemente el desempeño de sus procesos y utilizar así la información obtenida para implementar acciones de mejora y en este sentido Guaita Pintado et al. (2023) sostienen que las organizaciones que incorporan procesos sistemáticos de evaluación logran fortalecer la eficiencia de sus servicios y mejorar la satisfacción de los usuarios. De manera similar Revelo Villarreal et al. (2024) destacan que la percepción de los usuarios constituye un indicador esencial para valorar la calidad de los servicios y orientar estrategias de mejoramiento continuo.

La sistematización de experiencias permitió analizar la gestión de la calidad en los servicios brindados por el Área de Estadística del IESS tomando como referencia la percepción de los usuarios atendidos durante el período de estudio y se aplicó una encuesta cuyos resultados permitieron identificar de esta manera las fortalezas y oportunidades de mejora relacionadas con la atención recibida, el tiempo de espera, la claridad de la información, la organización del proceso de atención y el nivel de satisfacción de manera general.

La información obtenida constituye una base importante para la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de la calidad ya que proporciona evidencia sobre la percepción de los usuarios y facilita la implementación de estrategias de mejora continua que contribuyan a optimizar los procesos institucionales y elevar la calidad de los servicios prestados por el IESS.

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) el departamento de Estadística lleva a cabo tareas vinculadas con el manejo de información institucional y la asistencia en diferentes procesos administrativos tales como las derivaciones médicas, la organización de documentos y también la administración de registros estadísticos ya que durante la sistematización de experiencias llevadas a cabo entre septiembre del año 2025 y enero del 2026 se observó que a pesar de que el departamento realiza sus labores de una manera estructurada hay varios elementos que podrían mejorarse en términos de la mejora continua, la estandarización de procedimientos el monitoreo de indicadores de calidad y la evaluación continua de la satisfacción de todos los usuarios.

Bajo esta perspectiva se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo influye la calidad en los servicios que brinda el Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Chone?

3. Marco teórico

3.1 Antecedentes de la investigación

Para entender el estado actual del conocimiento vinculado a la gestión de calidad en los servicios de salud. La revisión de investigaciones actuales hace posible señalar las metodologías empleadas, los enfoques teóricos más importantes y los resultados alcanzados, además de evidenciar los aportes existentes y las posibilidades de investigación que sustentan la elaboración del estudio actual.

En el contexto ecuatoriano, Guaita Pintado, Tapia Pinguil, Cordero Alvarado y Mercado González (2023) desarrollaron una revisión sistemática sobre la importancia de la gestión de la calidad en los servicios de salud del Ecuador con el propósito de analizar la evolución de los modelos de calidad implementados en el sistema sanitario nacional, los autores concluyeron que la calidad representa un componente estratégico para garantizar servicios eficientes y orientados a las necesidades de los usuarios, asimismo identificaron que aunque el país ha registrado avances importantes en la ampliación de la cobertura sanitaria todavía persisten desafíos relacionados con la satisfacción de los usuarios, la evaluación permanente de los servicios y la implementación de procesos de mejora continua y estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer los sistemas de gestión de la calidad en las instituciones públicas de salud.

De manera complementaria, Salazar Albán y Raza Carrillo (2023) diseñaron un modelo de gestión de la calidad para instituciones del sector salud en Ecuador fundamentado en siete dimensiones y veinte variables orientadas al fortalecimiento del desempeño institucional, la investigación determinó que muchas organizaciones sanitarias presentan limitaciones en el seguimiento de la calidad percibida por los usuarios debido principalmente a la insuficiente evaluación de los procesos administrativos y a la escasa implementación de mecanismos de mejora continua, los autores sostienen que un modelo de gestión de calidad permite optimizar los procesos internos, mejorar la eficiencia organizacional e incrementar la satisfacción de los usuarios mediante una adecuada planificación y evaluación de los servicios.

Desde un enfoque institucional Revelo Villarreal, Vela Narváez y Vaca Auz (2024) realizaron una evaluación de la calidad de los servicios de salud en un hospital público del Ecuador, identificando que la percepción de los usuarios no depende únicamente de la atención clínica recibida sino también de aspectos administrativos como la oportunidad en la prestación del servicio la organización institucional, la comunicación y la capacidad de respuesta del personal. Sus hallazgos evidenciaron que la evaluación continua de la satisfacción de los usuarios es una herramienta clave para detectar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones de salud.

De igual manera, Silva-Aguilar y Román-Relica (2025) realizaron una revisión sistemática sobre la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión de la calidad en los servicios de salud, las autoras concluyeron que existe una relación directa entre la implementación de sistemas de gestión de calidad y el incremento de la satisfacción de los usuarios destacando que las instituciones que incorporan procesos de evaluación continua, indicadores de desempeño y estrategias de mejora permanente logran mayores niveles de eficiencia y confianza por parte de la población atendida, además señalan que la percepción del usuario constituye uno de los principales indicadores para valorar el desempeño institucional y orientar la toma de decisiones.

En una investigación reciente desarrollada en Ecuador, Vázquez Taza y Culcay Veliz (2025) analizaron la calidad percibida por los pacientes como estrategia para identificar oportunidades de mejora en un servicio de salud, los autores determinaron que la evaluación sistemática de la percepción de los usuarios facilita la detección de debilidades relacionadas con la organización de los procesos, la comunicación institucional y la oportunidad de la atención convirtiéndose en una herramienta fundamental para fortalecer la gestión de la calidad y promover procesos de mejora continua.

3.2 Bases teóricas

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad constituye un enfoque estratégico que permite a las organizaciones planificar, ejecutar, controlar y mejorar continuamente sus procesos con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, optimizar el desempeño institucional y fortalecer la competitividad, Guita Pintado, Tapia Pinguil, Cordero Alvarado y Mercado González (2023) sostienen que la gestión de la calidad representa uno de los pilares fundamentales para garantizar la eficiencia de los servicios de salud ya que facilita la evaluación permanente de los procesos y la implementación de acciones dirigidas al mejoramiento institucional..

Salazar Albán y Raza Carrillo (2023) afirman que un sistema de gestión de la calidad debe integrar políticas, objetivos, procedimientos, indicadores y mecanismos de evaluación que permitan identificar oportunidades de mejora y garantizar que los servicios respondan eficazmente a las necesidades de los usuarios, los autores destacan que la implementación de modelos de gestión favorece la optimización de los recursos, fortalece la eficiencia administrativa y contribuye al logro de mejores resultados institucionales.

Uno de los principios fundamentales de la gestión de la calidad es la mejora continua entendida como un proceso permanente mediante el cual las organizaciones evalúan su desempeño identifican debilidades implementan acciones correctivas y verifican los

resultados obtenidos, Álvarez Cedeño (2024) señala que las instituciones que incorporan procesos de mejora continua logran incrementar la eficiencia de sus operaciones fortalecer la capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios y optimizar la utilización de los recursos disponibles.

Otro aspecto esencial de la gestión de la calidad es el enfoque basado en procesos el cual permite comprender que todas las actividades desarrolladas dentro de una organización se encuentran interrelacionadas y que el desempeño institucional depende de la adecuada coordinación entre ellas, bajo este enfoque cada proceso genera información necesaria para el siguiente por lo que la eficiencia de una organización no depende únicamente del desempeño individual de cada área sino de la integración de todos sus procesos, en este sentido Arregui Cortes et al. (2024) manifiestan que la gestión por procesos facilita la estandarización de procedimientos disminuye errores operativos y fortalece la capacidad institucional para responder oportunamente a los requerimientos de los usuarios favoreciendo además la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación permanente.

En el ámbito de los servicios de salud la gestión de la calidad adquiere una importancia aun mayor debido a que sus resultados repercuten directamente en la seguridad del paciente la confiabilidad de la información y la satisfacción de los usuarios, Silva-Aguilar y Román-Relica (2025) concluyen que las instituciones que implementan sistemas de gestión de la calidad basados en la evaluación continua la medición de indicadores y la participación de los usuarios logran mejorar significativamente la percepción del servicio y fortalecer la confianza institucional.

A partir de los aportes revisados se considera que la gestión de la calidad debe entenderse como un proceso permanente que involucra la planificación ejecución evaluación y mejora continua de todas las actividades desarrolladas por una organización, en el caso del Área de Estadística del IESS – Chone estos principios adquieren especial relevancia ya que la calidad de la información generada y la eficiencia en la atención a los usuarios repercuten directamente en el funcionamiento institucional, por ello no basta con cumplir procedimientos establecidos sino que resulta necesario implementar mecanismos de evaluación continua que permitan identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos..

Calidad del servicio

La calidad del servicio constituye uno de los factores más relevantes para evaluar el desempeño de una organización debido a que refleja la capacidad institucional para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante una atención eficiente oportuna y confiable, en este sentido Espinoza, Montecé, Brito y Salamea (2024) sostienen

que la calidad del servicio debe entenderse como el resultado de la interacción entre los procesos institucionales y la percepción del usuario razón por la cual su evaluación constituye una herramienta indispensable para fortalecer la gestión organizacional y elevar los niveles de satisfacción.

Desde una perspectiva organizacional la calidad del servicio comprende un conjunto de características que permiten ofrecer una atención eficiente accesible segura y centrada en el usuario, Moreno Gavilanes y Cazorla Basantes (2023) señalan que la calidad del servicio en el sector salud no solo depende del cumplimiento de procedimientos técnicos sino también de la forma en que el usuario percibe la atención recibida la oportunidad del servicio la comunicación con el personal y la capacidad institucional para responder a sus requerimientos.

Uno de los modelos más utilizados para evaluar la calidad del servicio es SERVQUAL, desarrollado originalmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual continúa siendo ampliamente adaptado y válido en investigaciones recientes realizadas en organizaciones públicas y privadas, este modelo evalúa la percepción de los usuarios a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, diversos estudios recientes destacan que la aplicación de este instrumento facilita la evaluación sistemática de la calidad del servicio y proporciona información útil para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos de mejora continua en las organizaciones (Alzoubi et al, 2022; Fatima et al., 2023).

Eguez Morales, Santistevan Villacreses, Sornoza-Parrales y Parrales Poveda (2025) determinaron que existe una relación significativa entre la calidad del servicio percibida y la satisfacción de los pacientes, evidenciando que factores como la atención del personal, los tiempos de espera, la claridad de la información y la capacidad de respuesta influyen directamente en la valoración que realizan los usuarios sobre los servicios recibidos.

De igual manera, Roldán Cabrera, Martínez Zapata y Sotomayor Preciado (2024) sostienen que la satisfacción del usuario constituye uno de los indicadores más importantes para evaluar la calidad de los servicios de salud, debido a que refleja el grado en que las expectativas de las personas son atendidas por la institución.

En el contexto del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), la calidad del servicio adquiere especial relevancia debido a que la institución atiende diariamente un elevado número de afiliados y beneficiarios que demandan procesos ágiles, información confiable y atención oportuna, en este escenario el Área de Estadística desempeña un papel estratégico ya que proporciona información indispensable para la planificación, el seguimiento de indicadores y la toma de decisiones institucionales, por esta razón la calidad del servicio

brindado por esta dependencia no solo depende de la precisión técnica de la información generada sino también de la oportunidad en la entrega de los reportes, la atención eficiente a los requerimientos de los usuarios, la claridad de la información proporcionada y la capacidad de respuesta del personal, en consecuencia evaluar la percepción de los usuarios sobre estos aspectos permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión de la calidad en el Área de Estadística del IESS – Chone.

Gestión de la calidad en las instituciones públicas

La gestión de la calidad en las instituciones públicas constituye un enfoque de administración orientado a garantizar que los procesos institucionales se desarrollen de manera eficiente transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, en la actualidad las organizaciones públicas enfrentan el desafío de optimizar el uso de los recursos fortalecer la confianza de los usuarios y mejorar continuamente la prestación de sus servicios, en este sentido Flores-González, Romero-Black y González-Illescas (2024) afirman que la implementación de sistemas de gestión de la calidad permite mejorar los procesos institucionales incrementar la satisfacción de los usuarios y consolidar una cultura organizacional basada en la mejora continua, asimismo destacan que la aplicación de modelos como ISO 9001 y SERVQUAL favorece la evaluación permanente del desempeño institucional y la toma de decisiones fundamentadas en evidencia.

García y Ruiz (2021) sostienen que la gestión de la calidad fortalece la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas al promover procesos estandarizados mecanismos de control y prácticas de rendición de cuentas que contribuyen a generar mayor transparencia y confianza en la administración pública ecuatoriana.

De igual manera Flores-González et al. (2024) manifiestan que la mejora continua constituye uno de los principios esenciales de la gestión de la calidad en el sector público debido a que permite identificar debilidades organizacionales, implementar acciones correctivas y fortalecer el desempeño institucional mediante la evaluación permanente de los procesos.

En el ámbito de las instituciones públicas de salud, la gestión de la calidad adquiere una importancia aún mayor debido a que la eficiencia de los procesos administrativos influye directamente en la oportunidad y calidad de la atención brindada a los usuarios. García-Ortiz (2024) señala que un modelo de gestión institucional basado en principios de calidad permite optimizar la planificación, la organización de los recursos y la coordinación entre las diferentes áreas de una institución sanitaria.

En Ecuador la gestión de la calidad en las instituciones públicas de salud ha adquirido mayor relevancia debido a la necesidad de responder a una creciente demanda de servicios y

garantizar una atención eficiente segura y oportuna, Guaita Pintado, Tapia Pinguil, Cordero Alvarado y Mercado González (2023) indican que el fortalecimiento de la gestión de la calidad permite mejorar la coordinación institucional optimizar la utilización de los recursos y elevar la satisfacción de los usuarios mediante la evaluación permanente de los procesos y la implementación de estrategias de mejora continua, los autores destacan que la calidad debe asumirse como un proceso transversal que involucre a todas las áreas de las instituciones de salud y no únicamente a los servicios asistenciales.

En este contexto el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) como institución pública responsable de garantizar prestaciones y servicios de salud a la población afiliada requiere fortalecer permanentemente la gestión de la calidad en sus procesos administrativos, dependencias como el Área de Estadística desempeñan un papel estratégico en la generación procesamiento y análisis de información institucional la cual constituye un insumo esencial para la planificación el seguimiento de indicadores y la toma de decisiones, en consecuencia la aplicación de principios de gestión de la calidad en esta dependencia favorece la eficiencia de los procesos la confiabilidad de la información y la satisfacción de los usuarios internos y externos, aspectos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la gestión pública.

Gestión de la calidad en las instituciones de salud

La gestión de la calidad en las instituciones de salud constituye un componente esencial para garantizar la prestación de servicios seguros eficientes y centrados en las necesidades de los usuarios, Guaita Pintado, Tapia Pinguil, Cordero Alvarado y Mercado González (2023) señalan que la gestión de la calidad se ha convertido en una prioridad para el sistema de salud ecuatoriano debido a que permite evaluar el desempeño institucional identificar oportunidades de mejora y fortalecer la eficiencia y la prestación de los servicios, los autores destacan que la calidad debe entenderse como un proceso permanente que involucra tanto la atención clínica como la gestión administrativa de las instituciones sanitarias.

La implementación de sistemas de gestión de la calidad favorece la estandarización de procesos la medición del desempeño institucional y la evaluación permanente de la satisfacción de los usuarios, en este contexto Salazar Albán y Raza Carrillo (2023) desarrollaron un modelo de gestión de la calidad para el sector salud concluyendo que las instituciones sanitarias deben integrar dimensiones relacionadas con el liderazgo la planificación estratégica la gestión por procesos la evaluación de resultados y la satisfacción de los usuarios para fortalecer la eficiencia organizacional, asimismo sostienen que la mejora continua permite optimizar la utilización de los recursos disponibles y consolidar una cultura institucional orientada hacia la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

Uno de los aspectos más relevantes en la gestión de la calidad de las instituciones sanitarias

es la evaluación de la percepción de los usuarios debido a que constituye un indicador que permite conocer el grado de cumplimiento de sus expectativas y detectar oportunidades de mejora, en este sentido Revelo Villarreal, Vela Narváez y Vaca Auz (2024) evaluaron la calidad de los servicios de salud en un hospital público ecuatoriano y determinaron que dimensiones como la capacidad de respuesta la comunicación la oportunidad de la atención y la disponibilidad de los servicios influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios, los autores concluyen que la medición continua de estos indicadores favorece la toma de decisiones y fortalece los procesos de mejoramiento institucional.

La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario también ha sido evidenciada por Eguez Morales, Santistevan Villacreses, Sornoza-Parrales y Parrales Poveda (2025) quienes aplicaron el modelo SERVQUAL en un centro de salud público del Ecuador, los resultados demostraron que existe una relación significativa entre la calidad percibida y la satisfacción de los pacientes destacando que factores como la fiabilidad la capacidad de respuesta la seguridad la empatía y los elementos tangibles influyen directamente en la valoración que realizan los usuarios sobre los servicios recibidos, desde una perspectiva institucional García-Ortiz (2024) sostiene que el fortalecimiento de la calidad en los servicios de salud requiere la implementación de modelos de gestión que integren la planificación estratégica el seguimiento mediante indicadores y la evaluación continua del desempeño organizacional.

Estos planteamientos adquieren especial relevancia en instituciones públicas como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) donde la calidad no depende exclusivamente de la atención médica sino también del adecuado funcionamiento de las áreas administrativas y de apoyo, en este contexto el Área de Estadística desempeña una función estratégica al generar procesar y analizar información indispensable para la planificación institucional el seguimiento de indicadores y la toma de decisiones, por ello la aplicación de principios de gestión de la calidad en esta dependencia contribuye a mejorar la eficiencia de los procesos garantizar la confiabilidad de la información y fortalecer la satisfacción de los usuarios internos y externos consolidando una gestión institucional orientada al mejoramiento continuo.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

Reseña Histórica

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) constituye una de las principales instituciones públicas del Ecuador encargadas de administrar el sistema de seguridad social y garantizar la protección de la población afiliada frente a contingencias relacionadas con la salud enfermedad maternidad riesgos del trabajo invalidez vejez cesantía y muerte, su origen se remonta al año 1928 cuando se creó la Caja de Pensiones mediante decreto del

gobierno del Dr. Isidro Ayora con el propósito de establecer un sistema de protección social para los trabajadores ecuatorianos, posteriormente la institución experimentó diversas reformas administrativas y legales hasta consolidarse como el actual Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social entidad autónoma que forma parte del Sistema Nacional de Seguridad Social del Ecuador.

La Constitución de la República del Ecuador reconoce a la seguridad social como un derecho irrenunciable de todas las personas y establece que su administración debe desarrollarse bajo los principios de solidaridad obligatoriedad universalidad equidad eficiencia subsidiariedad y suficiencia, en cumplimiento de este mandato constitucional el IESS administra el Seguro General Obligatorio y desarrolla políticas orientadas a garantizar prestaciones de salud pensiones y demás beneficios sociales para sus afiliados y beneficiarios.

Misión

“ Proteger a la población asegurar por el IESS, contra las contingencias que determina la normativa vigente, garantizando el derecho al Buen Vivir ”

Fuente: IESS. (2021, agosto 23). IESS. <https://www.iess.gob.ec/quienes-somos/>

Visión

“ Ser una institución referente en Latinoamérica dinámica, innovadora, efectiva y sostenible, que asegura y entrega prestaciones de Seguridad Social con altos estándares de calidad y calidez, bajo sus principios y valores ”

Fuente: IESS. (2021, agosto 23). IESS. <https://www.iess.gob.ec/quienes-somos/>

Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

El Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) constituye una dependencia estratégica encargada de generar organizar procesar analizar y difundir información confiable y oportuna que permite a la institución evaluar el comportamiento de sus servicios medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y diseñar estrategias orientadas al mejoramiento continuo de la atención brindada a la población afiliada, de acuerdo con la planificación institucional del IESS uno de los objetivos de la gestión actuarial y estadística consiste en incrementar la calidad de los productos estadísticos mediante el uso de tecnologías y el mejoramiento permanente de los procesos.

La importancia del Área de Estadística radica en que la información que produce constituye un insumo esencial para la formulación de políticas institucionales la elaboración de indicadores la evaluación del desempeño organizacional y la planificación estratégica, en este sentido el IESS establece que esta dependencia es responsable de coordinar la

generación de estadísticas institucionales organizar los sistemas de información estadística homologar la información para el procesamiento e interpretación de los datos institucionales, estas funciones permiten garantizar que la información utilizada por las autoridades sea consistente actualizada y útil para la toma de decisiones.

En el Hospital Básico IESS Chone el Área de Estadística cumple una función de apoyo a los diferentes procesos administrativos y asistenciales mediante el registro organización y procesamiento de información relacionada con la producción de servicios de salud la elaboración de reportes institucionales y la atención de requerimientos de información provenientes de otras dependencias, durante el desarrollo de la sistematización de experiencias se pudo evidenciar la importancia de mantener procedimientos organizados para la gestión de la información debido a que esta constituye la base para la elaboración de informes el seguimiento de indicadores y la toma de decisiones administrativas.

Sistematización de experiencias

La sistematización de experiencias constituye una metodología de investigación orientada a recuperar analizar e interpretar de manera crítica los aprendizajes obtenidos a partir de una práctica desarrollada en un contexto determinado a diferencia de otros enfoques de investigación este método no se limita a describir las actividades ejecutadas sino que busca comprender cómo y por qué ocurrieron determinados procesos identificar los conocimientos generados durante la experiencia y transformarlos en aportes que contribuyan al mejoramiento de la práctica profesional.

En este sentido Jara Holliday (2021) sostiene que la sistematización de experiencias representa un proceso de producción de conocimiento que surge desde la práctica misma permitiendo reflexionar críticamente sobre las acciones realizadas para fortalecer futuros procesos de intervención y favorecer el aprendizaje institucional, de acuerdo con Jara Holliday (2021) la sistematización no consiste únicamente en ordenar información o reconstruir cronológicamente una experiencia sino en interpretar críticamente los acontecimientos vividos para comprender los factores que influyeron en sus resultados, en consecuencia la sistematización constituye una herramienta que favorece tanto el aprendizaje individual como el fortalecimiento institucional.

Desde el punto de vista metodológico la sistematización de experiencias comprender diversas etapas que permiten organizar y analizar la información obtenida durante el proceso. Jara Holliday (2021) señala que estas etapas incluyen la definición del objeto de la sistematización la reconstrucción ordenada de la experiencia, la identificación de los aspectos relevantes, la interpretación crítica de los resultados y la elaboración de conclusiones que contribuyan a mejorar la práctica desarrollada.

Según Jara Holliday (2021) esta metodología favorece la producción de conocimientos desde las prácticas desarrolladas en las instituciones permitiendo que estudiantes y profesionales reflexionen sobre sus experiencias identifiquen aprendizajes y formulen propuestas de mejora que contribuyan al desarrollo de las organizaciones donde realizan sus actividades, de esta manera la sistematización deja de ser únicamente un ejercicio académico para convertirse en una estrategia que fortalece la innovación la mejora continua y el compromiso institucional.

Desde la perspectiva de esta investigación la sistematización de experiencias constituye un proceso que permite transformar la experiencia práctica en conocimiento útil para la organización, su importancia radica en que facilita la reflexión crítica sobre las actividades desarrolladas la identificación de problemas y la generación de propuestas de mejora sustentadas en la evidencia obtenida durante el proceso, por ello su aplicación en el Área de Estadística del IESS – Chone permitió comprender la realidad institucional desde una visión analítica y propositiva fortaleciendo el aporte académico y profesional del trabajo realizado.

3.3 Marco conceptual

Gestión: Proceso que comprende la planificación organización dirección y control de los recursos con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales (ISO, 2021).

Calidad: Grado en que un servicio logra satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (ISO, 2021).

Gestión de la calidad: Conjunto de actividades que permiten planificar controlar y mejorar de manera continua los procesos desarrollados dentro de una organización (Flores-González, Romero-Black y González-Illescas, 2024).

Calidad del servicio: Capacidad de una organización para responder a las expectativas de los usuarios mediante una atención eficiente oportuna y adecuada (Revelo Villarreal, Vela Narváez y Vaca Auz, 2024).

Usuario: Persona que recibe un servicio y puede valorar la calidad de la atención proporcionada por una institución (Eguez Morales et al., 2025).

Satisfacción del usuario: Nivel de conformidad que presenta el usuario respecto al servicio recibido y a las expectativas que tenía sobre este (Revelo Villarreal et al., 2024).

Indicadores de gestión: Medida utilizada para evaluar el desempeño de una organización y verificar el cumplimiento de sus objetivos institucionales (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2024).

Información estadística: Conjunto de datos que han sido procesados y organizados para facilitar la planificación y apoyar la toma de decisiones dentro de las institucionales (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2024).

Mejora continua: Proceso que comprende la evaluación permanente y la optimización de los procesos con el propósito de mejorar el desempeño institucional (ISO, 2021).

Área de Estadística: Dependencia responsable de recopilar procesar y analizar información necesaria para apoyar las actividades y la toma de decisiones institucionales (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2024).

Seguridad social: Sistema de protección destinado a garantiza prestaciones y servicios frente a contingencias sociales y económicas (IESS, 2024).

Sistematización de experiencias: Metodología que permite recuperar y analizar de manera crítica una práctica con el propósito de obtener aprendizajes y generar propuestas de mejora (Jara Holliday, 2021).

4. Metodología

4.1 Enfoque metodológico

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que permitió obtener información medible sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios brindados por el Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Chone, este enfoque facilitó la recolección de datos mediante la aplicación de una encuesta estructurada y su posterior análisis estadístico para identificar tendencias, evaluar los resultados obtenidos y fundamentar la propuesta de mejora.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recopilación de datos numéricos mediante instrumentos estandarizados permitiendo analizar objetivamente la información y comprobar los objetivos planteados en la investigación.

4.2 Tipo de estudio

La investigación corresponde a un estudio de tipo descriptivo, ya que tuvo como propósito identificar y describir las características de la calidad de los servicios brindados por el Área de Estadística del IESS – Chone, considerando la percepción de los usuarios que recibieron atención durante el periodo de estudio.

Asimismo el estudio presentó un alcance propositivo debido a que a partir del análisis de la información obtenida se formularon recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de la calidad y al mejoramiento continuo de los procesos desarrollados en el Área de Estadística.

De acuerdo con Arias-Gómez (2021) los estudios descriptivos permiten caracterizar un fenómeno mediante la observación y análisis de sus principales atributos, proporcionando información útil para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora.

4.3 Población

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2023) la población corresponde al conjunto total de individuos que poseen características comunes y sobre los cuales se pretende obtener información para responder a los objetivos de la investigación y para el presente estudio la población estuvo integrada por 395 usuarios quienes acudieron al Área de Estadística y participaron voluntariamente en la encuesta aplicada durante el proceso de sistematización de experiencias.

4.4 Muestra

Debido a que la población estuvo conformada por 395 usuarios y fue posible aplicar el instrumento a la totalidad de ellos, no fue necesario realizar un procedimiento de muestreo, en consecuencia, se trabajó mediante un censo poblacional, considerando a todos los integrantes de la población como participantes del estudio.

Según Otzan y Manterola (2021), un censo consiste en la recopilación de información de todos los elementos que conforman la población, eliminando el error muestral y proporcionando resultados representativos del universo de estudio.

Por tanto, la muestra estuvo conformada por los mismos 395 usuarios, equivalentes al 100% de la población objeto de estudio.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta, la cual permitió obtener datos directamente de los usuarios que recibieron atención relacionada con los servicios brindados.

Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2022), la encuesta constituye una técnica de investigación ampliamente utilizada en estudios cuantitativos, ya que facilita la obtención de información directamente de los participantes mediante preguntas estructuradas, cuyos resultados pueden ser organizados y analizados estadísticamente.

Como instrumento se empleó un cuestionario estructurado compuesto por preguntas cerradas con alternativas de respuesta previamente definidas, el cuestionario fue diseñado considerando las dimensiones relacionadas con la calidad del servicio y permitió recopilar información sobre la percepción de los usuarios respecto a aspectos como la atención recibida el tiempo de respuesta la amabilidad del personal la claridad de la información proporcionada y el nivel de satisfacción con el servicio.

La encuesta fue aplicada de manera presencial a los 395 usuarios que acudieron al Área de Estadística durante el periodo de recolección de datos. Posteriormente la información obtenida fue organizada en una hoja de cálculo de frecuencias y porcentajes para facilitar su análisis e interpretación.

Procedimiento para la recolección de la información

Para el desarrollo de la investigación se siguió un procedimiento organizado que permitió garantizar la adecuada recopilación de la información, en primer lugar se identificó la necesidad de evaluar la calidad de los servicios brindados por el Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Chone tomando como base la experiencia adquirida.

Posteriormente se elaboró el cuestionario de encuesta con preguntas orientadas a conocer la percepción de los usuarios sobre la atención recibida considerando aspectos relacionados con la calidad del servicio.

Una vez diseñado el instrumento se procedió a su aplicación de manera presencial a los usuarios que acudieron al Área de Estadística durante el periodo de recolección de datos, la participación fue voluntaria y las respuestas fueron registradas respetando los principios de confidencialidad y uso exclusivamente académico de la información.

Finalizada la aplicación de las encuestas todas las respuestas fueron revisadas, organizadas y codificadas para facilitar su procesamiento y análisis estadístico.

Procesamiento y análisis de la información

La información obtenida mediante la encuesta fue organizada en una base de datos utilizando el programa Microsoft Excel, posteriormente se realizó la tabulación de las respuestas mediante tablas de frecuencia absoluta y relativa calculando los porcentajes correspondientes para cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario, los resultados fueron representados mediante gráficos estadísticos que facilitaron la interpretación de la información y permitieron identificar las principales tendencias relacionadas con la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios brindados por el Área de Estadística del IESS – Chone.

El análisis de la información se efectuó mediante estadística descriptiva considerando frecuencias y porcentajes como principales medidas de interpretación, estos resultados constituyeron la base para el desarrollo del capítulo de resultados y la formulación de recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de la calidad en los servicios del Área de Estadística.

4.5 Limitaciones del estudio

La presente investigación se desarrolló con base en la encuesta aplicada a 395 usuarios atendidos en el Área de Estadística del IESS – Chone durante el periodo de ejecución de la sistematización de experiencias. En este sentido, los resultados reflejan la percepción de los usuarios atendidos en dicho periodo y podrían variar si se consideran otros momentos o

diferentes contextos de atención, las respuestas estuvieron sujetas a la percepción individual de cada participante, lo que constituye una limitación propia de este tipo de estudios.

Resultados de la encuesta

Pregunta 1

¿Cómo califica la atención recibida en el Área de Estadística?

Tabla 1: Percepción de los usuarios sobre la atención recibida

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	241	61%
Buena	107	27%
Regular	45	11%
Mala	2	1%
Total	395	100%

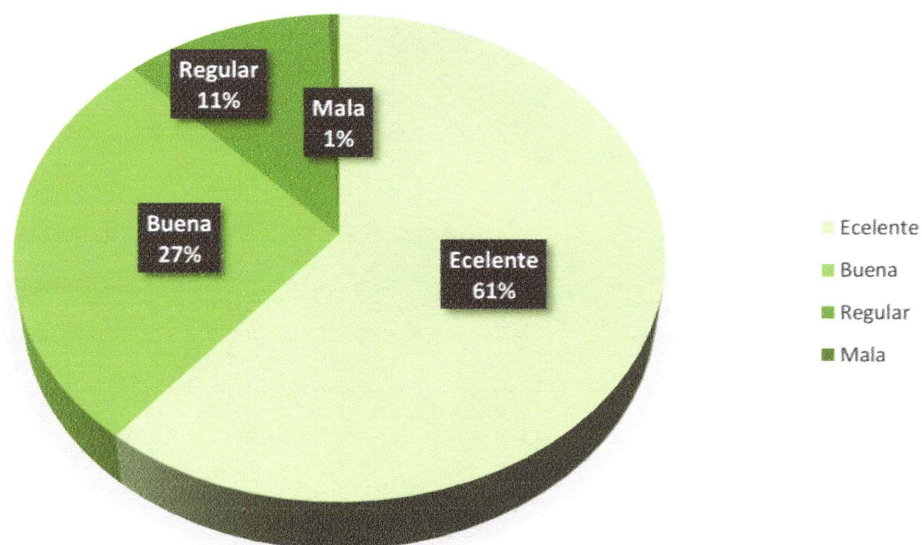


Figura 1: Atención recibida por los usuarios

Análisis

De los 395 usuarios encuestados el 61% calificó la atención recibida como excelente mientras que el 27% la consideró buena, por otra parte el 11% manifestó que la atención fue regular y apenas el 1% la calificó como mala, estos resultados evidencian una

percepción positiva de los usuarios respecto a la atención brindada por el Área de Estadística.

Pregunta 2

El tiempo de espera para ser atendido fue:

Tabla 2: Percepción de los usuarios sobre el tiempo de espera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy corto	265	67%
Adecuado	114	29%
Largo	13	3%
Muy largo	3	1%
Total	395	100%

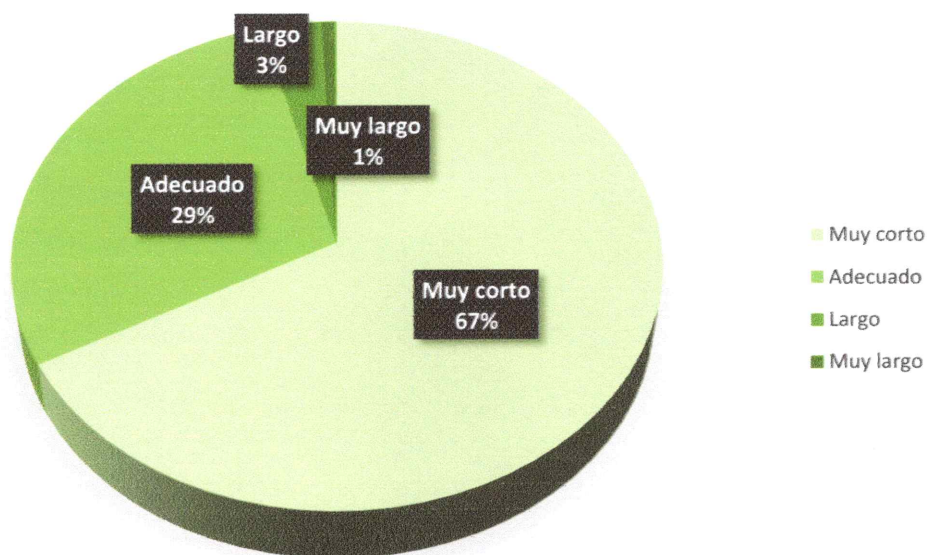


Figura 2: Tiempo de espera para la atención

Análisis

El 67% de los usuarios manifestó que el tiempo de espera fue muy corto mientras que el 29% lo consideró adecuado, únicamente el 4% indicó que el tiempo fue largo o muy largo, los resultados reflejan eficiencia en los procesos de atención desarrollados por el área.

Pregunta 3

El personal mostró disposición para ayudarle:

Tabla 3: Disposición del personal para brindar atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	284	72%
Casi siempre	96	24%
A veces	14	4%
Nunca	1	0%
Total	395	100%

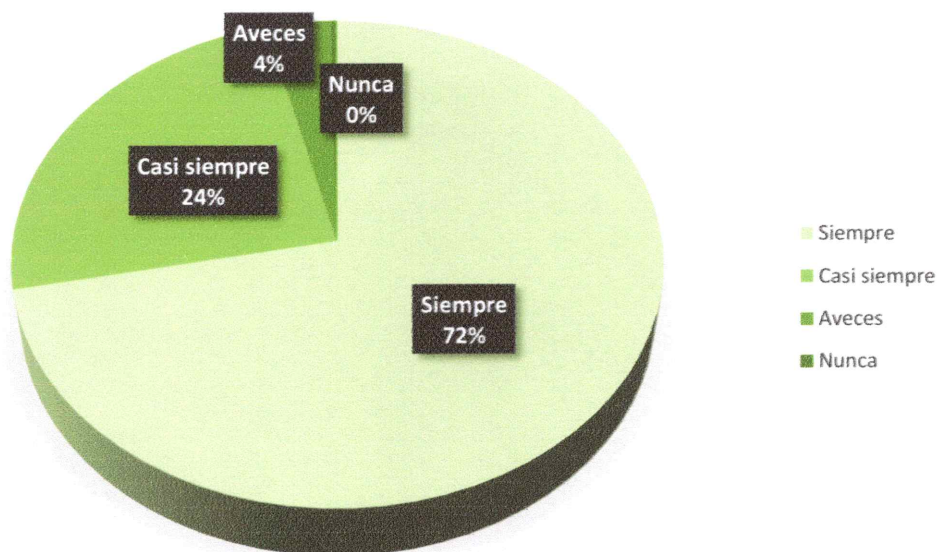


Figura 3: Disposición del personal

Análisis

El 96% de los usuarios manifestó que el personal siempre o casi siempre mostró disposición para ayudar evidenciando un adecuado compromiso con la atención al usuario..

Pregunta 4

La información proporcionada fue clara y comprensible

Tabla 4: Claridad de la información proporcionada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	287	73%
De acuerdo	94	23%
En desacuerdo	11	3%
Totalmente en desacuerdo	3	1%
Total	395	100%

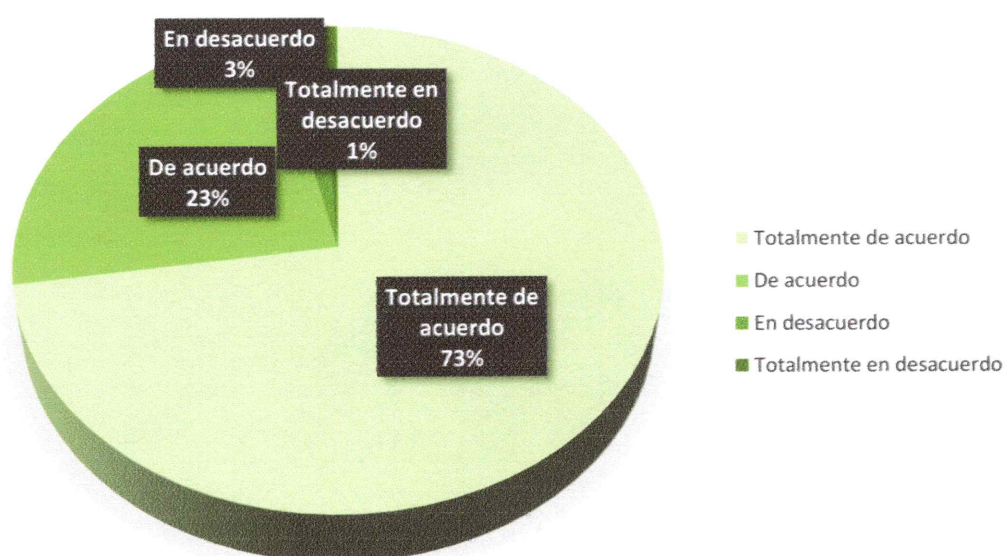


Figura 4: Claridad de la información

Análisis

El 96% de los usuarios considera que la información proporcionada fue clara y comprensible, lo que demuestra una adecuada comunicación entre el personal y los usuarios.

Pregunta 5

¿El servicio resolvió su requerimiento en el primer intento?

Tabla 5: Resolución del requerimiento en primer contacto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	385	97%
No	10	3%
Total	395	100%



Figura 5: Resolución del Requerimiento

Análisis

El 97% de los usuarios indicó que su requerimiento fue solucionado en el primer intento reflejando eficiencia en la gestión de los procesos y una adecuada capacidad de respuesta del área.

Pregunta 6

Las instalaciones del área son adecuadas y cómodas

Tabla 6: Percepción sobre las instalaciones del área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	278	70%
De acuerdo	100	25%
En desacuerdo	17	5%
Total	395	100%

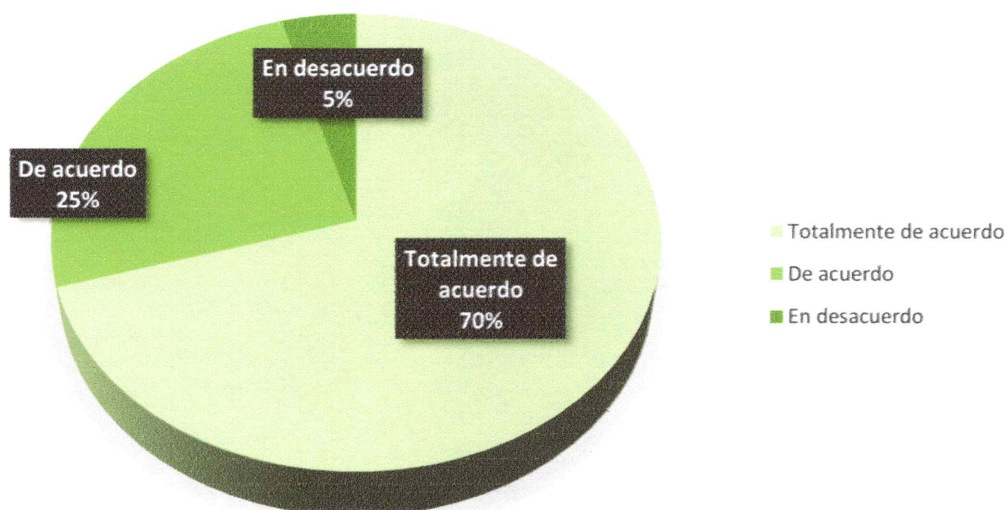


Figura 6: Percepción de las instalaciones

Análisis

Aunque el 95% de los usuarios considera adecuadas las instalaciones existe un grupo de usuarios que percibe oportunidades de mejora en aspectos relacionados con comodidad e infraestructura.

Pregunta 7

El proceso de atención es claro y organizado

Tabla 7: Organización del proceso de atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	367	93%
No	15	4%
Parcialmente	13	3%
Total	395	100%

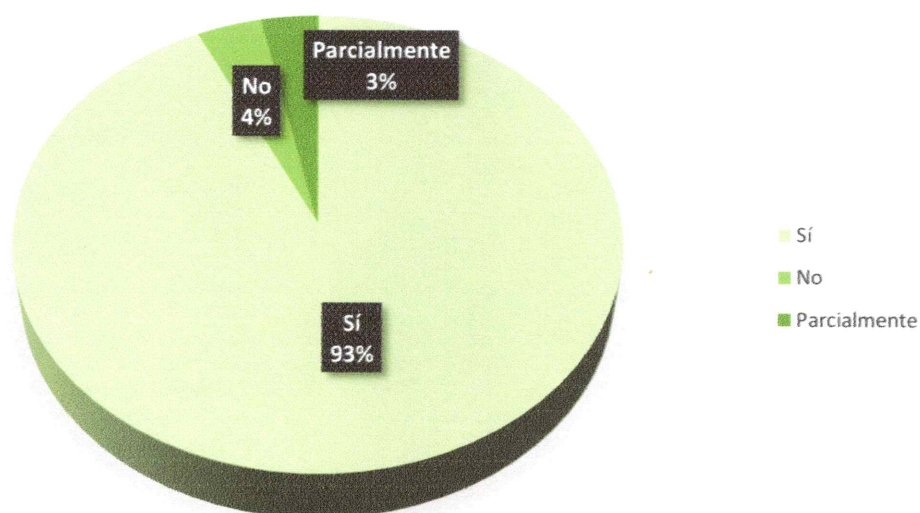


Figura 7: Organización del proceso de atención

Análisis

El 93% de los usuarios considera que el proceso de atención es claro y organizado lo que demuestra una adecuada estructuración de los procedimientos desarrollados por el área..

Pregunta 8

¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido?

Tabla 8: Nivel de satisfacción con el servicio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	306	77%
Satisfecho	77	20%
Poco satisfecho	12	3%
Insatisfecho	0	0%
Total	395	100%

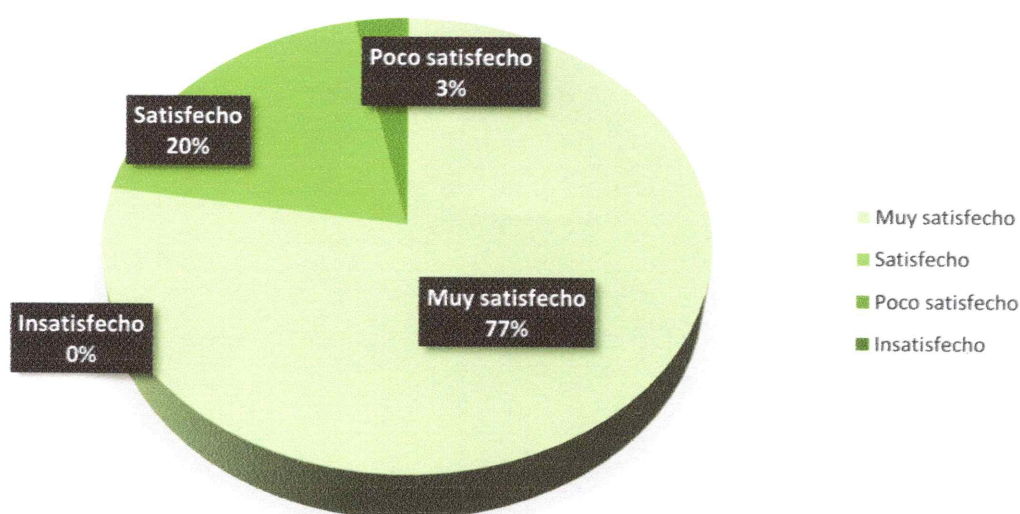


Figura 8: Satisfacción con el servicio

Análisis

El 97% de los usuarios manifestó encontrarse satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido reflejando una valoración altamente favorable sobre la calidad de los servicios brindados por el Área de Estadística.

Pregunta 9

¿Recomendaría el servicio del Área de Estadística del IESS – Chone?

Tabla 9: Recomendación del servicio del Área de Estadística

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	390	98%
No	5	2%
Total	395	100%

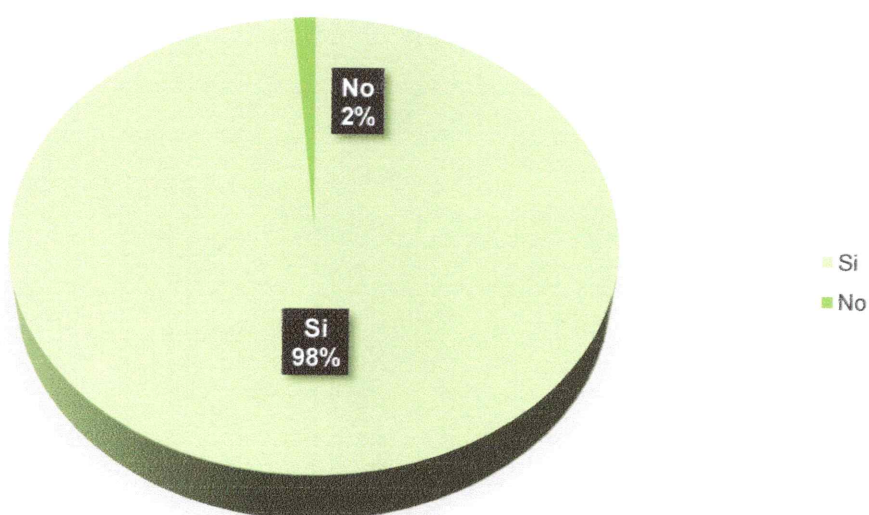


Figura 9: Recomendación del Servicio

Análisis

El 98% de los usuarios afirmó que recomendaría el servicio recibido lo que constituye un indicador positivo de confianza y satisfacción respecto a la atención proporcionada por el área.

Propuesta de mejora

Los resultados obtenidos en la presente investigación son consistentes con lo señalado por Guaita Pintado et al. (2023), quienes, mediante una revisión sistemática sobre la gestión de la calidad en los servicios de salud del Ecuador, desatacan que dimensiones como la capacidad de respuesta, la empatía y la fiabilidad influyen significativamente en la percepción de los usuarios y constituyen elementos esenciales para el mejoramiento continuo de los servicios. En este sentido, los hallazgos obtenidos en el Área de Estadística del IESS – Chone reflejan una percepción favorable de los usuarios respecto a la atención recibida, el tiempo de respuesta, la disposición del personal y la claridad de la información, evidenciando concordancia con los resultados reportados por dichos autores.

A partir de estos resultados que se obtuvieron mediante la encuesta aplicada a los 395 usuarios en el Área de Estadística del IESS – Chone, se propone implementar un Plan de Fortalecimiento de la Gestión de la calidad orientado a consolidar los aspectos positivos identificados y fortalecer aquellos elementos que presentan oportunidades de mejora.

El plan contempla las siguientes acciones:

- Capacitar periódicamente al personal en atención al usuario calidad del servicio comunicación efectiva y relaciones humanas.
- Actualizar y estandarizar los procedimientos internos para garantizar una atención uniforme eficiente y oportuna.
- Implementar indicadores de gestión que permitan monitorear el tiempo de atención la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Aplicar encuestas de satisfacción de manera periódica para evaluar continuamente la percepción de los usuarios y detectar oportunidades de mejora.
- Promover una cultura organizacional basada en la mejora continua el trabajo en equipo y la orientación al usuario.

La implementación de estas acciones permitirá fortalecer la gestión de la calidad del Área de Estadística, garantizando la sostenibilidad de los resultados positivos obtenidos y favoreciendo el mejoramiento continuo de los servicios brindados a los usuarios.

Estado esperado

Con la implementación del Plan de Fortalecimiento de la Gestión de la Calidad se espera mantener y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del Área de Estadística del IESS – Chone, incrementando la eficiencia de los procesos administrativos, reduciendo los

tiempos de atención, fortaleciendo la comunicación con los usuarios y promoviendo la estandarización de los procedimientos internos.

Asimismo se espera consolidar una cultura institucional orientada a la mejora continua mediante el seguimiento de indicadores de gestión y la evaluación permanente de la calidad del servicio, estas acciones contribuirán a optimizar el desempeño del Área de Estadística fortalecer la confianza de los usuarios y apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social garantizando una atención eficiente oportuna y de calidad.

5. Desarrollo de la propuesta

La propuesta de mejora se fundamenta en la necesidad de fortalecer la gestión de la calidad en los servicios brindados por el Área de Estadística del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) – Chone con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de los procesos administrativos y al incremento de la satisfacción de los usuarios, la información obtenida durante el proceso de sistematización permitió identificar aspectos susceptibles de fortalecimiento relacionados con la atención al usuario la oportunidad en la prestación del servicio y el seguimiento de la calidad evidenciando la importancia de implementar acciones orientadas a optimizar el desempeño del área.

La gestión de la calidad constituye un proceso permanente que busca incrementar la eficiencia institucional mediante la planificación evaluación y mejora continua de los procesos, en este sentido ISO (2021) establece que las organizaciones deben desarrollar mecanismos que permitan controlar sus procesos y promover la mejora continua con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, asimismo Velásquez y Córdova (2023) sostienen que la implementación de estrategias de calidad favorece la optimización de los servicios públicos fortalece la gestión institucional y contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En el contexto del Área de Estadística del IESS – Chone la propuesta se orienta al fortalecimiento de los procesos relacionados con la atención al usuario la organización de la información estadística y la evaluación permanente de la calidad del servicio, estas acciones buscan consolidar una cultura institucional basada en la mejora continua permitiendo identificar oportunidades de optimización y facilitando la toma de decisiones fundamentadas en información confiable.

De acuerdo con Mora Pérez y Zambrano (2024) las instituciones públicas que implementan procesos sistemáticos de evaluación de la calidad logran mejorar la eficiencia administrativa reducir tiempos de respuesta e incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios, por esta razón la propuesta plantea la incorporación de mecanismos de seguimiento que permitan evaluar periódicamente el desempeño del Área de Estadística y generar acciones correctivas cuando sea necesario.

Además la propuesta considera la importancia de fortalecer las competencias del personal mediante procesos de capacitación continua en atención al usuario gestión de la información y mejora de procesos, según Ramírez y Torres (2022) el desarrollo permanente de las competencias del talento humano constituye uno de los factores más importantes para garantizar servicios públicos de calidad debido a que favorece la eficiencia operativa y el cumplimiento de los estándares institucionales.

Otro componente relevante de la propuesta consiste en la implementación de indicadores de gestión que permitan medir aspectos como el tiempo de atención la satisfacción de los usuarios la oportunidad en la entrega de la información y el cumplimiento de los procedimientos establecidos, Núñez Herrera y López (2023) señalan que los indicadores constituyen herramientas fundamentales para monitorear el desempeño institucional y apoyar la toma de decisiones basada en evidencia.

Finalmente la propuesta promueve la incorporación de un proceso de evaluación continua de la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación periódica de encuestas y el análisis de los resultados obtenidos, esta estrategia permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora facilitando la implementación de acciones preventivas y correctivas que contribuyan al fortalecimiento de la gestión de la calidad en el Área de Estadística del IESS – Chone, en concordancia con lo expuesto por la Organización Panamericana de la Salud (2022) la evaluación continua constituye un elemento esencial para garantizar la calidad de los servicios de salud y promover procesos institucionales orientados al mejoramiento permanente.

6. Conclusiones

- Se analizaron los fundamentos teóricos relacionados con la gestión de la calidad y la calidad del servicio, identificando que la aplicación de principios de mejora continua, enfoque al usuario y evaluación permanente constituyen elementos esenciales para fortalecer el desempeño de las instituciones públicas de salud. Este análisis permitió fundamentar el estudio y orientar la propuesta desarrollada para el Área de Estadística del IESS – Chone.
- El diagnóstico realizado mediante la encuesta aplicada a 395 usuarios evidenció que el Área de Estadística del IESS – Chone mantiene una percepción favorable respecto a la atención brindada el tiempo de respuesta la claridad de la información y la satisfacción de los usuarios, no obstante también se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el seguimiento de indicadores la actualización de procedimientos y el fortalecimiento de la infraestructura.
- Con base en los resultados obtenidos se diseñó un Plan de Fortalecimiento de la Gestión de la Calidad orientado a consolidar las fortalezas del área y promover acciones de mejora continua mediante capacitación implementación de indicadores de gestión evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios y optimización de los procesos internos.

7. Recomendaciones

- Implementar un sistema de gestión de la calidad en el Área de Estadística del IESS – Chone que permita estandarizar los procedimientos fortalecer el control de los procesos y promover la mejora continua de los servicios brindados a los usuarios.
- Establecer un programa permanente de evaluación de la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación periódica de encuestas con el propósito de identificar fortalezas detectar oportunidades de mejora y tomar decisiones basadas en la percepción de quienes reciben el servicio.
- Fortalecer las competencias del personal del Área de Estadística mediante programas de capacitación continua en gestión de la calidad atención al usuario manejo de información estadística y mejora de procesos favoreciendo una atención más eficiente y oportuna.
- Implementar indicadores de gestión que permitan monitorear aspectos como el tiempo de atención la calidad de la información generada el cumplimiento de los procedimientos y el nivel de satisfacción de los usuarios facilitando el seguimiento del desempeño institucional.
- Promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua incentivando la participación del personal en la identificación de oportunidades de optimización y en la implementación de acciones que fortalezcan la calidad de los servicios del Área de Estadística del IESS – Chone.

8. Bibliografía

- IESS. (2021, agosto 23). IESS. <https://www.iesgob.ec/quienes-somos/>
- Álvarez Cedeño, J. (2024). Análisis a la calidad y eficiencia de los servicios de salud: revisión sistemática: Analysis of the quality and efficiency of health services: systematic review. *Revista Científica RES NON VERBA*, 14(2), 141–161. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v14i2.936>
- Andrango Granda, A. S., & Balladares Atoche, C. (2026). IMPACTO DE LAS POLÍTICAS DE SALUD EN LA GESTIÓN HOSPITALARIA EN ECUADOR: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Aula Virtual*, 7(14). <https://doi.org/10.5281/ZENODO.19919296>
- Bot detection. (s/f). Edu.Ec. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/790f93e6-ffc0-4116-923e-68f8e51c3b9e/content>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *CIT Información Tecnológica*, 31(1), 161–170. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100161>
- Cañar Lascano, G. G., & Espinoza Solis, E. (2023). Gestión de calidad de los servicios de neurocirugía en un hospital público de Ecuador. *ConcienciaDigital*, 6(1.2), 79–98. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.2.2492>
- Castillo-Ayón, L. M., Delgado-Choez, G. S., Briones-Mera, B. M., & Santana-Vera, M. E. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Rev. Arbitr. Interdiscip. Cienc. Salud*, 7(13), 40–49. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
- Cedeño, M., Silvana, I., Franco, P., Facultad, M., Contabilidad, D., Auditoría, Y., De Contabilidad, C., & Silvana, P. (s/f). *PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*. Edu.ec. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/5377/1/ULEAM-CT.AUD-0153.pdf>
- De forma progresiva, D. T. L. A., Al mismo tiempo, al T. Q. un L. ya F. P. E. T. P. y. A. Q. P. al D. su C. y. A. S. H., & La absorción, D. (s/f). *Gestión de la*

calidad: Wordpress.com. Recuperado el 9 de julio de 2026, de <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Fase 0 - IESS. (s/f). Gob.ec. Recuperado el 8 de julio de 2026, de https://www.iesgob.ec/es/fase-02/-/document_library_display/3Enk/view/25833055/141131?_110_INSTANCE_3Enk_redirect=https%3A%2F%2Fwww.iesgob.ec%2Fes%2Ffase-02%2F-%2Fdocument_library_display%2F3Enk%2Fview%2F25833055?_110_INSTANCE_3Enk_redirect=https%253A%252F%252Fwww.iesgob.ec%252Fes%252Ffase-02%252F-%252Fdocument_library_display%252F3Enk%252Fview%252F25832102%253F_110_INSTANCE_3Enk_redirect%253Dhttps%25253A%25252F%25252Fwww.iesgob.ec%25252Fes%25252Ffase-02%25252F-%25252Fdocument_library_display%25252F3Enk%25252Fview%25252F25831597%25253F_110_INSTANCE_3Enk_advancedSearch%25253Dfalse%252526_110_INSTANCE_3Enk_cur1%25253D%252526_110_INSTANCE_3Enk_keywords%25253D%252526_110_INSTANCE_3Enk_topLink%25253Ddocuments-home%252526_110_INSTANCE_3Enk_delta1%25253D20%252526_110_INSTANCE_3Enk_andOperator%25253Dtrue

Gavilanes, K. A. M., & Basantes, G. C. (2023). Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, 31. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3184182007/html/>

Guaita Pintado, T. P., Tapia Pinguil, Á. P., Cordero Alvarado, R. L., & Mercado González, A. F. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 366–377. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>

Guzmán, G. V., & Nader, R. A. (2020). Gestión de requerimientos de insumos médicos para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa. Caso del centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil. *Revista Mapa*, 4(21). <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/257>

home – Instituto Nacional de Estadística y Censos. (s/f). Gob.ec. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>

Iess - instituto ecuatoriano DE seguridad social. (s/f). IESS. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://www.iess.gob.ec/>

Localizador de Información en Seguridad Social - Search Results - Formato del documento is "pdf". (s/f). Ciess.org. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://biblioteca.ciess.org/liss/index.php?P=SearchResults&F90=%3Dpdf>

Ministerio de Salud Pública – El Ministerio de Salud Pública ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Salud a fin de garantizar el derecho a la salud del pueblo ecuatoriano. (s/f). Gob.ec. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://www.salud.gob.ec/>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (s/f). Who.int. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://www.who.int/es>

Paredes Floril, P. R., & Santos Ortiz, E. D. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Janeiro - Junho 2022 (Fluxo Contínuo)*, 4(1), 1–15. <https://doi.org/10.54580/r0401.10>

Pintado, T. P. G., Pinguil, Á. P. T., Alvarado, R. L. C., & González, A. F. M. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9585784>

Quiénes Somos. (s/f). Paho.org. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://www.paho.org/es/quienes-somos>

Revelo Villarreal, S. D., Vela Narváez, J. S., & Vaca Auz, A. J. (2025). Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital El Ángel, Carchi, 2023. *Horizontes de Enfermería*, 2(15), 19–35. <https://doi.org/10.32645/13906984.1384>

Salazar Albán, J. M., & Raza Carrillo, D. F. (2023). Modelo de gestión de la calidad para el sector de la salud. *Espíritu Emprendedor TES*, 7(2), 51–67. <https://doi.org/10.33970/eetes.v7.n2.2023.337>

Silva-Aguil, K. E., & Román-Relica, L. G. (2026). Satisfacción del usuario y gestión de la calidad en los servicios de salud: Una mirada integral desde la evidencia científica. *Innova Science Journal*, 4(2), 603–618. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v4/n2/301>

- Taza, C. J. V., & Veliz, M. J. C. (2026). Calidad percibida del paciente como estrategia para la identificación de oportunidades de mejora en la atención del servicio de tuberculosis en un centro de salud de Ecuador: e202605029. *Revista española de salud pública*, 100, 15 páginas-15 páginas. <https://ojs.sanidad.gob.es/index.php/resp/article/view/221>
- Vargas Allauca, W. J., Aucanshala Vargas, L. A., & Vaca Plazarte, J. L. (2025). Capacidad operativa y recursos hospitalarios en el sistema de salud ecuatoriano, periodo 2018–2023. *Esprint Investigación*, 4(3), 35–43. <https://doi.org/10.61347/ei.v4i3.181>
- (S/f-a). Recuperado el 7 de julio de 2026, de http://file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Descargas/Importancia_de_la_Gestion_de_Calidad_en_el_Servici.pdf
- (S/f-b). Produccioncientificaluz.org. Recuperado el 7 de julio de 2026, de https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/44873?utm_source.com
- (S/f-c). Iso.org. Recuperado el 8 de julio de 2026, de <https://www.iso.org/standards/popular/iso-9000-family>
- (S/f-d). Recuperado el 8 de julio de 2026, de <http://file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Descargas/257-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1025-1-10-20201226.pdf>
- (S/f-e). Mdpi.com. Recuperado el 9 de julio de 2026, de <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/22/15091>
- (S/f-f). Recuperado el 9 de julio de 2026, de <http://file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Descargas/portalderevistas,+articulo7.pdf>

9. Anexos

Información general sobre respuestas

Cerrado

Respuestas

395



Puntuación media

0



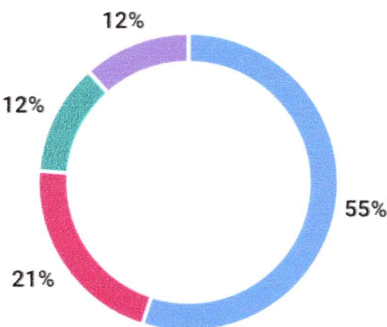
Tiempo promedio

00:42



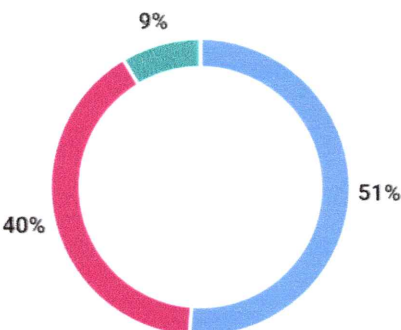
1. Edad: (0 punto)

18 - 25	217
26 - 35	84
36 - 45	48
46 o más	46



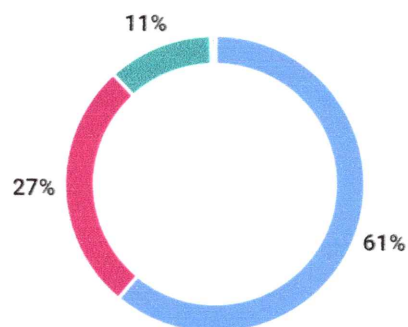
2. Frecuencia de uso del servicio: (0 punto)

Primera vez	202
Ocasional (1-2 veces al año)	159
Frecuente (más de 3 veces al año)	34



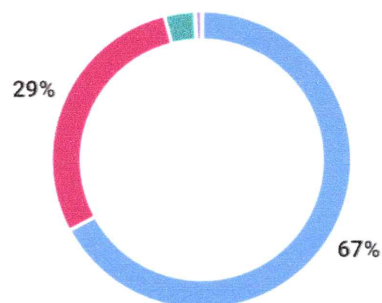
3. ¿Cómo califica la atención recibida en el Área de Estadística? (0 punto)

● Excelente	241
● Buena	107
● Regular	45
● Mala	2



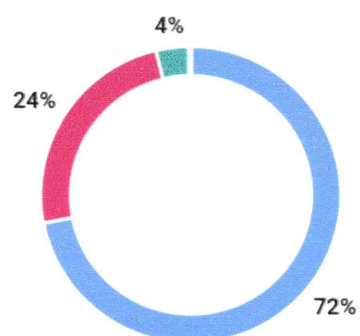
4. El tiempo de espera para ser atendido fue: (0 punto)

● Muy corto	265
● Adecuado	114
● Largo	13
● Muy largo	3



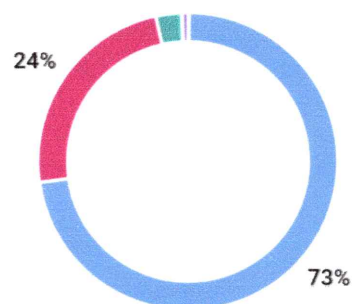
5. El personal mostró disposición para ayudarle: (0 punto)

● Siempre	284
● Casi siempre	96
● A veces	14
● Nunca	1



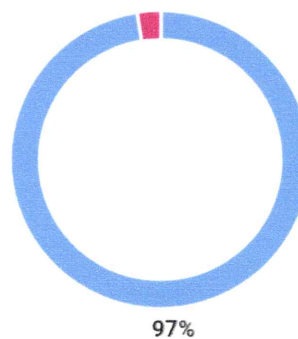
6. La información proporcionada fue clara y comprensible: (0 punto)

● Totalmente de acuerdo	287
● De acuerdo	94
● En desacuerdo	11
● Totalmente en desacuerdo	3



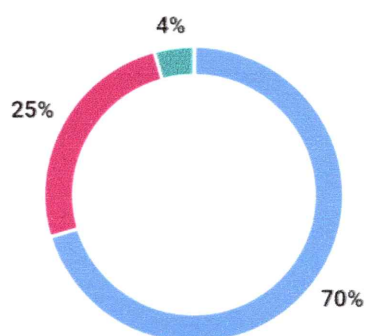
7. ¿El servicio resolvió su requerimiento en el primer intento? (0 punto)

● Sí	385
● No	10



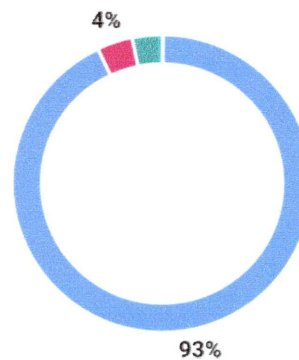
8. Las instalaciones del área son adecuadas y cómodas: (0 punto)

● Totalmente de acuerdo	278
● De acuerdo	100
● En desacuerdo	17
● Totalmente en desacuerdo	0



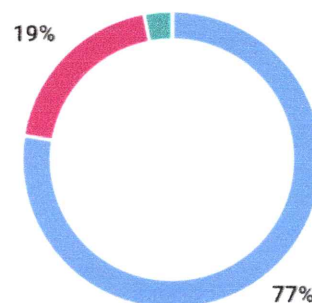
9. El proceso de atención es claro y organizado: (0 punto)

● Sí	367
● No	15
● Parcialmente	13



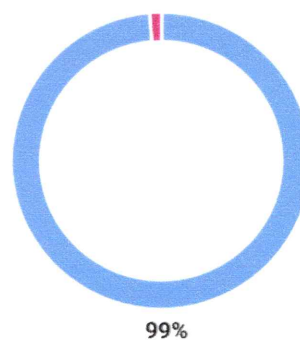
10. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido? (0 punto)

● Muy satisfecho	306
● Satisfecho	77
● Poco satisfecho	12
● Insatisfecho	0



11. ¿Recomendaría el servicio del Área de Estadística del IESS - Chone? (0 punto)

● Sí	390
● No	5



12. Sugerencia o comentarios: (0 punto)

29

Respuestas

Respuestas más recientes

"Implementar mejoras para el establecimiento"

"Deben implementar más personal capacitado"

"Es bueno Aserce la atención"

...

2 encuestados (8%) respondieron atención para esta pregunta.

Actualizar

