



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

TÍTULO

Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del
Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR

Sandy Yulissa González Sánchez

TUTOR

MBA. Fausto Vinicio Calderón Pineda

Santa Elena - Ecuador

2024

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO

Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD:

AUTOR

Sandy Yulissa González Sánchez

TUTOR

MBA. Fausto Vinicio Calderón Pineda

Santa Elena – Ecuador

2024

DEDICATORIA

A Dios por la ser la fuente de sabiduría, comprensión y amor, hace que la vida tenga sentido y por tal motivo se busque la superación integral como profesional.

A nuestros queridos padres por ser la inspiración de alcanzar nuestros éxitos, por todos aquellos momentos que comparten a nuestro lado, dándonos siempre fuerza para seguir luchado por nuestras metas

AGRADECIMIENTO

El agradecer es de personas con valores éticos y morales, por eso nuestro agradecimiento es: a Dios por la oportunidad que nos brinda al vivir; siendo la fuente de sabiduría y fe para vencer todas las dificultades expuestas en el camino de los futuros profesionales.

A cada una de nuestras familias, porque en todo momento e instante están a nuestro lado apoyándonos con su amor y consejos, sabiéndonos inculcar todos aquellos valores de honestidad y responsabilidad para convertirnos en personas integrales, útiles a la sociedad.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación, **“CALIDAD DEL PROCESO DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSAL, IEES SANTA ELENA”**, bajo la modalidad de titulación informe final de investigación, elaborado por la maestrante Lcda. Sandy Yulissa González Sánchez, egresada de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERCERA COHORTE**, de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena**, previo a la obtención del Título de Magíster **EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERCER COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

MBA. Fausto Calderón Pineda

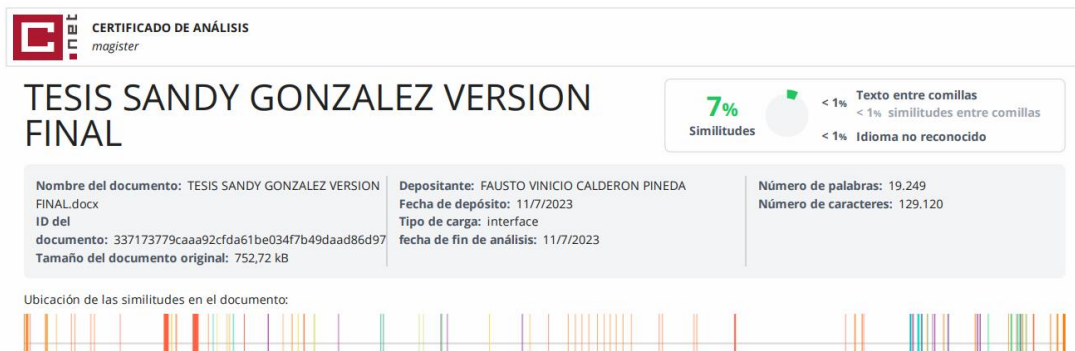
TUTOR



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación titulado “**CALIDAD DEL PROCESO DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSAL, IESS SANTA ELENA**”, de la Lcda. Sandy Yulissa González Sánchez, egresada del programa de maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Pública me permito declarar que una vez analizado Anti-plagio Compilatio, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente Informe de Investigación ejecutado, se encuentra con el 7% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.



Atentamente,

MBA. Fausto Calderón Pineda

TUTOR

vi

TRIBUNAL DE GRADO

Mgtr. Herman Zúñiga Muñoz

COORDINADOR DEL PROGRAMA

PhD. Raúl Carpio Freire

PROFESOR ESPECIALISTA 1

PhD. Jacqueline Bacilio Bejegen

PROFESOR ESPECIALISTA 2

MBA. Fausto Calderón Pineda

PROFESOR TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sandy Yulissa González Sánchez**

DECLARO QUE:

El Trabajo del Proyecto de Investigación y Desarrollo, “**CALIDAD DEL PROCESO DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSAL, IESS SANTA ELENA**”, previa a la obtención del Grado Académico de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación.

La Libertad, 10 de noviembre de 2023.

Lcda. Sandy González Sánchez

AUTOR

TRANSFERENCIA DE DERECHOS AUTORALES

"El contenido del presente Trabajo de Titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena".

Lcda. Sandy González Sánchez

AUTOR

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	v
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	vi
TRIBUNAL DE GRADO.....	vii
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	viii
Transferencia de derechos autorales	viii
LISTA DE TABLAS.....	xiii
LISTA DE ILUSTRACIONES Y FIGURAS	xv
Resumen.....	xvii
Abstract	xviii
INTRODUCCIÓN	1
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	2
<i>Formulación Del Problema</i>	4
<i>Sistematización del problema</i>	4
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	4
JUSTIFICACIÓN PRACTICA	5
OBJETIVOS	5
<i>Objetivo General.</i>	5
<i>Objetivos Específicos:</i>	5

IDEA A DEFENDER	6
Capítulo 1. MARCO REFERENCIAL O TEÓRICO	7
1.1 <i>Antecedentes Investigativos</i>	7
1.2 <i>Bases teóricas o conceptuales.....</i>	9
1.3 <i>Calidad del Servicio</i>	10
1.3.1 Calidad del servicio en la gestión publica.....	12
1.3.2 Capacidad del Servicio.....	13
1.3.3 Sistema de gestión de calidad	15
1.4 <i>Satisfacción del usuario.....</i>	18
1.4.1 Atención al usuario.....	19
1.4.2 Tiempos de espera	21
1.4.3 Satisfacción al cliente	22
Capítulo 2. MARCO METODOLÓGICO.....	24
2.1 <i>Tipos de investigación.....</i>	24
2.1.1 Enfoque de Investigación	24
2.2 <i>Población y muestra.....</i>	25
2.2.1 Población.....	25
2.2.2 Muestra	25
2.3 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</i>	27
2.3.1 Técnicas	27
2.3.2 Instrumentos	27

2.3.3	Métodos de análisis de datos.....	28
2.3.4	Métodos de análisis de datos.....	28
2.3.5	Aspectos éticos.....	28
Capítulo 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....		29
3.1	<i>Análisis de los resultados</i>	29
3.2	<i>Discusión de los resultados</i>	55
3.2.1	Variable Calidad del servicio	55
3.2.2	Variable Satisfacción del usuario	56
Capítulo 4. PROPUESTA		57
4.1	<i>Tema:</i>	57
4.1.1	Prólogo	57
4.2	<i>Diagnóstico</i>	58
4.3	<i>Objetivos</i>	58
4.3.1	Objetivo general	58
4.3.2	Objetivos Específicos	58
4.4	<i>Propuesta de mejora</i>	59
4.5	<i>Estrategias de Mejoras.</i>	60
4.6	<i>Actividades-Acciones</i>	62
4.7	<i>Resultados propuestos.</i>	64
CONCLUSIONES		66

RECOMENDACIONES	68
Referencias Bibliográficas	69
ANEXOS	78

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población</i>	25
Tabla 2. <i>Correlaciones</i>	29
Tabla 3. <i>Resumen de datos</i>	30
Tabla 4. <i>Modelo del servicio público</i>	30
Tabla 5. <i>Los servicios que se otorgan de manera ágil y oportuna a los usuarios</i>	30
Tabla 6. <i>Los servicios de la institución en la web</i>	32
Tabla 7. <i>Perfil adecuado y desempeño actual puesto de trabajo</i>	33
Tabla 8. <i>Prestación de servicios</i>	34
Tabla 9. <i>Normas establecidas en tiempos de respuesta a usuario</i>	34
Tabla 10. <i>Sistema de medición de la satisfacción de los usuarios</i>	36
Tabla 11. <i>Reuniones regulares con el personal</i>	37
Tabla 12. <i>Capacitaciones que recibe de acuerdo con su espacio laboral</i>	38
Tabla 13. <i>Considera que las herramientas, mobiliario, materiales, equipos tecnológicos y sistemas proporcionados por la institución</i>	39
Tabla 14. <i>Grado de satisfacción con la atención recibida por parte del funcionario</i>	40
Tabla 15. <i>Nivel de satisfacción con respecto a los servicios que otorga el IESS</i>	40
Tabla 16. <i>Nivel de satisfacción con los servicios brindados por el portal web de la institución</i>	42
Tabla 17. <i>La información del servicio requerido fue otorgada con claridad</i>	43
Tabla 18. <i>Nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido</i>	44

Tabla 19. <i>Grado de satisfacción, respecto al tiempo que duró la atención</i>	45
Tabla 20. <i>Atención dentro del horario asignado en el turno</i>	46
Tabla 21. <i>Cuál es su percepción con los resultados brindados por el servidor público con respecto a su trámite</i>	47
Tabla 22. <i>Nivel de conocimiento de las políticas y herramientas del funcionario que lo atendió</i>	48
Tabla 23. <i>Grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte del servidor que lo atendió</i>	49
Tabla 24. <i>Grado de satisfacción del servicio requerido dentro de las instalaciones del IESS</i>	50
Tabla 25. <i>Nivel de satisfacción con el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor público</i>	51
Tabla 26. <i>Nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la información.....</i>	52
Tabla 27. <i>El funcionario demostró interés y empatía en solucionar su requerimiento</i>	53
Tabla 28. <i>El Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, requiere mejora en sus procesos de atención</i>	54
Tabla 29. <i>Propuesta de mejora aplicando el modelo de (Zeithaml, 2018, p.10) denominado Servperf.....</i>	60

LISTA DE ILUSTRACIONES Y FIGURAS

Figura 1. <i>Definiciones de la calidad</i>	11
Figura 2. <i>Factores que afectan a la productividad</i>	14
Figura 3. <i>Representación de la estructura ISO en el ciclo PHVA</i>	17
Figura 4. <i>Esquema de la propuesta</i>	20
Figura 5. <i>Modelo del servicio público</i>	30
Figura 6. <i>Los servicios que se otorgan de manera ágil y oportuna a los usuarios</i>	31
Figura 7. <i>Los servicios de la institución en la web</i>	32
Figura 8. <i>Perfil adecuado y desempeño actual puesto de trabajo</i>	33
Figura 9. <i>Prestación de servicios</i>	34
Figura 10. <i>Normas establecidas en tiempos de respuesta a usuario</i>	35
Figura 11. <i>Sistema de medición de la satisfacción de los usuarios</i>	36
Figura 12. <i>Reuniones regulares con el personal</i>	37
Figura 13. <i>Capacitaciones que recibe de acuerdo con su espacio laboral</i>	38
Figura 14. <i>Considera que las herramientas, mobiliario, materiales, equipos tecnológicos y sistemas proporcionados por la institución</i>	39
Figura 15. <i>Grado de satisfacción con la atención recibida por parte del funcionario</i>	40
Figura 16. <i>Nivel de satisfacción con respecto a los servicios que otorga el IESS</i>	41
Figura 17. <i>Nivel de satisfacción con los servicios brindados por el portal web de la institución</i>	42
Figura 18. <i>La información del servicio requerido fue otorgada con claridad</i>	43

Figura 19. <i>Nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido</i>	44
Figura 20. <i>Grado de satisfacción, respecto al tiempo que duró la atención.....</i>	45
Figura 21. <i>Atención dentro del horario asignado en el turno</i>	46
Figura 22. <i>Cuál es su percepción con los resultados brindados por el servidor público con respecto a su trámite</i>	47
Figura 23. <i>Nivel de conocimiento de las políticas y herramientas del funcionario que lo atendió</i>	48
Figura 24. <i>Grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte del servidor que lo atendió</i>	49
Figura 25. <i>Grado de satisfacción del servicio requerido dentro de las instalaciones del IESS</i>	50
Figura 26. <i>Nivel de satisfacción con el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor público</i>	51
Figura 27. <i>Nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la información</i>	52
Figura 28. <i>El funcionario demostró interés y empatía en solucionar su requerimiento</i>	53
Figura 29. <i>El Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, requiere mejora en sus procesos de atención</i>	54
Figura 30. <i>Diagrama de causa efecto.....</i>	59
Figura 31. <i>Estrategia de mejor continua – modelo</i>	63

RESUMEN

La presente investigación nominada “Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena”, tiene como objetivo elaborar estrategias de mejoras en la atención al usuario a través de un análisis de la satisfacción, con la finalidad de fortalecer la calidad del servicio público del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.

La investigación plantea la idea a defender: calidad del proceso del servicio público en el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena es un factor determinante en la satisfacción de los usuarios. La población de estudio corresponde a 49.410 personal administrativo y usuarios/afiliados, obteniendo una muestra de 90 personas. El estudio es bibliográfico, de campo, con enfoque cualitativo y cuantitativo asume un diseño correlacional causal. La investigación desarrolló la técnica de la observación, encuesta y entrevista se validaron dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal, para el procesamiento de la información se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.

Del procedimiento estadístico concluye que existe De acuerdo a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman existe un nivel de correlación positiva perfecta de la variable Satisfacción de los usuarios con un coeficiente de 1,00, y un nivel de correlación negativa media de la variable Calidad del proceso del servicio público con un coeficiente de -0,667. Lo que genera que las dos variables estén asociadas en sentido inverso, con un nivel de significancia bilateral de las variables menor a 0,05.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, usuarios, mejoras, y estrategias

ABSTRACT

The present nominated research “Quality of the public service process and satisfaction of users of the Universal Care Center, IESS Santa Elena”, aims to develop strategies for improvements in user care through an analysis of satisfaction, with the purpose of strengthening the quality of the public service of the Universal Care Center of the IESS Santa Elena.

The research raised the idea to defend: quality of the public service process in the Universal Care Center of the IESS Santa Elena is a determining factor in user satisfaction. The study population corresponds to 49,410 administrative staff and users/affiliates, obtaining a sample of 90 people. The study is bibliographic, field, with a qualitative and quantitative approach and assumes a causal correlational design. The research developed the technique of observation, survey and interview, two questionnaires with ordinal scale responses were validated, descriptive and inferential statistics were used to process the information.

From the statistical procedure it is concluded that there is a level of perfect positive correlation of the variable User Satisfaction with a coefficient of 1.00, and a level of average negative correlation of the variable Quality according to Spearman's non-parametric Rho test. of the public service process with a coefficient of -0.667. This causes the two variables to be associated in the opposite direction, with a level of bilateral significance of the variables less than 0.05.

Keywords: Quality, satisfaction, users, improvements, and strategies

INTRODUCCIÓN

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), entidad gubernamental autónoma responsable de brindar las prestaciones de las contingencias del seguro obligatorio en el Ecuador. Dentro de sus atribuciones y competencias administrativas según el Reglamento Orgánico Funcional Nro. C.D 535 establece que las Direcciones Provinciales deben “velar por el cumplimiento de las normativas internas establecidas por el Consejo Directivo y a través de su responsabilidad, ejecutar, socializar y controlar las prestaciones sociales a fin de brindar servicios de calidad y calidez”. Con este precedente para lograr un buen servicio a la ciudadanía logrando la eficiencia y eficacia en los servicios que brindan, se deben identificar las debilidades y fallas existentes en los sistemas de atención y de gestión de calidad.

Es relevante considerar que la calidad del servicio en el ámbito público determina acciones de carácter administrativo según Uretra (2020), menciona que la calidad del servicio resulta de la mezcla de los procedimientos adecuados con el discernimiento de las normativas gubernamentales por parte de los servidores, generando un entorno con fluidez que desemboca en un clima de confianza entre los funcionarios y los usuarios.

Precisamente se refiere a que los funcionarios manejen un buen conocimiento de procesos, despejen dudas y solucionen problema, de esta forma se lograría la satisfacción total, por ello es imprescindible que los colaboradores mantengan capacitaciones continuas de procesos y del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a sus competencias de cada espacio laboral.

La evolución en las empresas públicas en cuanto al sistema de atención ciudadana ha tenido algunos cambios a lo largo del tiempo, teniendo la necesidad de encontrar alternativas que les favorezcan el buen manejo de la atención al usuario y así mejorar la imagen empresarial y brindar servicios de calidad; razón por la cual, el presente estudio tiene como objetivo general establecer la influencia de la calidad del servicio público en la atención que reciben los usuarios del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el contexto internacional se evidencia la investigación de Olarte (2019) respecto a la seguridad social y la salud laboral de una sociedad, la cual debe ser productiva donde la oportunidad de trabajo debe involucrar un empleo justo que garantice a las familias gozar de beneficios en la salud y mejorar la calidad de vida; sin embargo las condiciones con las que cuentan varios países de América Latina no son favorables, existen varios factores que presentan problemáticas que afectan a los trabajadores, esto se debe al mal manejo de recursos financieros y a la deficiente calidad del servicio que brindan, provocando el deterioro de las condiciones y derechos laborales. A nivel mundial el derecho a la seguridad social es primordial así lo define García (2019) en su artículo de estudios políticos gubernamentales de México, donde menciona que la consolidación de los programas de la seguridad social ha tenido varios cambios que afectan a la calidad de servicio de atención a los ciudadanos, donde los problemas más frecuentes radican en la deficiente inversión pública para atención a los grupos vulnerables, situación que debería darse para la protección y asistencia a los que todos los individuos debe tener acceso por pertenecer a una sociedad.

La calidad del proceso del servicio público es un factor que determina la óptima satisfacción de los usuarios en las entidades donde se refleja procesos sistematizados, como es el caso del Instituto Ecuatoriano de la Seguridad Social (IESS), entidad que es uno de los principales pilares de la economía ecuatoriana, el acceso a servicios públicos desde hace 15 años ha tenido cambios respecto a la sostenibilidad económica y su uso racional de recursos así lo establece un estudio realizado por Vite (2019), mediante el cual determina que los mayores problemas que enfrenta el IESS es el deficiente servicio de atención al usuario para disminuir tiempos de espera; ya que, por cada dependencia aproximadamente se atienden de 200 a 400 usuarios, entre ellos afiliados y empleadores que acuden a diario, los mismos que para lograr ser atendidos deben permanecer de 50 a 60 minutos y el trato que reciben de muchos funcionarios públicos no es el correcto, esto genera malestar y disconformidad evidenciando la deficiente calidad de atención.

Las instituciones públicas enfrentan nuevos retos que demanda la sociedad actual respecto a las variables, calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios. En el ámbito de la seguridad social en el Ecuador ha transitado por varias etapas induciendo a la mejora continua de procesos, según Porras (2015) expresa en su artículo de

investigación de la Seguridad Social acerca de la complejidad con la que conlleva el manejo de recursos públicos de acuerdo a los siguientes elementos: el diseño institucional, político, jurídico y económico; detallando la urgencia de una transformación enfocada en el cumplimiento de los derechos reconocidos en la carta magna, principalmente en las ventanillas de atención al usuario, en donde se condensan una serie de problemáticas que abordan desde la falta de conocimientos de los servidores públicos hasta la lentitud de los procesos una vez que son receptados.

Por lo expuesto, se puede evidenciar que los estudios sobre la calidad del servicio público están en desbalance por las diferentes anomalías que enfrenta en IESS, a pesar que el acceso de estos servicios debe satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, todavía se suscitan problemas que afectan a la imagen de la entidad. Mediante la técnica de la observación directa y dialogo con usuarios que concurren al Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena, se evidencia que los usuarios en varias ocasiones consideran que los requerimientos no son atendidos en tiempos perentorios, el trato descortés que reciben por parte de los funcionarios públicos, la comunicación no es efectiva puesto que no despejan las dudas e inquietudes, respecto a los procesos no son solventados a cabalidad, la falta de protocolos y rutas de conocimientos que tienen algunos servidores públicos y la institución no cuenta con un sistema que permita medir la satisfacción de los asegurados, para evitar denuncias ciudadanas.

Actualmente el Centro de Atención Universal maneja también la atención al cliente en línea, lo cual es beneficioso para los usuarios que conocen de tecnologías; sin embargo, existen ocasiones que el desconocimiento de estos procesos hacen que usuarios vuelvan a solicitar trámites directo a la dependencia, esto se da en el mayor de los casos cuando no hay sistema y ciertos procesos no tienen un diagrama flujo donde represente pasos secuenciales a seguir para lograr trámites sin inconvenientes.

En el presente trabajo de investigación se detallarán los aspectos bibliográficos relacionados al tema, que se tomaron como referencia para que la investigación sea factible y sea un referente para la comunidad científica, considerando que podrá orientar procesos de mejora continua en estándares de calidad, cada parte del estudio contiene aspectos relevantes que aportan valor al estudio, diagnóstico del problema y solución del mismo.

Formulación Del Problema

¿Cómo las estrategias de mejoras aportarán al fortalecimiento de la calidad de servicio público en el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena?

Sistematización del problema

1. ¿Qué nivel de satisfacción presentan los usuarios al Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena?
- 2.Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio público que acuden al Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.
- 3.Cuál es la percepción de los colaboradores sobre la calidad del servicio público que acuden al Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.
- 4.Cuál es el nivel de calidad del servicio que brindan los funcionarios del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La calidad de los servicios que brinda la organización pública forma parte de la atención prioritaria como es la seguridad social de los ecuatorianos, y se la debe considerar como meta establecida en la filosofía institucional. En la Carta Magna expresa en el artículo 53. que “las instituciones y organismos que presten servicios públicos corresponderán incorporar sistemas de medición de satisfacción de usuarios; y, poner en ejecución los sistemas de atención y reparación”. Con este precedente se establece que todos los usuarios poseen derechos a ser atendidos oportunamente de acuerdo a la modestia con respeto, cuidado y responsabilidad, de esta forma se logra así la calidad del servicio.

La necesidad de forjar una adecuada calidad del servicio público en los usuarios requiere de un proceso secuencial en procesos del sistema de gestión de calidad, en el libro Gestión de la calidad total en la Administración Pública se menciona que “la gestión de la calidad total se apoya, predominantemente, en los procesos” (Machado, 2019). Esto hace referencia a que las empresas debe alcanzar lineamientos o métodos que cuenten con alcanzar los objetivos tácticos y estratégicos orientados en la cadena de valor, las organizaciones que producen de forma arbitraria dificultosamente lograrán mantener éxitos en sus operaciones, considerando que los usuarios mantendrán una percepción del servicio brindado y por ende de la deficiente calidad.

JUSTIFICACIÓN PRACTICA

El estudio en su aporte practico permitirá esclarecer la importancia de medir la calidad de servicio público, toda institución debe establecer políticas y procedimientos en cuanto a la calidad, el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, es una entidad autónoma y descentralizada donde los controles al usuario deben ser de forma continúa aplicando un sistema que facilite satisfacer de forma oportuna los requerimientos. Para satisfacer las necesidades existen varios elementos que intervienen como son: la entrega oportuna de tramites en tiempos determinados, atención de calidez, despejar dudas e inquietudes de sistemas de información como trámites en línea dentro de la plataforma.

La investigación es oportuna basado en teorías científicas que serán referentes para el desarrollo de métodos que fortalecerán la construcción de las estrategias dentro del plan de mejoramiento y sus propuestas de las acciones para fortalecer el servicio de atención a la ciudadanía, esto conlleva a aplicar tácticas que orienten al bienestar. Finalmente, para garantizar que la propuesta sea un proceso dinámico, debe existir congruencia, calidad, de tal forma que ofrezca los recursos técnicos, humanos y financieros para garantizar que la atención sea integral, oportuna y equitativa.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Elaborar estrategias de mejoras en la atención al usuario a través de un análisis de la satisfacción, con la finalidad de fortalecer la calidad del servicio público del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.

Objetivos Específicos:

- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.
- Analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio público que acuden al Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.
- Analizar la percepción de los colaboradores sobre la calidad del servicio público que acuden al Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.

- Proponer estrategias colaborativas para mejorar la calidad del servicio público en el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.

IDEA A DEFENDER

Calidad del proceso del servicio público en el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena es un factor determinante en la satisfacción de los usuarios

CAPÍTULO 1. MARCO REFERENCIAL O TEÓRICO

1.1 *Antecedentes Investigativos*

En el artículo científico *Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021* de Alvarado & Paca (2022) publicado en Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, se detalla que la investigación posee por objetivo especificar cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en una institución que brinda servicios en el campo de la salud. La investigación tiene como metodología el enfoque cualitativo de nivel descriptivo y diseño fenomenológico cuya técnica de recolección de información fue la entrevista y el instrumento la guía de entrevista semiestructurado. Los resultados a partir de los análisis de las entrevistas detallaron los siguientes puntos: la atención no es oportuna, las citas son programadas en horarios difíciles, existen médicos no comprometidos con la atención al usuario, lenguaje muy técnico y los consultorios necesitan más equipamientos. El estudio determina como conclusión que ante el vínculo que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se deben tomar los correctivos necesarios en pro de una mejoría a futuro en lo que respecta a la imagen de la institución de salud estudiada, y que sienta las bases a investigaciones de carácter similar.

En la región latinoamericana se encuentra el estudio de maestría de Muñoz (2021) escrita para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes y que denomina *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018* la cual posee como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en una determinada institución de carácter pública como lo es el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta. Posee una metodología de carácter descriptivo, correlacional, cuantitativa, transversal y no experimental; siendo la herramienta de recolección de información la técnica de la encuesta con un cuestionario en escala de Likert. Los resultados determinaron que existe una influencia positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, así como el alcance determinante entre las dimensiones y la satisfacción esto en base a los coeficientes Rho de Spearman positivos con significación bilateral aceptable. La conclusión detalla que la relación íntima de las variables, así como de los elementos que las componen reflejan que calidad del servicio incide directamente a la satisfacción del usuario por lo que

es crucial poseer herramientas que evalúen el estado de ambas y que permitan la resolución de problemáticas que entorpezcan su normal funcionamiento.

El artículo científico denominado *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras* de autoría de Tenesaca & Rodríguez (2022) y publicado en la revista CIENCIAMATRIA posee como objetivo determinar la percepción de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en un ambiente de una institución de tipo financiero. La metodología usada para el estudio es de enfoque cuantitativo de nivel descriptiva y explicativa, para la recolección de datos que respalden el mismo se usó la técnica de la encuesta con un diseño en escala de Likert para determinar las expectativas y percepciones de los usuarios respecto al vínculo que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que hacen uso de las distintas entidades financieras del lugar en el que se desarrolló la investigación. Los correspondientes análisis de los datos fueron efectuados mediante el programa estadístico SPSS y dieron como resultados que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. En conclusión, un porcentaje del 12,9 % de las respuestas brindadas detallan que las instituciones requieren dar soluciones más rápidas a problemas relacionados a la entidad por lo que para alcanzar un estándar de calidad las instituciones financieras deben prestar más atención a los requerimientos de sus usuarios.

A nivel de estudios nacionales se halla la tesis de maestría de Hidalgo (2019) titulada *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato* y que fue desarrollada para la Universidad Técnica de Ambato con el objetivo de sentar las bases de un plan de mejora a la calidad del servicio y satisfacción al cliente, variables que se estudian en la presente investigación. El estudio posee una metodología de tipo cuantitativo y un diseño no experimental de carácter transversal ya que se busca determinar los vínculos existentes entre las variables para de esta forma medir la calidad de los servicios que se están brindando a los usuarios, siendo un eje central del mismo el modelo SERVQUAL para analizar las cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. Los resultados obtenidos detallaron la incidencia de las dimensiones planteadas y como desembocaban en calidad del servicio y la satisfacción de quienes hacían uso del mismo; esto se ve reflejada en la unidad de estudio que es la empresa Uninova en donde los abordados por estudio dijeron sentirse satisfechos con el trato de la compañía con ellos. Por

último, establecen como conclusión la estrecha relación de las variables planteadas y como un servicio óptimo es sinónimo de fidelización de la clientela hacia la marca.

1.2 Bases teóricas o conceptuales

La presente investigación titulada *La calidad del servicio público en usuarios del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena* posee conceptos que deben ser definidos previamente con la finalidad de plantear ideas base específicas que no generen dudas al momento de desarrollar los demás elementos del trabajo científico actual.

El primer concepto a abordar es el de la calidad y se lo puede definir como aquel grupo de características que diferencian a un producto o servicio de sus similares generándole una valoración superior, este elemento es crucial en el criterio dado por los usuarios, como se detalla en el artículo *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador* desarrollado por Becerra et. al cit. a International Standard Organization (2019) el cual expone que la calidad tanto de productos como de servicios ofrecidos por una organización está estrechamente relacionada con la capacidad de satisfacer a los clientes, detallando que el impacto previsto y no previsto por ambas partes determina el valor final dado al producto o servicio ofrecido.

De igual forma respecto a la calidad se la define en base a dos aspectos centrales que le permite ser constatada y estos son el estándar y el resultado, en otras palabras, se plantea este término al comparar un resultado ya sea este parcial o total que se haya obtenido de un proceso frente a los estándares previamente requeridos y que cumplan o supere lo prometido (Sanabria et. al, 2014)

A continuación, se aborda el concepto de servicio es cual se define como una prestación que cubre una necesidad humana y que no abarca la producción de un producto físico, similar conceptualización se halla en la investigación *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho Los Emilio's. Alausí* que resalta que un servicio es un producto intangible que posee ciertos elementos destinados a satisfacer una necesidad de los clientes y que para poder ejecutarla se debe abarcar ciertas actividades para este fin (Miranda et. al cit. a Sánchez, 2021).

La siguiente definición es “usuario” y se establece como aquel persona que consume un servicio de manera regular ya sea este de carácter público o privado, en el caso de los

servicios públicos abordaría a toda la población perteneciente a un sitio específico como se señala en la investigación *Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Marco* que detalla el cómo las organizaciones de carácter público definen a la ciudadanía como el usuario final al cual se le destina toda gestión ejercida con la finalidad de atender todas las necesidades que presenten (Landeo & Laura, 2022).

Por último la gestión pública, a la cual se la define a la administración de los recursos de carácter público con el fin de dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía; una conceptualización similar se halla en el trabajo investigativo *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019* que detalla a este término como aquel grupo de acciones conjuntas a través del cual las organizaciones públicas buscan cumplir sus objetivos y que van acorde a las políticas gubernamentales ejercidas por el poder ejecutivo (Cerquin & Gálvez, 2020).

1.3 Calidad del Servicio

Al hablar de calidad del servicio se refiere a aquel grupo de acciones y/o estrategias que determinan la calificación - positiva o negativa - que posee una institución y su accionar al momento de prestar sus servicios a los usuarios o clientes; por lo tanto, es crucial dentro de una institución la resolución de problemáticas que generen una imagen negativa de las mismas. Tal y como se señala en el artículo *Procedimiento para evaluar la servucción en los servicios profesionales de consultoría económica* que desarrolla que la base de una institución de servicios es la imagen que posea la clientela acerca de ellos y que ésta tendrá una calificación favorable si va de la mano con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, así como de sus expectativas previas (González & Estévez cit. a Arellano, 2021).

Para Bustamante et. al. (2019) debido a que como un servicio es inmaterial éstos requieren de constante interacción entre el comprador y el proveedor. Por lo que dependiendo del trato brindado por los colaboradores hacia los usuarios éstos determinarán la calidad del servicio utilizado y a su vez la calificación que ellos otorguen se convertirá en la publicidad negativa o positiva de la institución.

Por lo tanto es crucial que las distintas organizaciones que ofrecen servicios posean procesos sistematizados con la finalidad de evaluar constantemente la funcionalidad de la institución frente a los cambios acelerados del mundo actual, así se lo resalta en el artículo

Análisis de la eficacia de la calidad en la Empresa Rutas Nacionales que indica como en la era moderna la necesidad de tener procesos graduales optimizados permite la generación de vínculos con los usuarios al destacar la organización de la institución y posicionar la imagen corporativa en el mercado objetivo en el que se centra la empresa (Sangroni et. al cit. a Fontalvo y De la Hoz, 2022).

En el libro que lleva por nombre *Calidad* se detallan algunos elementos propios de la calidad del servicio y que por separado implican que factores interactúan entre sí para conseguirla:

Figura 1

Definiciones de la calidad



Fuente. En la figura se exponen diversos factores que convergen al momento de determinar la calidad de un producto o servicio. Adaptado del libro *Calidad* (p.9) por (Alcalde, 2019).

De igual forma cada institución debe analizar con cautela y precisión que herramientas utiliza para verificar la calidad del servicio que ofrecen, y de esta forma se pueden desarrollar estrategias que se encaminen a una mejora en el área que haga falta, así lo expone la investigación *Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda.* que indica que, a pesar de la existencia de varias metodologías útiles para medir

la calidad de los servicios ofrecidos, no todas son válidas de manera general, pues dependiendo del tipo de compañía y de las características relacionadas a la misma se deben escoger las técnicas apropiadas que apliquen correctamente los valores de diagnóstico de la satisfacción del cliente (Espinosa & Parra cit. a Racet et. al, 2020).

Es decir, la adopción de las medidas necesarias para una mejor calidad del servicio permite que una compañía eleve las expectativas de futuros clientes y satisfaga a los usuarios frecuentes de la institución, como se lo señala en el documento *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López* que detalla que las estrategias innovadoras inciden en una mejora de la calidad del servicio y este a su vez en la satisfacción de la clientela con lo que se genera una fidelización de la misma (Lucas cit. a Ganga et. al, 2021).

1.3.1 Calidad del servicio en la gestión pública

La calidad de un servicio en las funciones públicas implica que se debe prestar especial atención al estado constante del mismo, es decir, evaluar el estado de la gestión periódicamente con la finalidad de hallar las problemáticas que entorpezcan la funcionalidad y generen una imagen negativa de la institución; como se lo señala en la investigación *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil De Babahoyo, Periodo 2020. Plan De Gestión Administrativa* en el documento se destaca en como aquellas problemáticas que afecten la prestación de un servicio por parte de una organización pública se deben investigar con la finalidad de dar con una solución que brinde herramientas para los usuarios y que garantice la gestión pública (Vargas, 2021).

Para Izquierdo cit. a Jara et. Al. (2021) uno de los principales problemas en la administración pública es que las personas que son contratadas para interactuar de manera directa y constante con los usuarios generan una imagen equivocada respecto a sus capacidades, por lo que la comunidad los termina por encasillar a ellos y a sus similares – servidores públicos- como poco eficientes en la realización de actividades relacionadas con el funcionamiento de la institución y por ende con los servicios de los que hace uso la ciudadanía.

De igual forma los usuarios poseen un papel importante en la calidad del servicio público, ya que en su rol de retroalimentadores permiten que la institución genere cambios

activos en beneficio de la mejora constante de los servicios ofrecidos; tal y como lo indica la investigación *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016* que expone el cómo la ciudadanía posee el derecho de exigir servicios de calidad interviniendo de forma activa para que los enfoques de las políticas públicas sea la satisfacción y atención de sus necesidades (Tonato, 2017).

Un elemento que hace parte activa de la calidad del servicio es la comunicación efectiva, ya que a través de ésta los partícipes involucrados durante la prestación de un servicio intercambian la información suficiente como para que la parte ofertante detalle a fondo y resuelva las dudas de quien está haciendo uso del mismo, como se indica en el documento *La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo* que detalla en cómo la comunicación efectiva parte de la cooperación de ambas partes determinando el respeto mutuo de las múltiples opiniones y que genera una fluidez más efectiva al traspaso de la información detallando en una relación de servicios y oferta que es lo que busca la clientela (Quaranta, 2019).

De igual forma el profesionalismo es un elemento de vital importancia en la calidad del servicio en la gestión pública ya que al ubicar a personas adecuadas en las distintas áreas de atención al público genera que los procesos sean desarrollados de manera más acertada, sobretodo en el contexto de la globalización y las nuevas relaciones sociales modernas, como se lo señala en el trabajo investigativo *El profesionalismo como valor orientador de las prácticas pedagógicas en la formación médica* que detalla el cómo una persona con la debida preparación genera un impacto crucial en las relaciones entre la empresa ofertante del servicio y el cliente/usuario a su vez que esta transformación va de acuerdo a las nuevas necesidades que parten de la globalización y la interculturalidad (Ascione, 2017).

1.3.2 Capacidad del Servicio

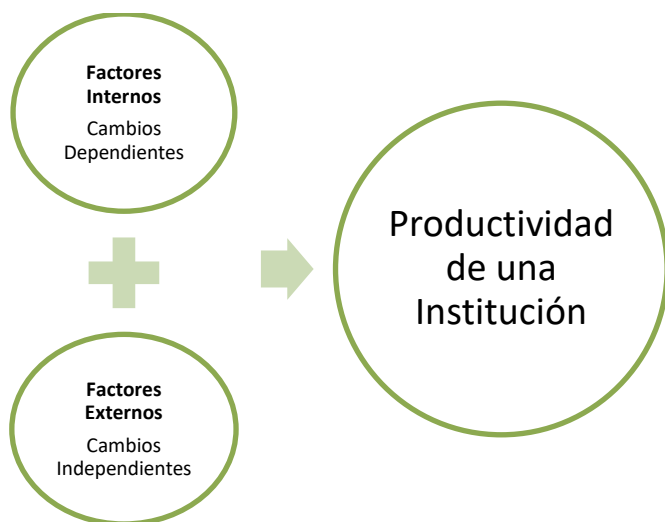
Se entiende por capacidad del servicio al potencial o alcance que posee una determinada institución para satisfacer la demanda y/o producción de un activo específico, por ende, se debe prestar especial atención a gestión de la misma; como se lo señala en el documento investigativo *Aplicación de procedimiento para la planificación de capacidad en los servicios* que detalla el cómo la gestión de la capacidad del servicio es uno de los factores y

retos más grande que enfrenta una institución, sobre todo aquellas relacionadas al ámbito de la salud y que pertenecen al sector público las cuales a menudo se topan con la incertidumbre de no poseer los recursos necesarios para satisfacer la demanda del servicio y que ve superada su capacidad (Marrero et. al, 2022).

La productividad de un servicio también incide en la calidad del mismo, diversos factores de igual manera se ven involucrados y reflejan la capacidad de la institución para afrontar los distintos retos que se presentan en el mundo diariamente, como se lo muestra en la figura del artículo científico *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional* que presenta:

Figura 2

Factores que afectan a la productividad



Fuente. En la figura se detallan los dos principales factores que juegan alrededor de la productividad de un servicio. Adaptado de *Dimensión Empresarial* (p.52) por (Fontalvo, De La Hoz, & Morelos, 2017)

Otro elemento que juega un papel activo es la capacidad de respuesta que posee una institución para afrontar los problemas que presente un cliente, así como la sagacidad para solucionarlo y dar la impresión de fiabilidad por parte de la organización hacia los usuarios, como se lo detalla en la investigación titulada *Rendimiento Empresarial, Resiliencia e Innovación en PYMES* en la que se resalta como una mala planificación así como un personal mínimamente capacitado disminuye la capacidad de respuesta frente a los cambios

constantes del entorno en el que ofrezca sus servicios una organización (Demuner et. al, 2022).

Un factor activo implícito en la capacidad del servicio es la capacidad de absorción que posee una determinada institución, este elemento se refiere a que la adquisición, asimilación y explotación del conocimiento del entorno sumado a las bases de información tenidas con anterioridad desembocan a un desarrollo de la innovación; sin embargo, en una época de constante cambio como lo es el siglo XXI supone todo un reto que una empresa fomente una capacidad de absorción y aun así debe hacerlo para que las estrategias que se plantean ante un mundo desafiante a fin de conseguir los resultados deseados (Demuner et. al cit. a Cohen & Levinthal, 2018).

De igual forma como indica el documento *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera AGROBANCO - Agencia Tacana, año 2017* se destaca que la capacidad de respuesta está directamente relacionada con la sagacidad y oportuna entrega de un servicio, demostrando eficiencia que sumado a un trato amable y positivo de los empleados genera empatía en la clientela y un vínculo de fidelización hacia la institución (Neyra, 2018).

En conclusión, la capacidad del servicio enmarca de manera general a como una organización de carácter público o privado es capaz de responder a las demandas de sus usuarios y de los cambios fluctuantes del mundo, satisfaciendo los requerimientos de los productos o servicios por medio de las gestiones de las estrategias necesarias para su cometido. Logrando que este factor se afiance en la institución a través de elementos tales como la capacidad de respuesta, capacidad de absorción, productividad, sagacidad y una oportuna entrega de los requerido por la clientela a fin de que se genere la preferencia de los mismos y que se comparta con otras personas las experiencias positivas de hacer uso de lo ofrecido por la compañía.

1.3.3 Sistema de gestión de calidad

Los sistemas son elementos cruciales en toda organización ya que gestionan y dividen las acciones que cada miembro o departamento debe cumplir, éstos se aplican en todos los niveles con la finalidad de alcanzar una meta, de igual forma se involucran en la gestión de calidad como se lo muestra en el documento *Gestión de calidad y crecimiento empresarial:*

Análisis bibliométrico que explica cómo ejecutar procesos internos así como sistemas de gestión da paso a mejoras en las herramientas que gestionan la calidad de un servicio o producto y que a su vez implica el crecimiento de la institución (Ormaza & Guerrero, 2021).

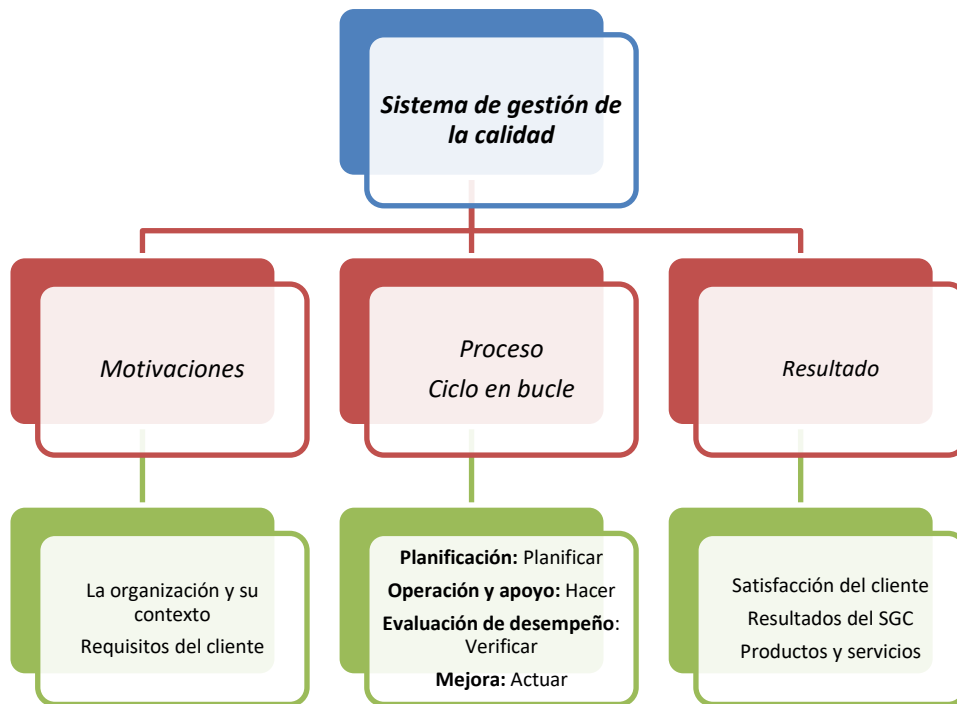
Existen varias motivaciones por las cuales se implementan los sistemas de gestión de calidad, de manera general estos se pueden clasificar como internos y externos, se hace mención a éstos y sus componentes en el artículo *Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos*; en el primer grupo se hallan razones como: iniciativa de la directiva, mejora de relaciones entre trabajadores, reducción de errores, mejora de productividad, mejora de calidad de servicio/producto, reducción de costos o aumento del rendimiento; mientras que por el segundo grupo se enmarcan la cuota de mercado, usar SGC como forma de promoción, presión de la clientela, mejora de imagen pública, apertura de nuevos nichos de mercado y presiones de entidades gubernamentales, sociales o competidores directos (Carmona et. al, 2016).

Al hablar de un sistema de gestión de calidad se determina a todos los elementos que considera una organización dentro de una estrategia y que involucran a la producción de un producto o servicio, como se lo detalla en la investigación *El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional* que explica cómo la necesidad empresarial de una transformación representa el primer escalón de cambio hacia la gestión de calidad y que atraviesa el proceso de gestión estratégica con la finalidad de alcanzar los resultados requeridos por la institución y los usuarios (Torres, 2019).

Los sistemas de gestión de calidad poseen múltiples elementos en su construcción y proceso de funcionamiento, lo que muestra las interrelaciones existentes entre varias etapas del rendimiento de una organización pública o privada al momento de ofrecer un producto/servicio; como se lo señala en el documento de investigación *Propuesta de adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios* que muestra:

Figura 3

Representación de la estructura ISO en el ciclo PHVA



Fuente. En la figura se resaltan los 3 elementos base que componen un sistema de gestión de la calidad. Adaptado de *Tesis de maestría Propuesta de adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios* (p.32) por (Noboa cit. a ISO 9001, 2021).

Parte de este esquema del sistema de gestión se hallan los procesos de calidad que no son más que estrategias y acciones planificadas previamente con la finalidad de ofrecer un producto o servicio con los más altos estándares del mercado, de igual forma se requiere de una participación activa de todos los miembros de la organización en pro de cumplir a cabalidad lo establecido previamente, tal y como se lo señala en el documento *Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios* que detalla en cómo el concepto base de la gestión de calidad y por ende su sistema posee una definición particular entre cada una de las organizaciones y a su vez está en constante cambio y evolución resultante de los cambios sociales propios de cada época (Amaya et. al, 2020).

El sistema de gestión de calidad se ve influenciado en la productividad de la organización, específicamente en la capacidad de cada miembro de la misma para ejecutar

sus designaciones con velocidad y precisión; como se lo señala en la investigación *Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero* que indica como en la actualidad hacen falta nuevos diseños organizativos y principios laborales que permita la integración de todos los empleados en el funcionamiento de una institución y que su vez establece que éstos sean competitivos (Guevara, 2020).

1.4 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se la puede definir como el resultado de dos elementos de las partes involucradas en la prestación de un servicio, estos son las expectativas por parte de los usuarios y la percepción del trabajo recibido, una conceptualización similar se halla en el documento investigativo *Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense* que añade como un componente adicional que las percepciones subjetivas generan un punto de partida por parte de los usuarios acerca de la calidad del servicio que esperan recibir y que configuran en gran medida la calificación final que dan (Lobo et. Al cit. a Agudelo et. al, 2016).

Existen múltiples teorías que funcionan como modelo en la medición de la satisfacción del usuario, entre las principales se hallan: *teoría de la discrepancia* siendo la más usada ya que mide la satisfacción a través de la diferencia entre la expectativa y la percepción de lo experimentado, *teoría de actitud* la cual determina a la satisfacción como una actitud y brinda una calificación positiva o negativa respecto al servicio, *teoría de la equidad* que basa su análisis en cómo los usuarios califican un servicio por medio de ganancias o pérdidas individuales tomando como punto de partida a otros usuarios, *teoría del logro* dado a través de la diferencia de entre lo que se espera y lo que se recibe y por último la *teoría de cumplir la expectativa o confirmar la expectativa* (Ayoví cit. a Raile, 2021)

De igual forma es el usuario como tal el que define su satisfacción en base a sus propios criterios, como se lo señala en el artículo *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro* que detalla que la satisfacción del usuario se basa en dos resultados: la alegría o la decepción con respecto a la comparación del desenvolvimiento del producto o servicio contratado con las expectativas que poseía acerca de éste y que establece como normativa que toda organización brinde un servicio de alta calidad (Fariño et. al Castillo, 2018).

Reforzando lo anteriormente expuesto se halla el artículo investigativo *Análisis de ecuaciones estructurales: Gestión de la calidad y satisfacción del cliente* que detalla a lo largo de la investigación como la hipermodernidad se hace presente a través de diversos elementos determinando que como concepto de satisfacción no existe uno fijo y es inevitable que los estándares de medición de los usuarios varíen entre cada uno de ellos y que la mejor acción a tomar es reforzar de forma permanente los servicios brindados (Pérez et. al, 2019).

Ante esto es clave que se preste una constante atención de qué valor se le da a la satisfacción del usuario, ya que dependiendo de los resultados obtenidos se determina si el servicio es eficiente o no, y en caso mayores si el mismo debe continuar; como se lo detalla en la investigación *El Insight del Cliente y la Satisfacción en el servicio* de Reyna & Sánchez (2019) que expone acerca de cómo muchas organizaciones en la actualidad se centran netamente en el modelo relacional y en la capacidad de conocer a la persona a la que se le brinda el servicio dejando a un lado el foco de ver a la clientela como una estadística sino más bien como personas y buscar profundizar en que decisiones influyen al momento de sus compras de productos y servicios, orientando las metas de la compañía a satisfacer esos impulsos. *El Insight del Cliente y la Satisfacción en el servicio*

1.4.1 Atención al usuario

La atención al usuario es el conjunto de acciones implementadas y relacionadas entre sí que posee una organización con la finalidad de que un producto o servicio sea usado de manera eficiente por parte de los clientes, similar definición se halla en el documento *Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales* que detalla que esta conceptualización es una herramienta poderosa dentro de una organización si es correctamente ejecutada y que a su vez responda a determinadas políticas institucionales que rigen las metas de la corporación (Gobierno de Aragón, 2014).

El proceso para la medición de la atención usuario es esquematizado de forma que cada uno de los lineamientos se enfoque en el bienestar de la clientela ya sea de una institución pública o privada, en el artículo *Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario* se detalla la siguiente figura que respalda lo anteriormente expuesto:

Figura 4

Esquema de la propuesta



Fuente. En la figura se resalta todos los procesos paso a paso en una gestión por parte de la administración de la institución con la finalidad de gestar una mejor atención al usuario. Adaptado de *CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología* (p.84) por (Palacios et. al, 2021).

Dentro del conjunto de factores que se implican en la atención al usuario se encuentra la expectativa de la cual se halla en el documento *Expectativas y Valor Percibido en el Consumo de Servicios de Bienestar Universitario* la definición acerca de este elemento como la percepción subjetiva que posee cada individuo ante una probable situación en la que emita un juicio de valor, en el caso de los negocios aplica a los parámetros con los que se mide un servicio o producto por parte de un usuario o cliente (Reyes cit. a Vroom, 2020).

De igual forma las expectativas cumplidas derivadas de la expectativa inicial e implican el haber satisfecho a cabalidad las necesidades de los usuarios de un servicio o producto gestionado por una organización, tal y como se indica en el documento *Propuesta de implementación del modelo Quality Function Deployment (QFD) para el análisis de la satisfacción del cliente con los productos ofertados por la empresa Jungla Cia. Ltda.* que

detalla cómo la calidad es elemento que se encuentra a diario con el ser humano y que este a su vez la percibe de manera distinta entre cada uno de sus semejantes, pero para una organización es crucial el conocer que requerimientos posee su clientela con el fin de conseguir que sus productos o servicios estén en lineamiento con las necesidades presentes en el mercado (Romero, 2019).

Un elemento que acompaña a las expectativas es la percepción, ya que por medio de este el usuario define si lo ofrecido por una organización era cierto o no, tal y como se lo explica en la investigación *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública* que plantea como el clima de trabajo modera la percepción que existe entre el empleado al momento de gestionar un servicio y el cliente/usuario que lo recibe, conllevando directamente a un desarrollo de la satisfacción del usuario con respecto a la percepción inicial que poseía acerca de la institución (Sarmiento & Paredes, 2019).

1.4.2 Tiempos de espera

El tiempo de espera es un indicador que se refiere a la medición de tiempo que debe esperar un usuario para ser atendido en una determinada institución, de igual forma es uno de los elementos clave para los usuarios ya que les permite determinar la calidad y satisfacción del servicio o producto que reciben, como se lo respalda en la investigación *Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019* la cual detalla que este factor es esencial al momento de determinar con que velocidad se acceden a los servicios ofrecidos por un prestador del mismo y en base a esto el cliente/usuario otorga una impresión positiva o negativa a similares interesados en la calidad y velocidad del servicio brindado en esa institución (Canassa & Ramos, 2019).

En algunos países del mundo con la finalidad de gestionar de mejor manera los tiempos de espera han puesto en marcha diferentes mecanismos tales como el aumento de la oferta de recursos, disminuir la demanda y algunos elementos que simplifiquen las salidas de los usuarios en las listas de espera; estas medidas implementadas responden directamente a los recursos y el entorno social de cada Estado por ejemplo en Inglaterra se tienen sanciones de tipo económicas a fin de que los prestadores de servicios cumplan a cabalidad con los tiempos designados para cada proceso y en Países Bajos por su parte se han establecido

esquemas de incentivos a fin de mejorar su productividad; siendo éstos casos algunos de los más generalizados a nivel global (Gutierrez & Mendoza, 2019).

De igual forma existen varios elementos que determinan la extensión de los tiempos de espera como se lo indica en el documento investigativo *Reducción de los tiempos de espera para la atención del servicio de endocrinología, a través de investigación operativa en el proceso de agendamiento en el Hospital General Docente de Calderón en el periodo de abril-septiembre del 2017-2018* el cual manifiesta que entre los principales determinantes de tiempos de espera extensos es la nula existencia de adecuados métodos de agendamientos que permitan una espera mínima para los usuarios por parte de la organización que genera los servicios prestados (Ayala cit. a Vissers, 2018).

La estrecha correlación entre los usuarios atendidos y el tiempo de espera determina que tan bien o mal referidos serán calificados los servicios por una determinada institución, como se lo indica en la investigación *La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia* la cual indica que los largos tiempos de espera se han convertido en sinónimos de insatisfacción especialmente en centros de salud que ven colapsadas sus áreas de emergencia ante el incremento de la población y de los distintos accidentes que aumentan en igual medida (Mutre & González, 2020).

1.4.3 Satisfacción al cliente

Se entiende por satisfacción al cliente a la medición hacia las respuestas dadas por los consumidores respecto a un servicio o producto que ofrezca una institución, determinando si este elemento suministrado posee la capacidad de cubrir o superar las expectativas de los usuarios, como se lo detalla en la investigación *Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú* que señala como a la satisfacción se relaciona con la felicidad de un usuario y a su vez este elemento es valioso para determinar si una institución es considerada competente (Ramírez et. al, 2020).

Una institución que no recabe información de manera regular acerca de la calidad en el servicio, la satisfacción y la lealtad del cliente se arriesga potencialmente al fracaso de sus operaciones debido a que no conocen el estado actual exacto de las necesidades de la clientela desconociendo si el camino tomado es el adecuado o si necesitan adaptar su oferta (Silva et. al cit. a Fourie, 2021)

Por otro lado la satisfacción al cliente es un proceso que se debe realizar de manera regular y constante ya que como se menciona en el artículo *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa Cerámicas y Mega Akabados El Descuento* que detalla que la búsqueda del cliente es un objetivo primordial en las empresas en la actualidad ya que aunque se tenga un flujo regular de usuarios en una organización, las críticas negativas suelen tener más peso de acción y se difunden con mayor rapidez a posibles futuros usuarios (Mejías et. al, 2018).

Ante esto las diferentes instituciones necesitan descubrir cuáles son las necesidades que los usuarios tienen y que deben cubrir con la finalidad de satisfacerlas, dándoles un factor adicional a sus servicios o productos y que los ubica un paso por delante de sus competidores, como se lo detalla en el trabajo investigativo *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* que discierne que la inversión en renovación y reinención de las empresas es primordial para que se genere una ventaja competitiva de la empresa manteniendo de esta forma contentos a los clientes satisfaciendo sus necesidades (Rivera, 2019).

Una vez cubiertas las necesidades que requiere el usuario éste alcanzará la satisfacción plena y reconocerá a la institución como la mejor ofertante de un producto/servicio; por lo que es crucial que toda empresa busque alcanzar ese reconocimiento como se detalla en la investigación *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de La Victoria, 2020* la globalización ha ejercido presión a las distintas organizaciones sobre todo a aquellas ofertantes de servicios que en varias ocasiones serán comparadas con instituciones de similares características pero que se desenvuelven en otros entornos sociales (Steffanell et. al, 2017).

CAPÍTULO 2. MARCO METODOLÓGICO

El diseño metodológico empleado en este estudio se basa en ejercer el control para lograr resultados confiables que surgen de la realidad problemática y describir la situación referente a la calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS.

2.1 Tipos de investigación

La investigación es de tipo bibliográfica necesaria para explorar información de carácter científica como: artículos científicos, libros, archivos de revistas, fuentes primarias y secundarias que permiten sustentar la problemática y posibles soluciones, la revisión literaria permitió el análisis de la investigación de ambas variables de estudio. Para Bernal (2018) este tipo de investigación se basa en un análisis de datos escritos sobre un tópico específico con la finalidad de establecer que relaciones, etapas, diferencias y posturas actuales existen referente al objeto de estudio.

La investigación de campo para Hernández (2022) consiste en el estudio de forma sistemática de algunos hechos, lugares donde se producen los acontecimientos, con este contexto el presente estudio establece la recolección directa de los datos, en este caso la entrevista al director del centro de atención universal IESS de Santa Elena y encuesta a los usuarios (afiliados), quienes proporcionaron información con transparencia, considerando que este estudio será de referencia para las medidas correctivas de la entidad.

2.1.1 Enfoque de Investigación

Por su naturaleza la investigación adopta el enfoque cualitativo y cuantitativo, según Hernandez (2022), este enfoque relaciona procesos de recopilación, análisis y el enlace de datos cuantitativos y cualitativos dentro de una investigación que busca responder un problema planteado, bajo este contexto la recolección de datos se pretende proporcionar una mayor comprensión de los significados y experiencias de las personas con instrumentos estandarizados y validados, con el objeto de demostrar la fiabilidad midiendo las variables del estudio.

El estudio se valida como correlacional causal porque persigue establecer la influencia de la calidad del servicio público en la atención que reciben los usuarios, con el principal

objeto de relacionar las variables en un tiempo determinado precisando un sentido de casualidad. El diseño de investigación se realiza planteando el problema, se revisa la literatura que orientará el estudio para obtener resultados analizarlos y plantear propuesta de mejoras.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

La población inmersa en el presente trabajo, son los usuarios y funcionarios de la Dirección Provincial IESS Santa Elena, está conformada por un universo de 49.410 (según datos proporcionados por el Área de Afiliación y Control Técnico, y Talento Humano), a quienes se les realizará las respectivas encuestas.

Tabla 1

Población

Nro.	Población	Nro. De personas
1	Director Provincial	1
2	Funcionarios	5
3	Usuarios/ afiliados	49.404
4	Total	49.410

2.2.2 Muestra

La muestra es la parte de la población que se selecciona, y se obtiene la información para el desarrollo del estudio, para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula correspondiente al modelo del Centro Internacional de Estadísticas de Santiago de Chile, citado por Parada (2018).

Mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple, se determinó el tamaño de la muestra.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{(e^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q)} \quad (3.1)$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra (i)

N = Población total (6) (49.404) = 49410

Z = Nivel de confianza (0,95)

P = Probabilidad de éxito (0,50)

q = Probabilidad del fracaso (0,50)

e = Margen de error (0,05)

Resultados:

$$n = \frac{0,95^2 * 0,50 * 0,50 * 49.410}{(0,05^2 (49.410 - 1)) + (0,95^2 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{0,9025 * 0,50 * 0,50 * 49.410}{(0,0025(49.409)) + (0,9025 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{11.147,1313}{123,5225 + 0,225625}$$

$$n = \frac{11.148,1313}{123,748125}$$

$n = 90$

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1 Técnicas

La técnica consiste en la observación donde se realiza la propuesta de recolectar opiniones de todos los participantes, la técnica a utilizar es la encuesta, dirigida a los usuarios y la técnica de la entrevista que esta direccionada a los funcionarios de la institución, que a través de preguntas se espera recolectar datos con validez. de las variables: “calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios” para relacionarlas entre sí.

2.3.2 Instrumentos

Los instrumentos sirven para recolectar información, registra los datos observables de las variables en la investigación, en este caso de se aplica el cuestionario para la encuesta y entrevista, que consiste en varias preguntas sobre la dimensiones e indicadores a medir, como se detallan a continuación:

Variable: Calidad del proceso del servicio público

Dimensión: Calidad del servicio

- Papel del usuario en la calidad del servicio público
- Comunicación efectiva
- Profesionalismo

Dimensión: Capacidad del servicio

- Productividad del servicio
- Capacidad de respuesta

Dimensión: Sistema de gestión de calidad

- Procesos de calidad
- Productividad

Variable: Satisfacción de los usuarios

Dimensión: Atención del usuario

- Expectativas cumplidas

Dimensión: Tiempos de espera

- Usuarios atendidos

Dimensión: Satisfacción a clientes

- Necesidades cubiertas
- Satisfacción plena

2.3.3 Métodos de análisis de datos

El estudio desarrollará lo siguiente:

- Estadística inferencial mediante el análisis estadístico correlacional.
- Estadística descriptiva mediante el análisis estadístico de frecuencia con sus respectivas tablas y gráficos.

2.3.4 Métodos de análisis de datos

El estudio desarrollará lo siguiente:

- Estadística inferencial mediante el análisis estadístico correlacional, utilizando el software SPSS.
- Estadística descriptiva mediante el análisis estadístico de frecuencia con sus respectivas tablas y gráficos.

2.3.5 Aspectos éticos

El presente estudio se ha considerado el respeto a los entrevistado y encuestado y fuentes de información bibliográficas, están enmarcadas en el marco ético, tales como:

- Valor: La investigación busca establecer la influencia de la calidad del servicio público en la atención que reciben los usuarios del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.
- Validez científica: La investigación es metodológicamente sistemático, basado en teorías científicas.

Capítulo 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Análisis de los resultados

En este acápite se muestran los resultados obtenidos con la aplicación de los métodos y técnicas de investigación según se detalla a continuación:

Tabla 2

Correlaciones

			VARIABLE Satisfacción de los usuarios	VARIABLE Calidad del proceso del servicio público
Rho de Spearman	VARIABLE Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	-0,667
		Sig. (bilateral)		0,048
		N	90	6
	VARIABLE Calidad del proceso del servicio público	Coefficiente de correlación	-0,667	1,000
		Sig. (bilateral)	0,048	
		N	6	6

De acuerdo a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman existe un nivel de correlación positiva perfecta de la variable Satisfacción de los usuarios con un coeficiente de 1,00, y un nivel de correlación negativa media de la variable Calidad del proceso del servicio público con un coeficiente de -0,667. Lo que genera que las dos variables estén asociadas en sentido inverso, con un nivel de significancia bilateral de las variables menor a 0,05.

- **Resultados de entrevista a funcionarios del Centro de Atención Universal IESS de Santa Elena**

Tabla 3

Resumen de datos

EDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
18 a 30	12	13%	13%	13%
31 a 40	30	33%	33%	47%
41 a 50	31	34%	34%	81%
51 en adelante	17	19%	19%	100%
TOTALES	90	100,00%	100,00%	

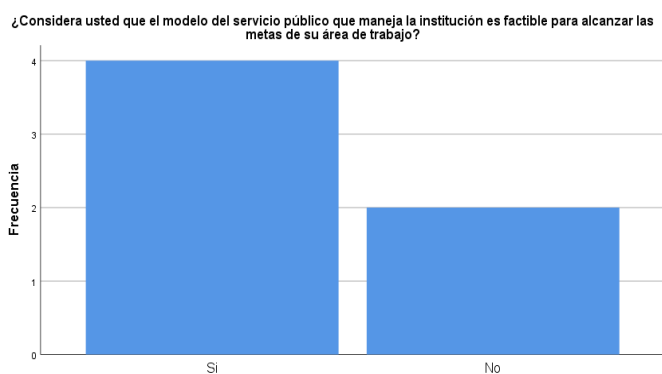
Tabla 4

Modelo del servicio público

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	4	4,4	66,7	66,7
	No	2	2,2	33,3	100,0
1	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 5

Modelo del servicio público



Los resultados de la entrevista muestran que un 66,70% de la población refiere que, si es factible alcanzar las metas de área con el modelo de servicio público actual, mientras que un 33,30% menciona que no es factible el modelo aplicado para alcanzar las metas de área. Por lo que la calidad de los servicios de la entidad pública se ven afectados en sentido positivo ya que el 66,70% de la población considera que, si es factible lograr las metas con el modelo de servicio ofrecido, demostrando una correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

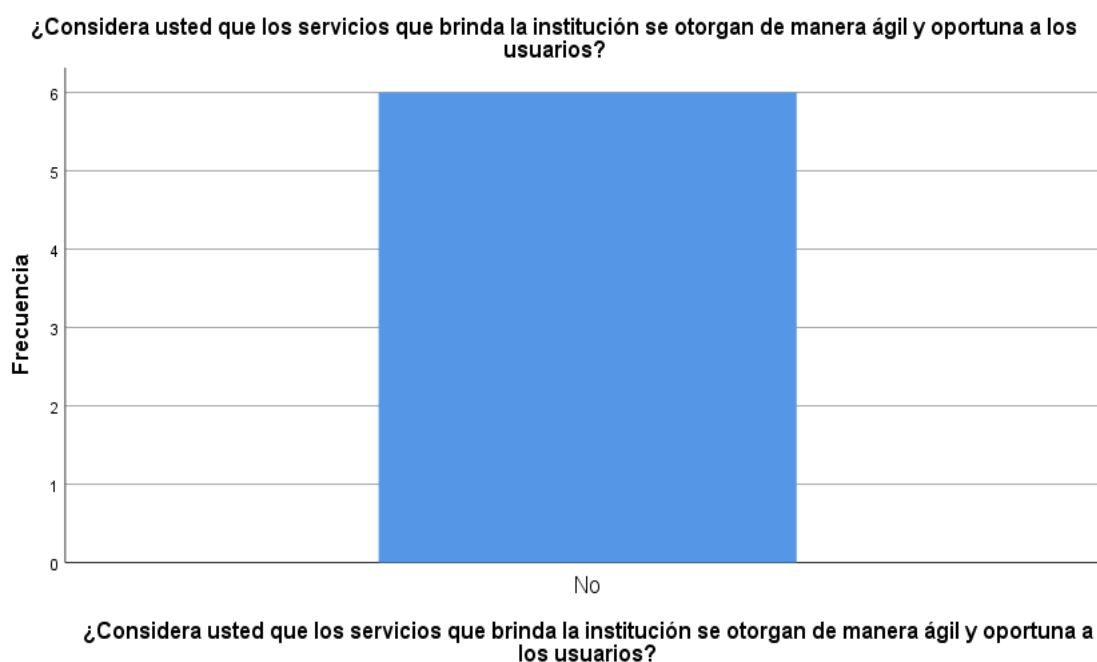
Tabla 5

Los servicios que se otorgan de manera ágil y oportuna a los usuarios

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	0	0,0	0,0	0,0
	No	6	6,7	100,0	100,0
2	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 6

Los servicios que se otorgan de manera ágil y oportuna a los usuarios.



Los resultados de la entrevista muestran que el 100% de la población refiere que no son servicios ágiles los que ofrece la institución a sus usuarios de acuerdo a su experiencia. Por lo que la calidad de los servicios de la entidad pública se ven afectados en sentido negativo ya que el 100% de la población considera que los servicios brindados no son ágiles ni oportunos para los usuarios, demostrando una correlación negativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

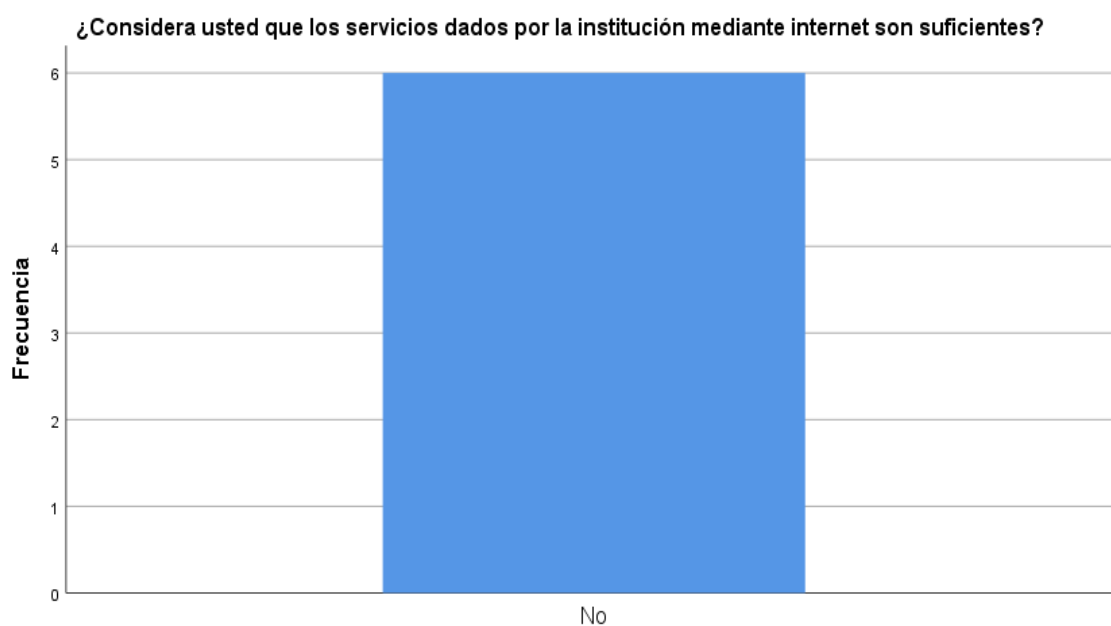
Tabla 6

Los servicios de la institución en la web

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	0	0,0	0,0	0,0
	No	6	6,7	100,0	100,0
3	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 7

Los servicios de la institución en la web.



Los resultados de la entrevista muestran que el 100% de la población refiere que no son suficiente los datos que se muestran en internet sobre los servicios para sus usuarios. Por lo que la calidad de los servicios de la entidad pública se ven afectados en sentido negativo ya que el 100% de la población considera que los servicios de datos ofrecidos mediante internet no son suficientes, demostrando una correlación negativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

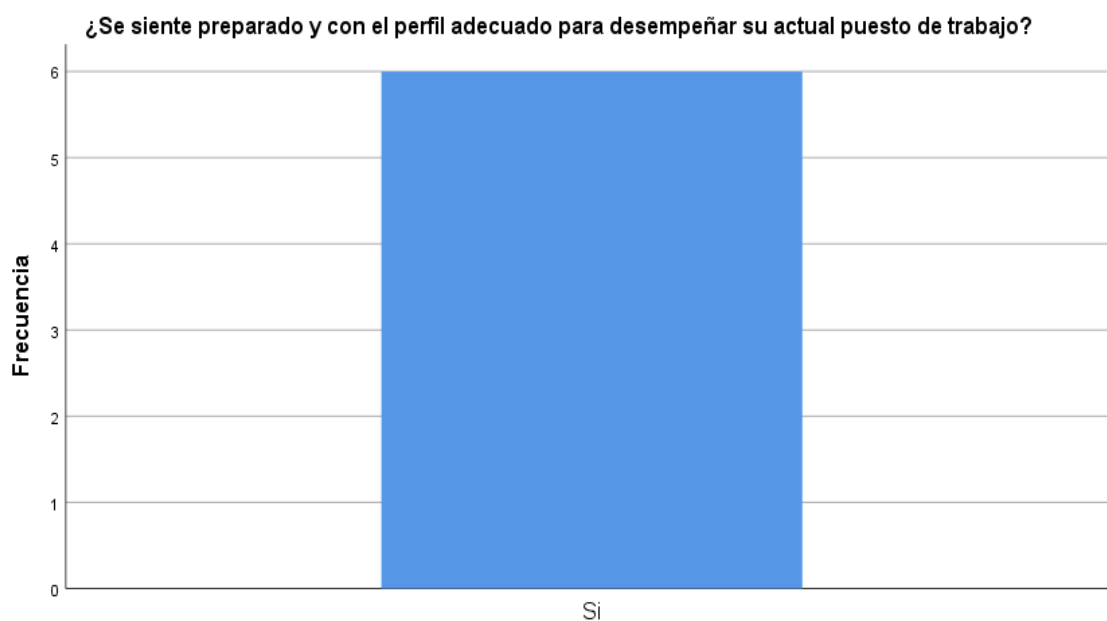
Tabla 7

Perfil adecuado y desempeño actual puesto de trabajo

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	6	6,7	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
4	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 8

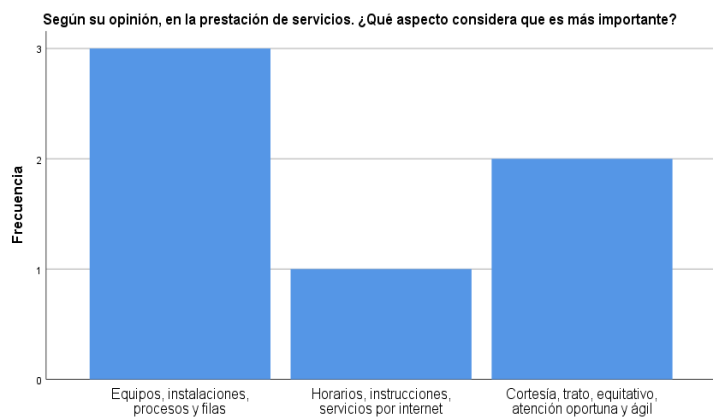
Perfil adecuado y desempeño actual puesto de trabajo.



Los resultados de la entrevista muestran que el 100% de la población refiere que si existe personal con el perfil adecuado para el desempeño de sus actividades en la institución. Por lo que la calidad de los servicios de la entidad pública se ven afectados en sentido positivo ya que el 100% de la población considera que el personal está preparado y acorde al rol a desempeñar en la entidad pública, demostrando una correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Tabla 8*Prestación de servicios*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Equipos, instalaciones, procesos y filas	3	3,3	50,0	50,0
	Horarios, instrucciones, servicios por internet	1	1,1	16,7	66,7
5	Cortesía, trato, equitativo, atención oportuna y ágil	2	2,2	33,3	100,0
	Total	6	6,7	100,0	
	Sistema	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 9*Prestación de servicios.*

Los resultados de la entrevista muestran que en la prestación de los servicios los más importantes son: con un 50,00% los equipos, instalaciones, procesos y filas; con un 16,70% los horarios, instrucciones, servicios por internet; y con un 33,30% la cortesía, trato, equitativo, atención oportuna y ágil. Por lo que la calidad de los servicios de la entidad pública se ven afectados en un 50% en los equipos, instalaciones, procesos y filas, demostrando una correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

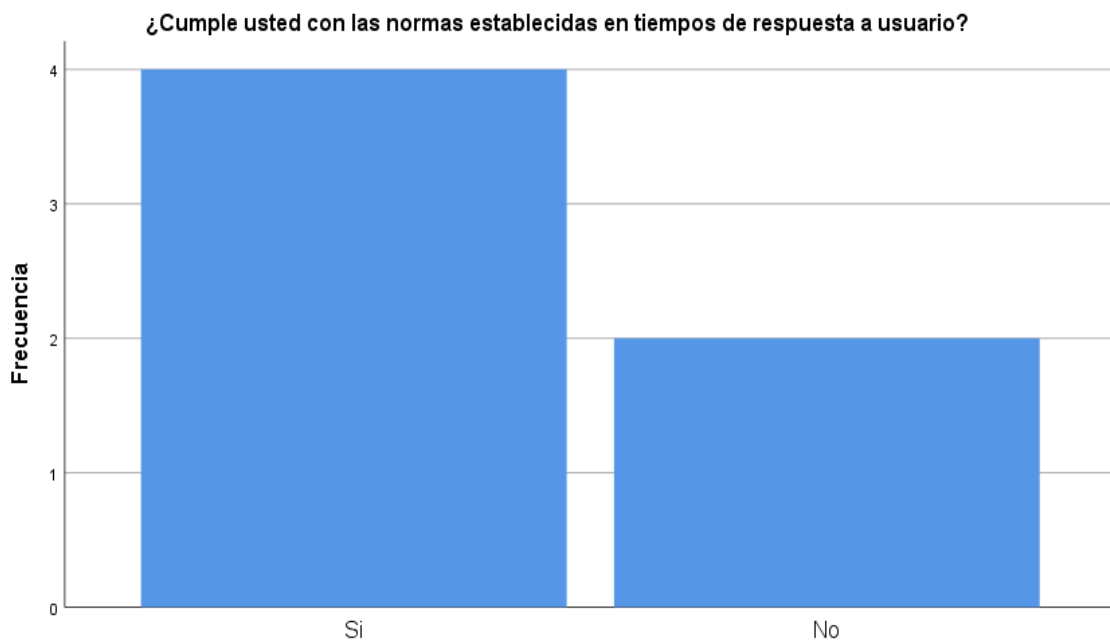
Tabla 9

Normas establecidas en tiempos de respuesta a usuario

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	4	4,4	66,7	66,7
	No	2	2,2	33,3	100,0
6	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 10

Normas establecidas en tiempos de respuesta a usuario.



Los resultados de la entrevista muestran que un 66,70% de la población refiere que, si es factible alcanzar las metas de área con el modelo de servicio público actual, mientras que un 33,30% menciona que no es factible el modelo aplicado para alcanzar las metas de área. Por lo que la calidad de los servicios de la entidad pública se ven afectados en el cumplimiento de las metas bajo el modelo vigente, demostrando una correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

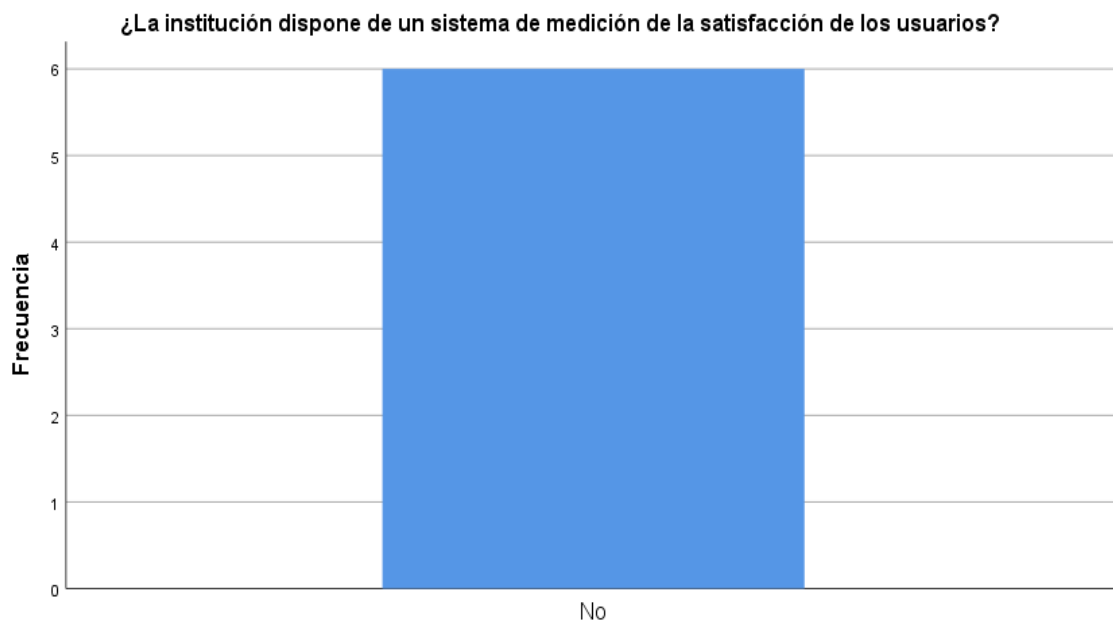
Tabla 10

Sistema de medición de la satisfacción de los usuarios

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	0	0,0	0,0	0,0
	No	6	6,7	100,0	100,0
	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 11

Sistema de medición de la satisfacción de los usuarios.



Los resultados de la entrevista muestran que el 100% de la población refiere que no dispone la institución de un sistema de medición de satisfacción de los servicios ofrecidos por parte de los funcionarios públicos. Por lo que la calidad de los servicios de la entidad pública se ven afectados en sentido negativo, demostrando una correlación negativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

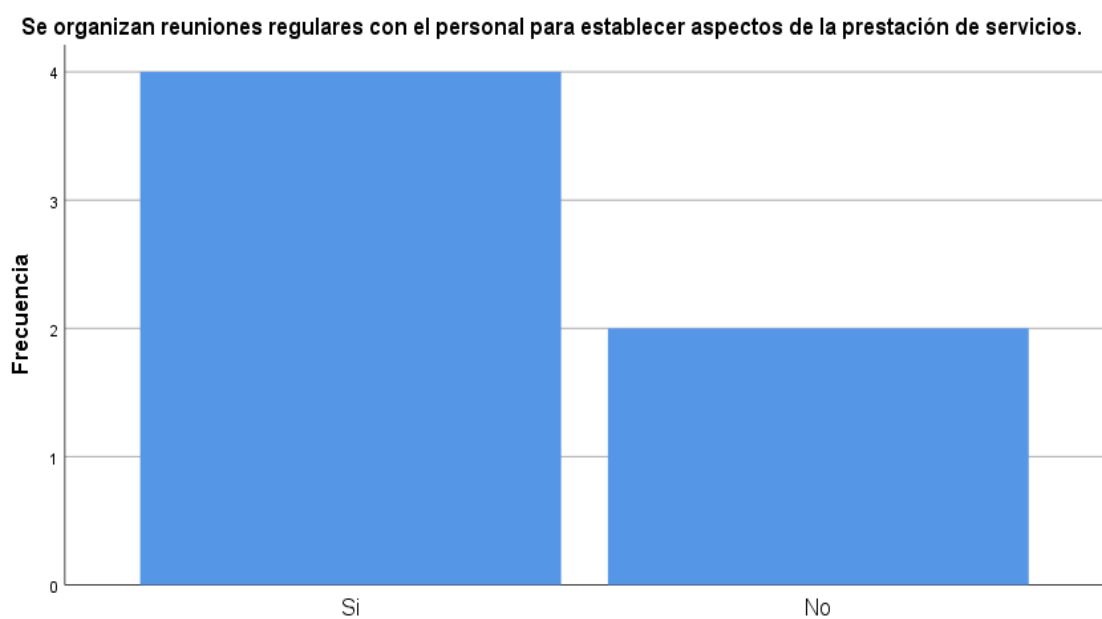
Tabla 11

Reuniones regulares con el personal

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	4	4,4	66,7	66,7
	No	2	2,2	33,3	100,0
8	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 12

Reuniones regulares con el personal.



Los resultados de la entrevista muestran que un 66,70% de la población refiere que, si se realizan reuniones de forma regular para establecer aspectos vinculados con la prestación de los servicios públicos, mientras que un 33,30% menciona que no se efectúan reuniones de forma regular. Por lo que se ha demostrado una correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Tabla 12

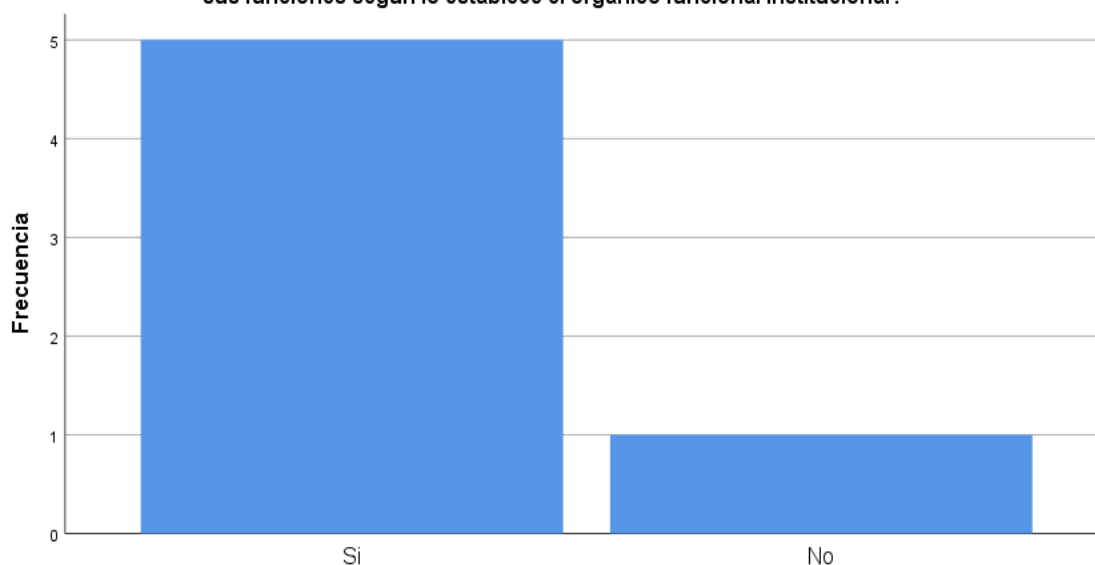
Capacitaciones que recibe de acuerdo con su espacio laboral

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	5	5,6	83,3	83,3
	No	1	1,1	16,7	100,0
9	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 13

Capacitaciones que recibe de acuerdo con su espacio laboral

¿Considera usted que las capacitaciones que recibe de acuerdo con su espacio laboral están direccionadas a sus funciones según lo establece el orgánico funcional institucional?



Los resultados de la entrevista muestran que un 83,30% de la población refiere que si se realizan procesos de capacitación conforme las directrices del orgánico funcional lo establecen, mientras que un 16,7% menciona que no se efectúan las capacitaciones de acuerdo al espacio laboral. Por lo que, si se desarrollan espacios de capacitación según el orgánico funcional, demostrando una correlación positiva entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Tabla 13

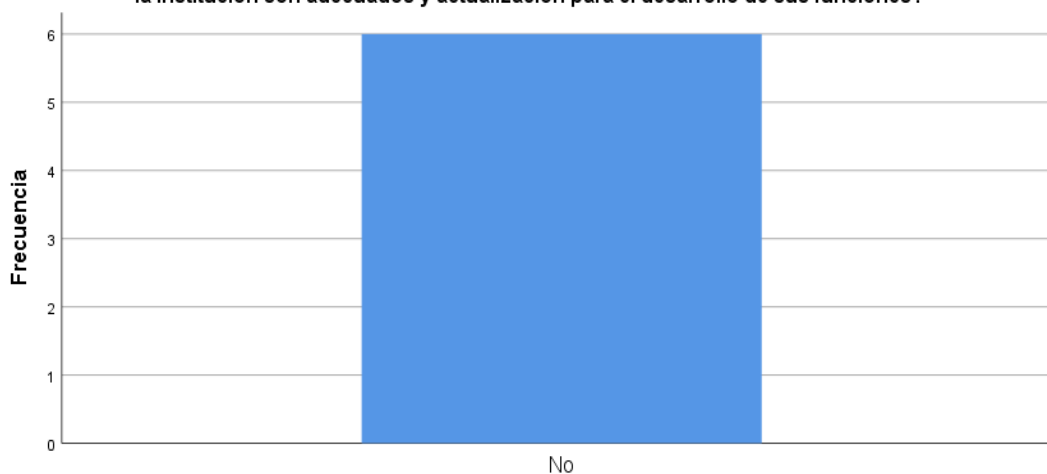
Considera que las herramientas, mobiliario, materiales, equipos tecnológicos y sistemas proporcionados por la institución

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Si	0	0,0	0,0	0,0
	No	6	6,7	100,0	100,0
10	Total	6	6,7	100,0	
	PERDIDOS	84	93,3		
	TOTAL	90	100,0		

Figura 14

Considera que las herramientas, mobiliario, materiales, equipos tecnológicos y sistemas proporcionados por la institución.

¿Considera que las herramientas, mobiliario, materiales, equipos tecnológicos y sistemas proporcionados por la institución son adecuados y actualización para el desarrollo de sus funciones?



Los resultados de la entrevista muestran que el 100% de la población refiere que no son adecuados los activos y bienes que la institución dispone para el desarrollo de las actividades y proceso de la institución. Por lo que la calidad de los servicios de la entidad pública se ven afectados en sentido negativo ya que el 100% de la población considera que la parte de bienes, equipos y herramientas no son suficientes, demostrando una correlación negativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

- La aplicación de las encuestas fue dirigida a los usuarios afiliados del Centro de Atención Universal IESS de Santa Elena

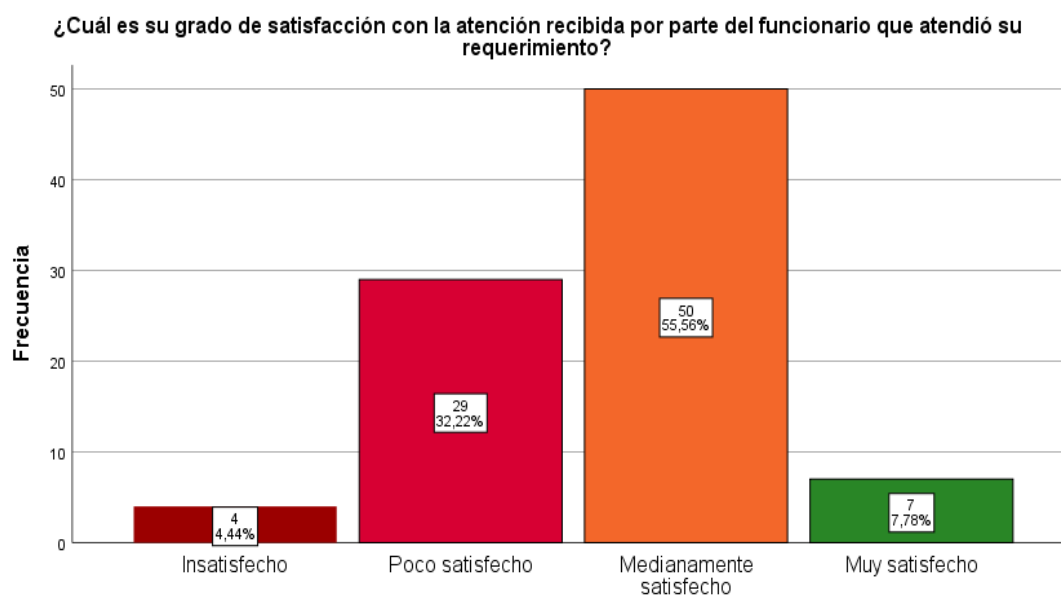
Tabla 14

Grado de satisfacción con la atención recibida por parte del funcionario

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
1	Insatisfecho	4	4,4	4,4	4,4
	Poco satisfecho	29	32,2	32,2	36,7
	Medianamente satisfecho	50	55,6	55,6	92,2
	Muy satisfecho	7	7,8	7,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 15

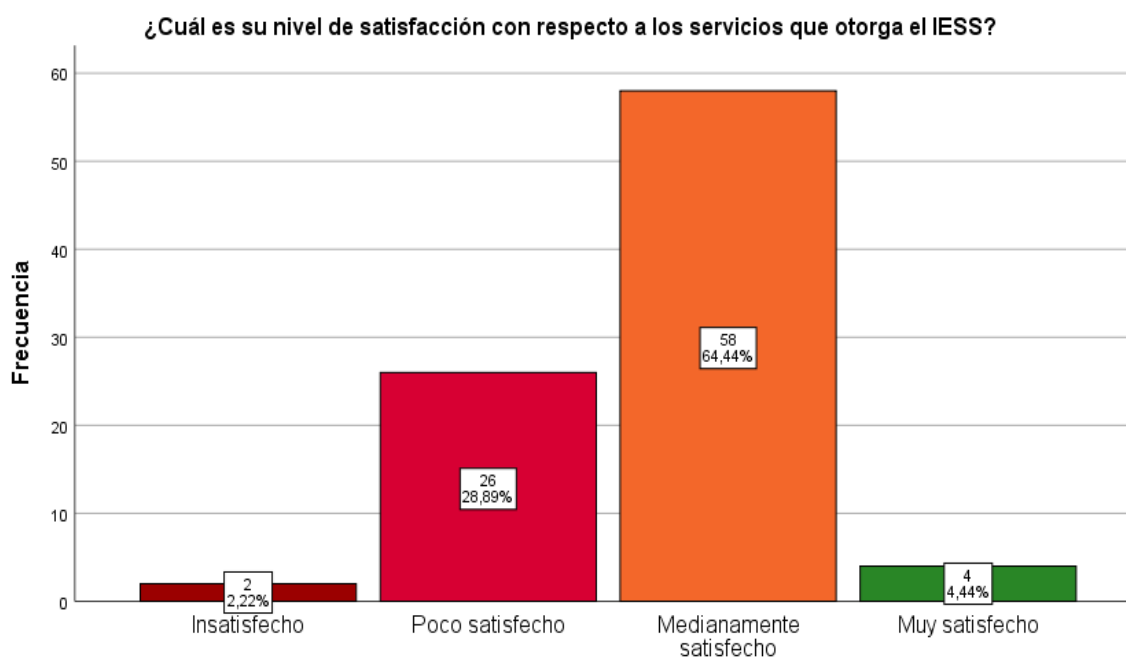
Grado de satisfacción con la atención recibida por parte del funcionario.



Los resultados muestran que un 55,56% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios, mientras que un 32,22% poco satisfecho, un 7,78% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 4,44% refiere que se encontró insatisfecho con la atención recibida.

Tabla 15*Nivel de satisfacción con respecto a los servicios que otorga el IESS*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
2	Insatisfecho	2	2,2	2,2	2,2
	Poco satisfecho	26	28,9	28,9	31,1
	Medianamente satisfecho	58	64,4	64,4	95,6
	Muy satisfecho	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 16*Nivel de satisfacción con respecto a los servicios que otorga el IESS*

Los resultados evidencian que un 64,44% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho con los servicios que otorga el IESS, mientras que un 28,89% poco satisfecho, un 4,44% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 2,22% refiere que se encontró insatisfecho con los servicios que ofrece el IESS a sus usuarios.

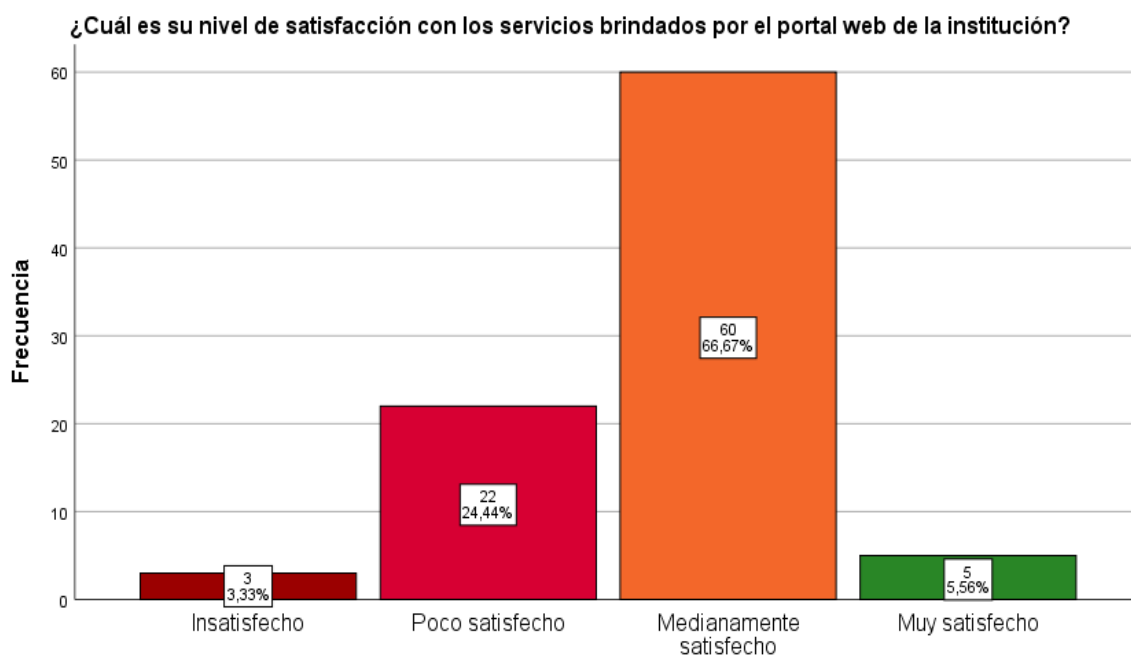
Tabla 16

Nivel de satisfacción con los servicios brindados por el portal web de la institución

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
3	Insatisfecho	3	3,3	3,3	3,3
	Poco satisfecho	22	24,4	24,4	27,8
	Medianamente satisfecho	60	66,7	66,7	94,4
	Muy satisfecho	5	5,6	5,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 17

Nivel de satisfacción con los servicios brindados por el portal web de la institución



En esta pregunta se evidencia que un 66,67% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho con los servicios web que ofrece la institución a sus usuarios, mientras que un 24,44% poco satisfecho, un 5,56% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 3,33% refiere que se encontró insatisfecho con los servicios web que ofrece el IESS a sus usuarios.

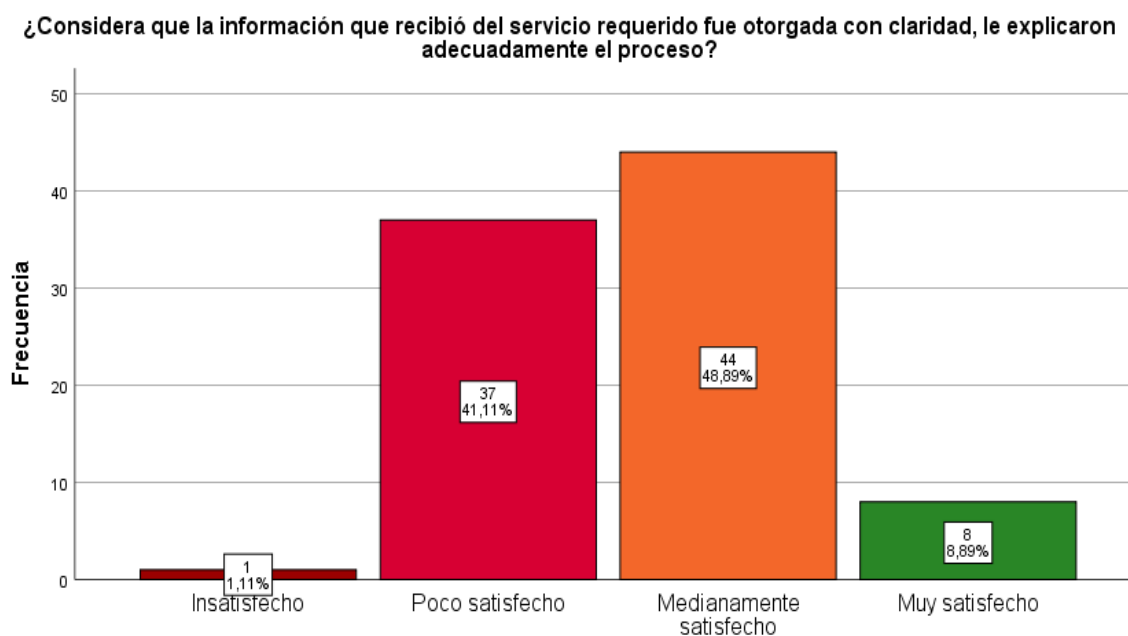
Tabla 17

La información del servicio requerido fue otorgada con claridad

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
4	Insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	Poco satisfecho	37	41,1	41,1	42,2
	Medianamente satisfecho	44	48,9	48,9	91,1
	Muy satisfecho	8	8,9	8,9	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Figura 18

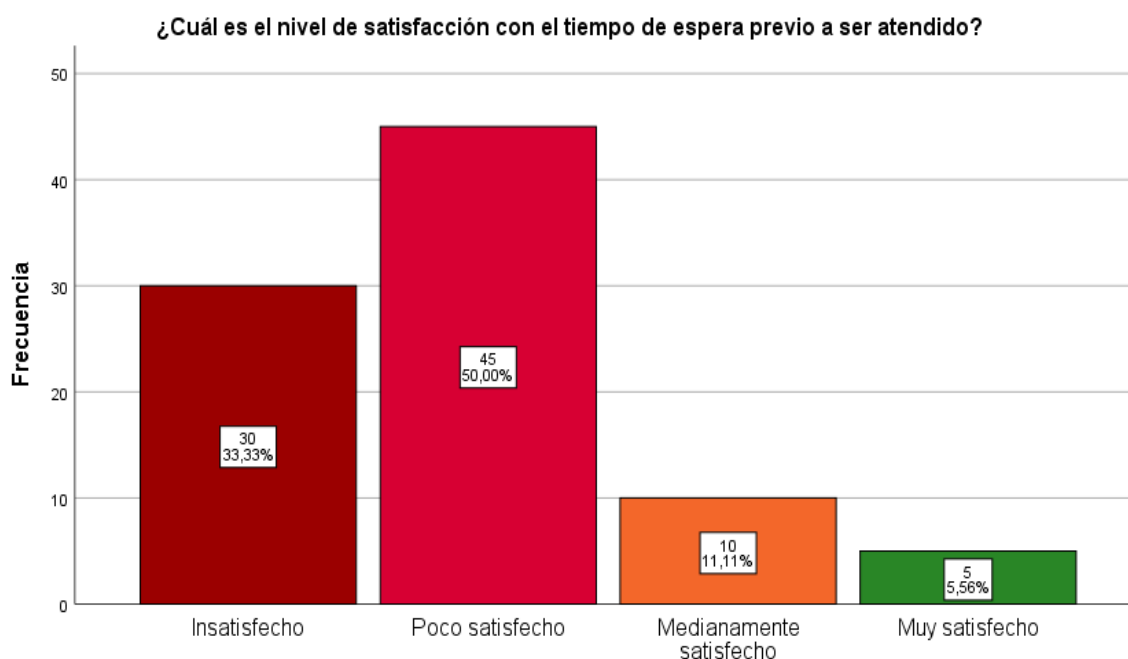
La información del servicio requerido fue otorgada con claridad.



Los resultados muestran que un 48,89% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho con la información que ofrece la institución, mientras que un 41,11% poco satisfecho, un 8,89% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 1,11% refiere que se encontró insatisfecho con la información que se otorgó, ya no fue claro y no recibió una explicación adecuada en su proceso.

Tabla 18*Nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
5	Insatisfecho	30	33,3	33,3	33,3
	Poco satisfecho	45	50,0	50,0	83,3
	Medianamente satisfecho	10	11,1	11,1	94,4
	Muy satisfecho	5	5,6	5,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 19*Nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido*

Como se puede evidenciar en esta pregunta en un 50% de la población encuestada se encuentra poco satisfecho con el tiempo de espera previo a la atención médica, mientras que un 33,33% insatisfecho, un 11,11% respondió que se encuentra medianamente satisfecho y únicamente un 5,56% refiere que se encontró muy satisfecho con los tiempos que maneja la institución previa la atención de sus usuarios.

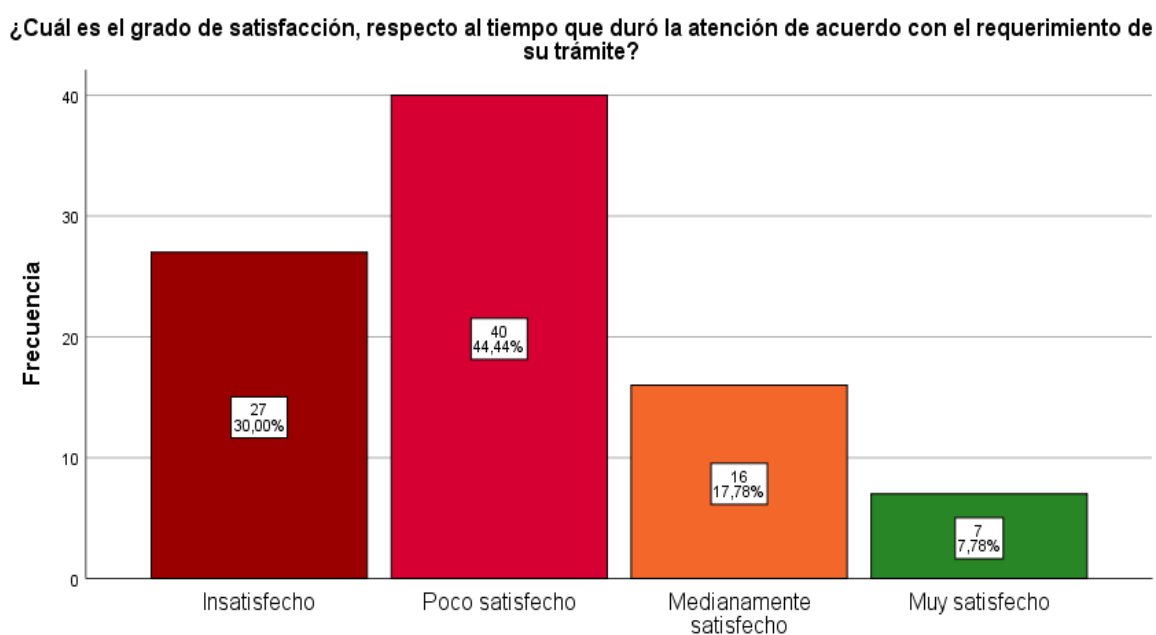
Tabla 19

Grado de satisfacción, respecto al tiempo que duró la atención

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
6	Insatisfecho	27	30,0	30,0	30,0
	Poco satisfecho	40	44,4	44,4	74,4
	Medianamente satisfecho	16	17,8	17,8	92,2
	Muy satisfecho	7	7,8	7,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 20

Grado de satisfacción, respecto al tiempo que duró la atención.



Los resultados muestran que un 44,44% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha con el tiempo que duro la atención de su trámite o requerimiento, mientras que un 30,00% insatisfecho, un 17,78% respondió que está medianamente satisfecho y únicamente un 7,78% refiere que se encontró muy satisfecho con los tiempos que maneja la institución para la atención de sus trámites o requerimientos.

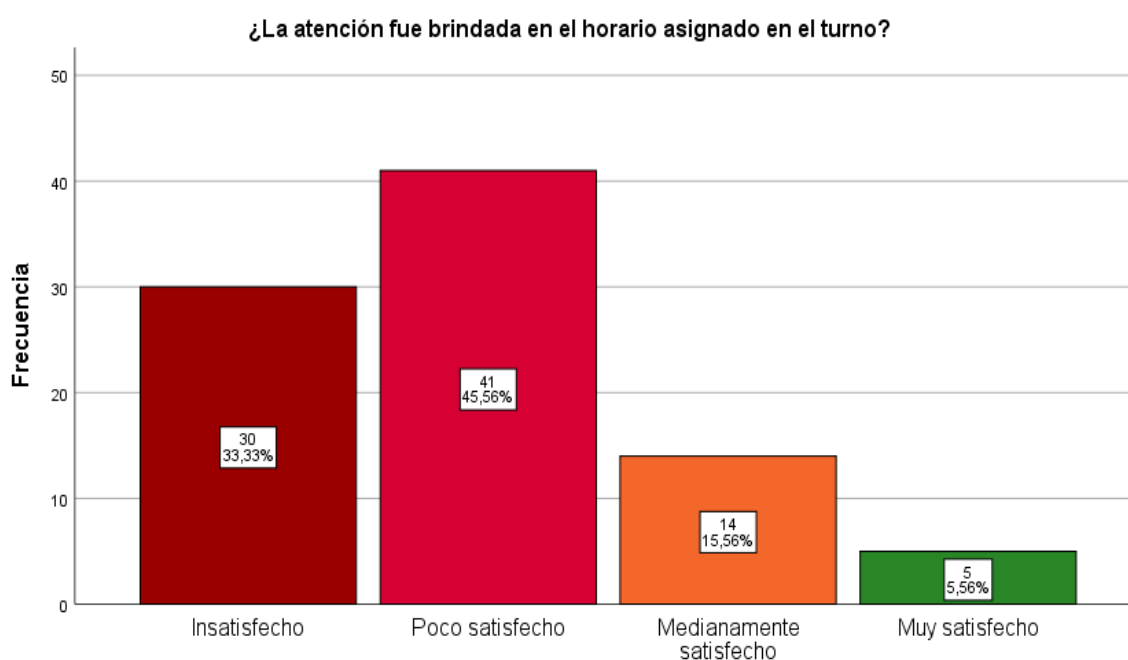
Tabla 20

Atención dentro del horario asignado en el turno

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
7	Insatisfecho	30	33,3	33,3	33,3
	Poco satisfecho	41	45,6	45,6	78,9
	Medianamente satisfecho	14	15,6	15,6	94,4
	Muy satisfecho	5	5,6	5,6	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 21

Atención dentro del horario asignado en el turno.



Los resultados muestran que un 45,56% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha con el horario de atención asignado mediante turnos, mientras que un 33,33% insatisfecho, un 15,56% respondió que se encuentra medianamente satisfecho y únicamente un 5,56% refiere que se encontró muy satisfecho con el horario de turnos asignados para la atención.

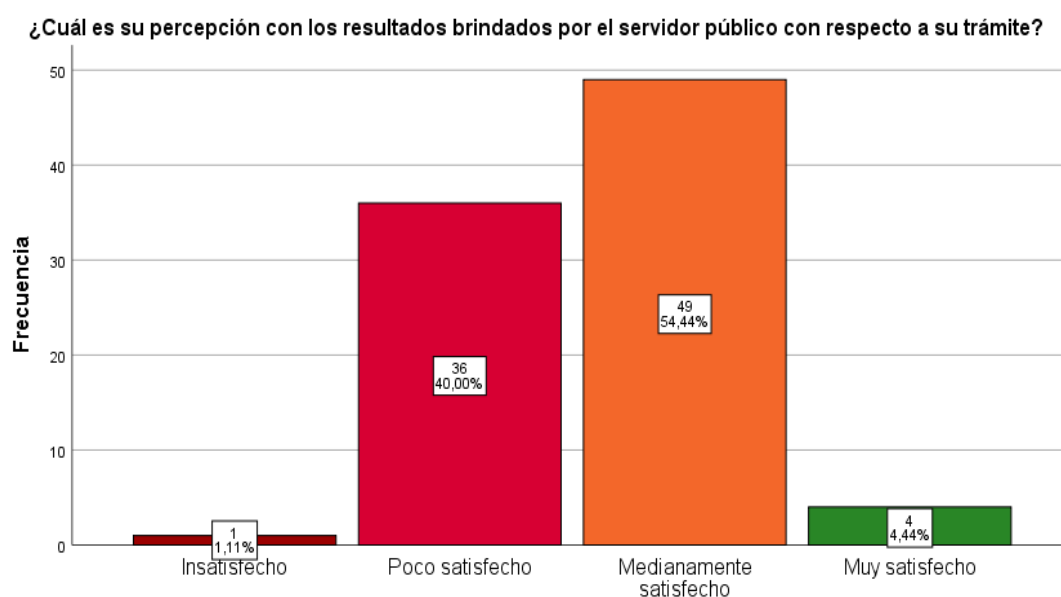
Tabla 21

Cuál es su percepción con los resultados brindados por el servidor público con respecto a su trámite

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
8	Insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	Poco satisfecho	36	40,0	40,0	41,1
	Medianamente satisfecho	49	54,4	54,4	95,6
	Muy satisfecho	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 22

Cuál es su percepción con los resultados brindados por el servidor público con respecto a su trámite.



Los resultados muestran que un 54,44% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con los resultados de los servicios públicos recibidos, mientras que un 40,00% está poco satisfecha, un 4,44% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 1,11% refiere que se encontró insatisfecho con los resultados obtenidos luego de atención del servicio público.

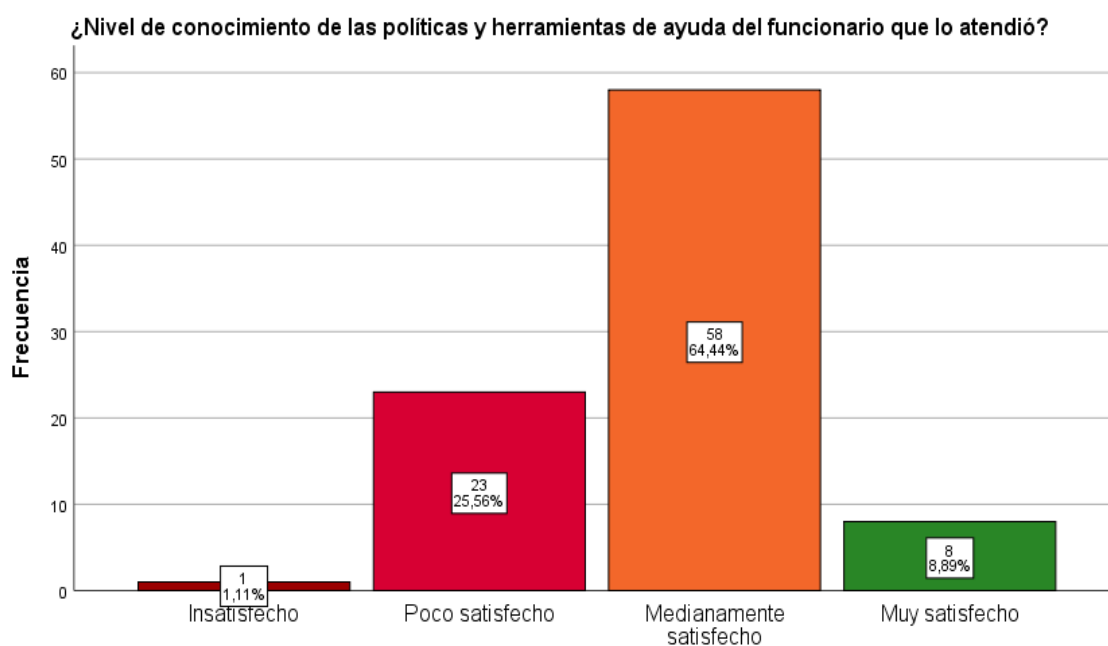
Tabla 22

Nivel de conocimiento de las políticas y herramientas del funcionario que lo atendió

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
9	Insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	Poco satisfecho	23	25,6	25,6	26,7
	Medianamente satisfecho	58	64,4	64,4	91,1
	Muy satisfecho	8	8,9	8,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 23

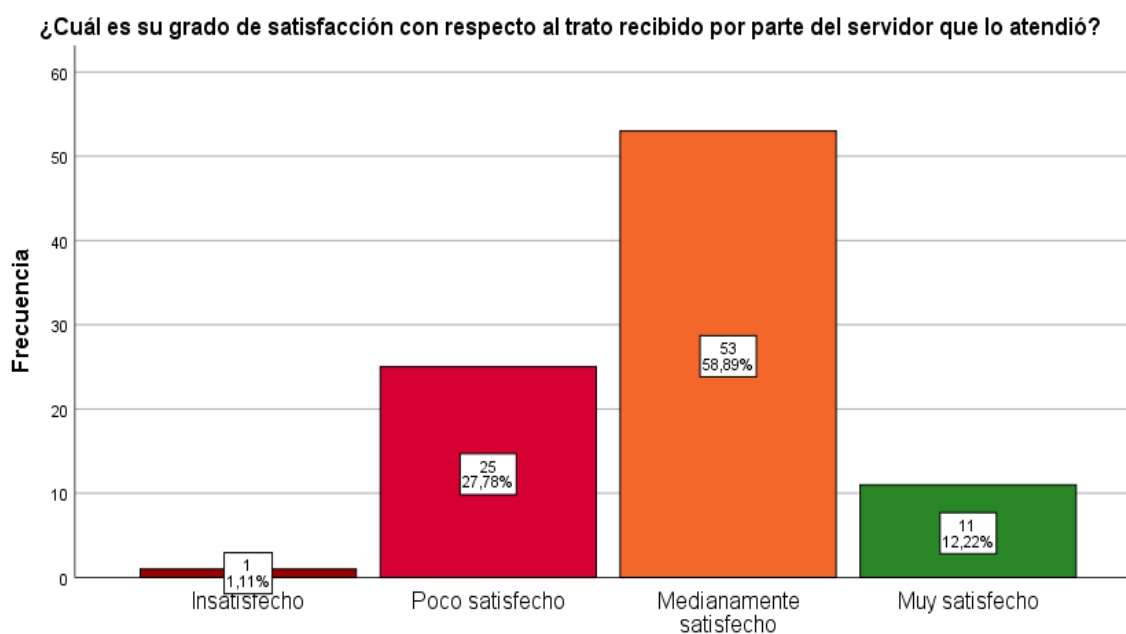
Nivel de conocimiento de las políticas y herramientas del funcionario que lo atendió.



Los resultados muestran que un 64,44% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con el nivel de conocimiento de políticas y herramientas que ofrecen los funcionarios en su atención, mientras que un 25,56% está poco satisfecho, un 8,89% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 1,11% refiere que se encontró insatisfecho con el nivel de conocimiento de las políticas y herramientas que pone en práctica en funcionario público en su atención.

Tabla 23*Grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte del servidor que lo atendió*

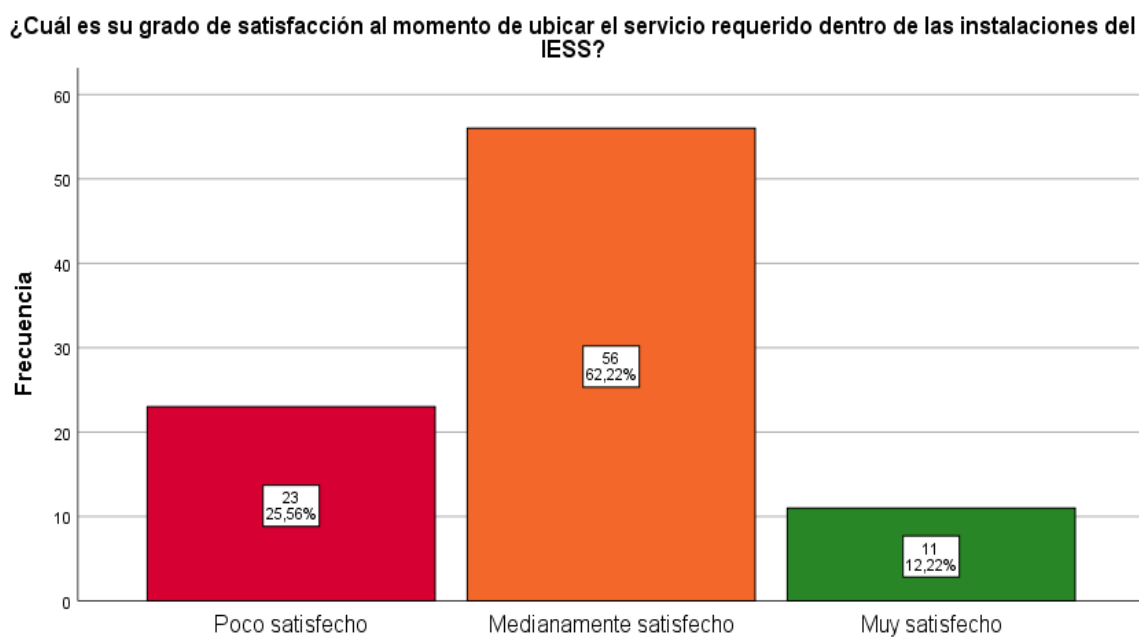
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
10	Insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	Poco satisfecho	25	27,8	27,8	28,9
	Medianamente satisfecho	53	58,9	58,9	87,8
	Muy satisfecho	11	12,2	12,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 24*Grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte del servidor que lo atendió.*

En esta pregunta los resultados evidencian que un 58,89% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con el trato recibido de parte del servidor público que realizó la atención, mientras que un 27,78% está poco satisfecha, un 12,22% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 1,11% refiere que se encontró insatisfecho con el trato recibido durante su atención con el personal público.

Tabla 24*Grado de satisfacción del servicio requerido dentro de las instalaciones del IESS*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	Insatisfecho	0	0,0	0,0	0,0
	Poco satisfecho	23	25,6	25,6	25,6
11	Medianamente satisfecho	56	62,2	62,2	87,8
	Muy satisfecho	11	12,2	12,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 25*Grado de satisfacción del servicio requerido dentro de las instalaciones del IESS*

Los resultados se presentan que un 62,22% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con la ubicación del servicio requerido dentro de las instalaciones del IESS, mientras que un 25,56% está poco satisfecho y un 12,22% respondió que está muy satisfecho al momento de ubicar el servicio que está solicitando en las instalaciones del IESS.

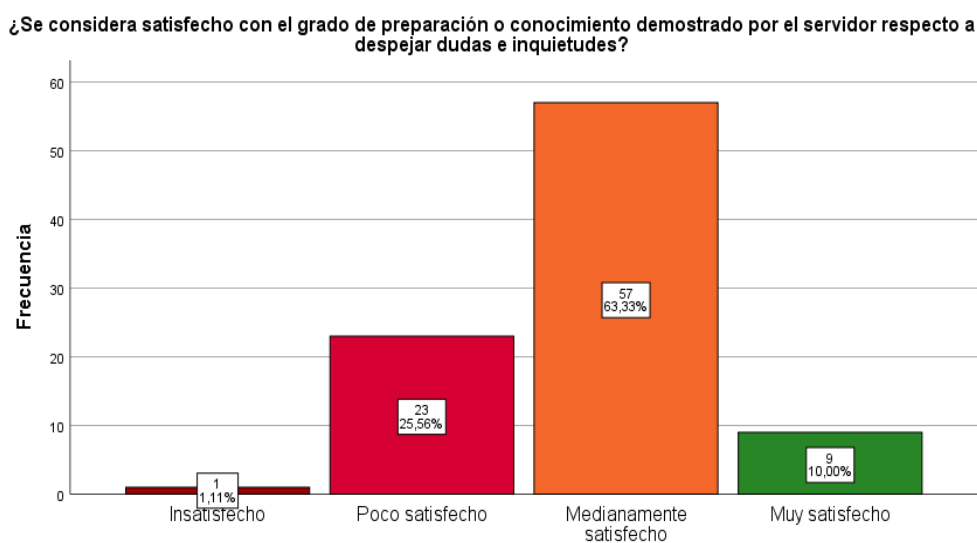
Tabla 25

Nivel de satisfacción con el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor público

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
12	Insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	Poco satisfecho	23	25,6	25,6	26,7
	Medianamente satisfecho	57	63,3	63,3	90,0
	Muy satisfecho	9	10,0	10,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 26

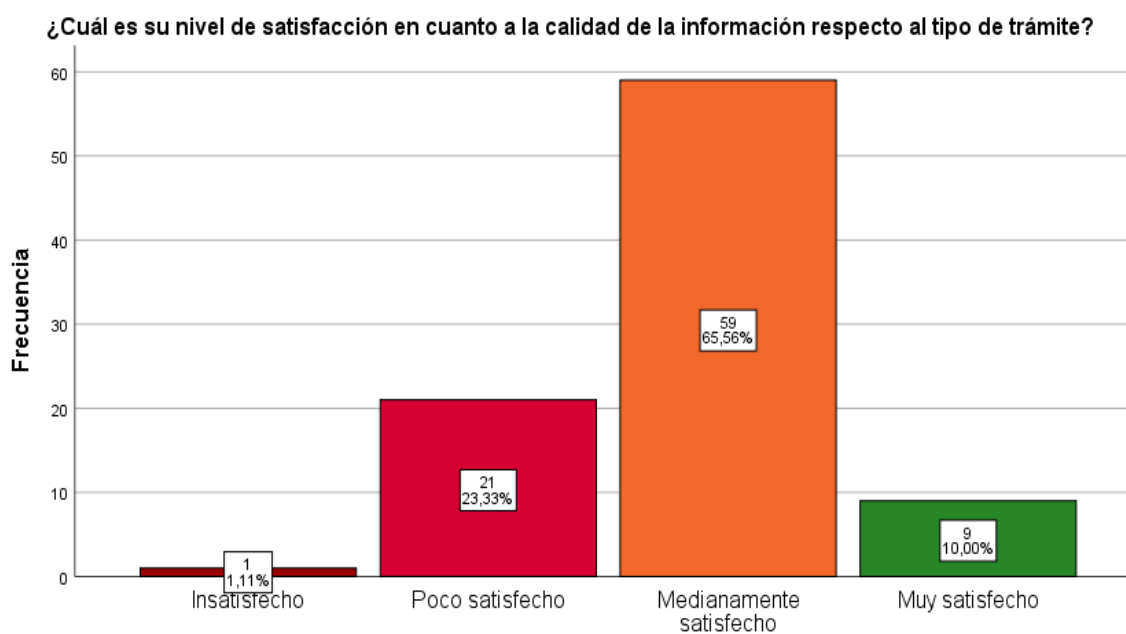
Nivel de satisfacción con el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor público.



Los resultados evidencian que un 63,33% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con el grado de preparación o conocimientos demostrados por parte del servidor público al atender las dudas e inquietudes, mientras que un 25,56% está poco satisfecho, un 10,00% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 1,11% refiere que se encontró insatisfecho con el nivel de preparación o conocimientos de parte del personal de atención.

Tabla 26*Nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la información*

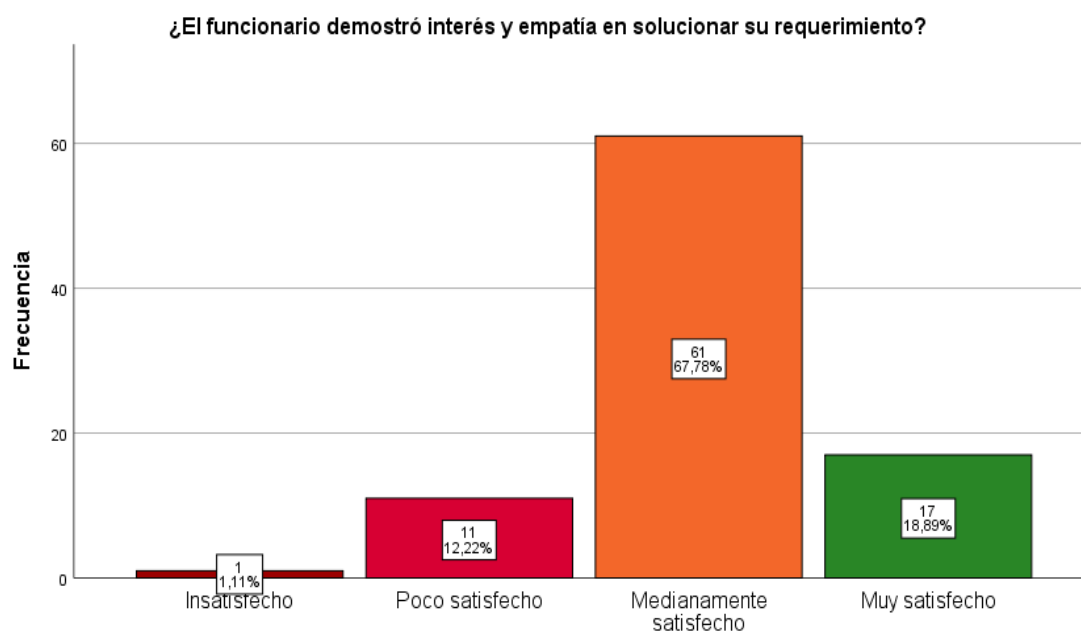
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
13	Insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	Poco satisfecho	21	23,3	23,3	24,4
	Medianamente satisfecho	59	65,6	65,6	90,0
	Muy satisfecho	9	10,0	10,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 27*Nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la información.*

Los resultados muestran que un 65,56% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con la calidad de información que se recibe al momento de efectuar un trámite, mientras que un 23,33% está poco satisfecho, un 10,00% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 1,11% refiere que se encontró insatisfecho con la calidad de información recibida.

Tabla 27*El funcionario demostró interés y empatía en solucionar su requerimiento*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
14	Insatisfecho	1	1,1	1,1	1,1
	Poco satisfecho	11	12,2	12,2	13,3
	Medianamente satisfecho	61	67,8	67,8	81,1
	Muy satisfecho	17	18,9	18,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 28*El funcionario demostró interés y empatía en solucionar su requerimiento.*

En esta pregunta los resultados muestran que un 67,78% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha con el nivel de interés o empatía que demuestra el funcionario al momento de brindar una solución a un trámite, mientras que un 12,22% está poco satisfecho, un 18,89% respondió que está muy satisfecho y únicamente un 1,11% refiere que se encontró insatisfecho con el grado de interés o empatía que otorga el funcionario al momento de la atención.

Tabla 28

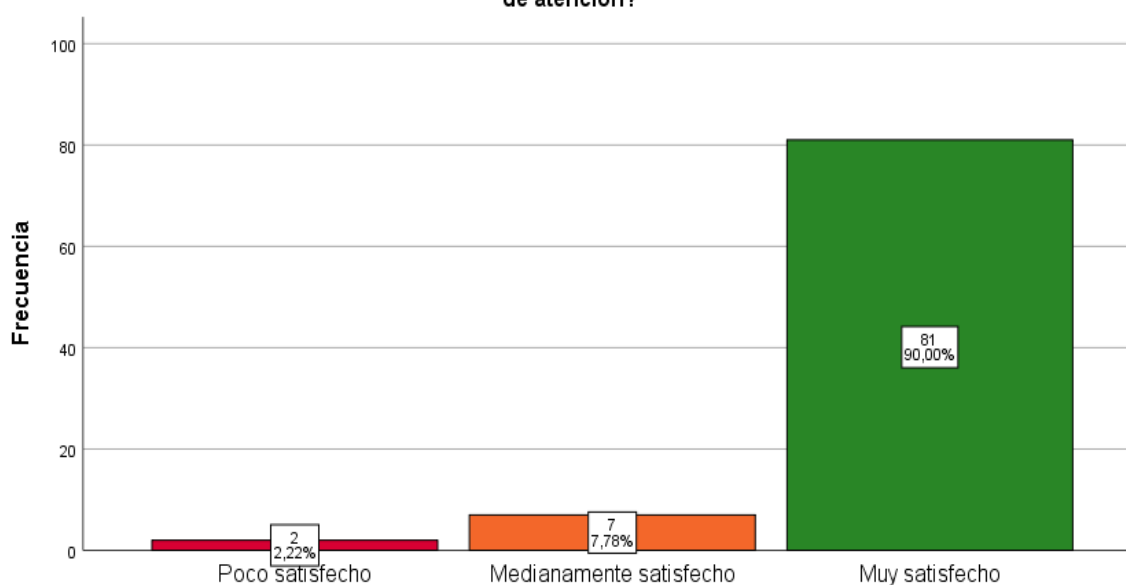
El Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, requiere mejora en sus procesos de atención

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
15	Insatisfecho	0	0,0	0,0	0,0
	Poco satisfecho	2	2,2	2,2	2,2
	Medianamente satisfecho	7	7,8	7,8	10,0
	Muy satisfecho	81	90,0	90,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 29

El Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, requiere mejora en sus procesos de atención

¿Considera usted que el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, requiere mejora en sus procesos de atención?



En esta pregunta se evidencia que un 90,00% de la población encuestada se encuentra muy satisfecha con el centro de atención universal del IESS Santa Elena, mientras que un 7,78% está medianamente satisfecha y un 2,22% respondió que está poco satisfecha con el centro de atención universal del IESS Santa Elena.

3.2 Discusión de los resultados

Según la prueba no paramétrica de Rho de Spearman existe un nivel de correlación positiva:

Variable Satisfacción de los usuarios

- Coeficiente de 1,00, y un nivel de correlación negativa media de la variable Calidad del proceso del servicio público con un coeficiente de -0,667.
- Las dos variables están asociadas en sentido inverso, con un nivel de significancia bilateral de las variables menor a 0,05.

Por lo tanto, la discusión se presenta de acuerdo a los resultados obtenidos en estudios previos relacionados a las variables de estudio y al análisis de resultados, según se detalla a continuación:

3.2.1 Variable Calidad del servicio

La dimensión calidad del servicio en la gestión pública es definida por Vargas (2021) como las acciones que desarrolla una institución pública de manera constante a fin de monitorear el funcionamiento del lugar así como también detectar las problemáticas que generan una imagen negativa y darles pronta solución; en base a los resultados dados se establece que este factor presenta falencias debido a que no se posee el personal necesario para cubrir todas las exigencias del usuario y que en varias ocasiones las plataformas virtuales del gobierno central son lentas o directamente no funcionan, ambos son componentes que generan malestar a la ciudadanía que acude a realizar sus trámites correspondientes.

Por su parte la capacidad del servicio es conceptualizada por Marrero et. al (2022) como la capacidad de alcance que posee la institución para satisfacer una necesidad gestionando cada uno de los elementos que se ven involucrados con el fin de no encontrarse superada por los retos del mundo moderno; tomando en cuenta esta definición y respaldado por las respuestas obtenidas el lugar de estudio posee deficiencias en esta dimensión que escapan de su control debido a que muchos trámites abarcan varios departamentos u otras instituciones por lo que suelen demorar más tiempo del estimado para ser resueltos.

Mientras que el sistema de gestión de calidad es detallado por Ormaza & Guerrero (2021) como los elementos cruciales de una organización ya que distribuye las funciones que cada colaborador y departamento debe realizar, así como también verifica que el servicio dado este en los parámetros seleccionados por la institución; las respuestas brindadas muestran que la unidad de estudio falla en esta dimensión debido a que no posee un sistema para medir la satisfacción de los usuarios, de igual forma a pesar de que se realizan reuniones regulares con el personal acerca de la prestación de servicios las problemáticas solucionadas son solo de forma temporal.

3.2.2 Variable Satisfacción del usuario

La primera dimensión a abarcar es la atención al usuario que es definida por Reyes cit. a Vroom (2020) como la percepción subjetiva que posee cada persona para determinar qué tan satisfactorio es un servicio en base a las expectativas previas comparadas con el trato brindado al momento de recibir el producto/servicio; los usuarios del sitio investigado presentan respuestas mayoritariamente de poca satisfacción respecto a la atención recibida por parte de los funcionarios que laboran en la institución.

La siguiente dimensión en ser abordada son los tiempos de espera que son expuestos por Canassa & Ramos (2019) como el factor crucial de un prestador de servicios pues en base a la velocidad con la que son atendidos sus requerimientos se genera una impresión favorable o desfavorable de la institución; las tendencias de las respuestas dadas por los usuarios determinan que en este caso el Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena deja insatisfechos a sus usuarios pues los tiempos de espera suelen ser muy largos y agotan a la ciudadanía.

La última dimensión de esta variable es la satisfacción al cliente que según Mejías et. al (2018) es un proceso que las organizaciones deben realizar frecuentemente a fin de medir que falencias hacen notar los usuarios, pues los comentarios negativos son mucho más difundidos que los positivos y eso termina socavando la imagen de una institución, sin embargo, esta conceptualización no parece ser ejecutada por parte del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena ya que la calificación preponderante respecto a la satisfacción de los servicios ofrecidos basándose principalmente en el accionar de los funcionarios y la información que éstos les brindan.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA

4.1 Tema:

Fortalecimiento de estrategias para la mejora continua de la calidad del servicio público en beneficio de los usuarios/ afiliados del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.

4.1.1 Prólogo

Los centros de atención ciudadana deben disponer de procesos de calidad con el fin de satisfacer los requerimientos de usuarios, es conveniente que se aplique un sistema de gestión de calidad con enfoque en gestión de procesos, liderazgo y mejor continua. La necesidad de mejorar la calidad del servicio y la atención que brindan en el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena se presenta de acuerdo a resultados obtenidos en la presente investigación donde las variables de estudio están asociadas en sentido inverso con un nivel de significancia bilateral de las variables menor a 0,05. Con este contexto se plantea mejorar la atención al usuario a través de estrategias que fortalezcan el servicio.

La aplicación del mejoramiento continuo en procesos de atención al usuario es viable para analizar la situación actual del centro y realizar propuestas basadas en la metodología que aplica Deming (2000) referente al ciclo que permite aplicar cuatro etapas y estas son: **planificar:** identifican problemas, **hacer:** los colaboradores generan cambios para lograr objetivos propuestos, **verificar:** transcurridos periodos de tiempos previamente definido desde que comienzan hacer las actividades y se procede a evaluar los resultados y **actuar:** se toman decisiones con bases a los aprendizajes obtenidos.

La presente propuesta de mejora se plantea en base a la necesidad de corregir las deficiencias encontradas en la calidad del servicio, de tal manera que responda a los requerimientos del usuario desarrollando acciones de acuerdo al tiempo de ejecución para llevarlo a cabo de acuerdo a la normativa vigente, considerando que el Centro de Atención Universal cumple con la misión de brindar información pertinente al ciudadano y orientar procedimientos. En el proceso administrativo es necesario generar una cultura organizacional que se establece a partir de trabajo en equipo, valores institucionales y

actitudes, siendo imperioso tener en cuenta el proceso administrativo de planificar organizar, dirigir y controlar para el correcto funcionamiento de la misma.

4.2 Diagnóstico

De acuerdo al análisis de resultados de la dimensión satisfacción al usuario se muestra en la tabla Nro. 15 que en un 64,44% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho, mientras que un 28,89% está poco satisfecho con los servicios que otorga el IESS, el nivel de satisfacción está medio a bajo; por lo que, se deben aplicar estrategias que permitan mejorar los indicadores de satisfacción de los servicios.

La importancia de aplicar estrategias de mejoramiento continuo es el incremento de la productividad y solucionar problemas que favorezcan al usuario, la metodología de Deming aporta de forma ágil para el seguimiento de trámites y garantiza mejorar procesos en tiempos establecidos, buscando altos estándares de calidad. Las fases para la implementación se aplican según se detalla a continuación:

- Diagnóstico de acuerdo al diagrama de causa efecto.
- Propuesta para cada dimensión según las variables de estudio.
- Estrategia de mejora continua.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo general

Elaborar estrategias de mejora continua para fortalecer el nivel de satisfacción de los usuarios/afiliados del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena.

4.3.2 Objetivos Específicos

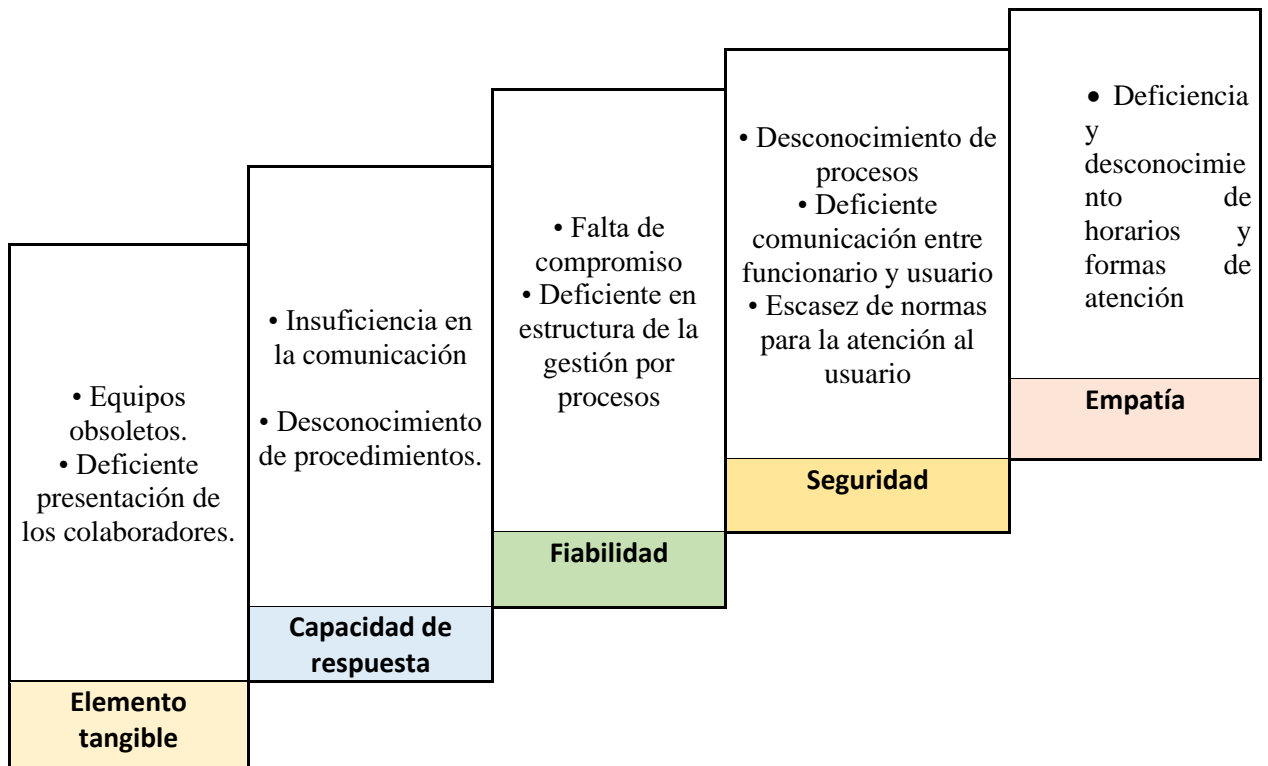
1. Diagnosticar los factores que afectan la calidad del proceso de servicio público.
2. Elaborar propuesta de mejora continua en la atención a los usuarios/afiliados.
3. Aplicar estrategias de mejoras a través del modelo del ciclo de Deming.

4.4 Propuesta de mejora

Para el desarrollo de la propuesta se ha identificado elaborar un diagrama de causa efecto para diagnosticar los factores que afectan a la calidad del proceso de servicio público de acuerdo a las dimensiones de la variable: Calidad del proceso del servicio público:

Figura 30

Diagrama de causa efecto



Fuente. Elaboración propia.

El diagrama de causa efecto muestra: los factores determinantes que afectan a la calidad del proceso, detallando que es oportuno establecer estrategias para el fortalecimiento al modelo de la gestión pública que se desarrolla en el Centro de Atención Universal, IESS.

4.5 Estrategias de Mejoras.

Tabla 29

Propuesta de mejora aplicando el modelo de (Zeithaml, 2018, p.10) denominado Servperf.

DIMENSIÓN	FACTOR	OBJETIVO	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	ACCIONES	INDICADOR VARIABLE
Elemento tangible	Infraestructura /Instalaciones	Fortalecer el sistema de turnos para optimizar el tiempo en la atención	Administrativo – financiero Tecnologías de información	Revisión, monitoreo del sistema de turnos	Trafico de las redes
	Aspecto personal	Establecer vestimenta durante la semana laboral	Talento humano	Normativa de uniforme	Interactividad social
Capacidad de respuesta	Comunicación efectiva Respuesta oportuna	Crear un diagrama de procesos cada tarea o tramite según lo establece la normativa del estatuto orgánico funcional	Servicios de atención ciudadana	Implementación de procesos de forma oportuna	Calidad de servicio
	Eficacia en el servicio	Mejorar los tiempos de entrega de tramites solicitados por el usuario		Organizar flujo de procesos de acuerdo	Nivel de satisfacción del usuario

				a cada producto entregado	
Fiabilidad	Efectividad en el servicio	Fortalecer el sistema de gestión de calidad con el fin de lograr efectividad	Servicios de atención ciudadana	Mesas de trabajo para organizar acciones correctivas	Satisfacción total
	Solución inmediata de problemas	Determinar los procesos secuenciales de las posibles soluciones según el tipo de trámite		Formular protocolos de respuestas a trámites o solicitudes de los usuarios	Calidad del proceso
	Credibilidad e imagen institucional	Determinar los criterios y métodos necesarios para la sostenibilidad y confianza en los usuarios		Seguimiento y control de registro de trámites o solicitudes de los usuarios	Satisfacción del usuario
Seguridad	Comunicación persuasiva	Realizar seguimiento en la atención al usuario para lograr la satisfacción	Servicios de atención ciudadana	Facilitar información en la sala de espera de acuerdo a los servicios que ofrece la institución	Tiempo de espera
	Nivel de cumplimiento	Evaluar la satisfacción del usuario mediante encuestas en tiempos perentorios	Talento humano	Implementar encuestas de acuerdo a criterios según los trámites	Satisfacción del usuario

				pertinentes de cada unidad	
Empatía	Servicio social	Capacitar al talento humano en temas de organización saludable	Talento humano	Elaborar plan de capacitación anual	Calidad del servicio
	Adaptación	Mejorar el horario de atención de acuerdo a normativas vigentes		Establecer horarios de atención al ciudadano	Nivel de satisfacción
	Sensibilidad	Fomentar la empatía en el equipo de trabajo mediante programas y charlas en temas sociales y clima laboral	Servicios de atención ciudadana	Realizar programas y charla informativas al equipo de trabajo	Calidad del servicio

Fuente. Elaboración propia.

4.6 Actividades-Acciones

Para el desarrollo de las actividades y acciones se plantea la estrategia de mejora continua de acuerdo al modelo de Deming mediante el cual se establece el proceso administrativo.

Figura 31

Estrategia de mejor continua – modelo (Deming, 2000).



Fuente. Elaboración propia

4.7 Resultados propuestos.

La importancia de implementar propuestas estratégicas que permitan medir el nivel de satisfacción del usuario basado en la metodología de Servperf donde se evalúa la calidad del servicio y de esta forma plantear estrategias viables que beneficien a la institución y al usuario.

La idea a defender en el presente estudio es la “calidad del proceso del servicio público en el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena es un factor determinante en la satisfacción de los usuarios, se enfoca los siguientes puntos para verificar los resultados que se tendrían al manejar la metodología propuesta.

Elementos tangibles.

Estos elementos son considerados como todo aquello que se pueda percibir con los sentidos de cada ser humano, los objetivos van en relación a las que regulan el nivel de satisfacción; para evitar los problemas que se puedan presentar en el sistema y que los usuarios del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena logren realizar trámites en el tiempo perentorio. El otro apartado tiene que ver con la observación y percepción de los usuarios en las instalaciones y apariencia personal que debe mantener cada colaborador, las instalaciones deben permanecer acorde a excelentes condiciones.

Fiabilidad.

La confiabilidad que se relaciona con la calidad de servicio en esta dimensión se orientó en la preparación que debe mantener el personal involucrado a través de capacitaciones y en crear nuevos protocolos para la comunicación efectiva entre el funcionario y el usuario a fin de mejorar la calidad del servicio. Lo que genera un nivel de confianza en los usuarios es el nivel de satisfacción total. Como factor relevante a considerar es la disponibilidad del equipo de trabajo en cuanto a la organización de sus funciones y responsabilidades con la institución y la entrega de trámites de acuerdo a los tiempos que establece el manual de procesos.

Capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta enfatiza la rapidez y coordinación de acuerdo a los tiempos de cada trámite según el manual de procesos. Por tal razón, se debe analizar la información y análisis de datos que accedan a definir el tiempo de solución a cualquier problema que se

presente. Fomentar el trabajo en equipo es óptimo en los tiempos de entrega del servicio para obtener la credibilidad.

Seguridad.

La seguridad en el equipo de trabajo y en los usuarios debe ser saludable, para que el personal se muestre, amable, tranquilo y respetuoso durante la atención servicio. Para ello, se debe capacitar al personal constantemente, para verificar que se cumplan los protocolos en la atención y se debe evaluar habitualmente la opinión del usuario y analizar las respectivas sugerencias.

Empatía.

La empatía que deben tener el equipo de trabajo debe ser adecuada para comprender los requerimientos de los usuarios con el fin de que los afiliados tengan atención de calidad y en poco tiempo se puedan reducir las filas que existen en las instalaciones; para ello es oportuno analizar posibles soluciones para generar turnos de acuerdo al tipo de trámite.

CONCLUSIONES

- Los resultados de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena demuestran que la calidad del servicio en la mayoría de los aspectos que se evaluaron a través de los instrumentos de recopilación de datos arrojan un nivel de correlación asociado en sentido inverso con alto nivel de significatividad entre sus variables, demostrando un nivel medio de satisfacción, seguido de una escala poco satisfactoria dejando como puntos más bajos los niveles altos de satisfacción al igual que los insatisfechos de los servicios recibidos de parte de la institución para sus usuarios. Información que sirve de base para establecer las estrategias y planes de mejora que formaran parte principal de fortalecer la calidad de atención y servicio público en función a la correlación obtenida.
- En el análisis de la satisfacción al usuario se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la tabla No. 14, muestran que un 55,56% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios, mientras que un 32,22% poco satisfecho; en la tabla No. 15, un 64,44% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho con los servicios que otorga el IESS, mientras que un 28,89% poco satisfecho; en la tabla No. 16 un 66,67% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho, mientras que un 24,44% poco satisfecho, en la tabla No. 17 un 48,89% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho, mientras que un 41,11% poco satisfecho luego de recibir los servicios del Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, demostrando que el nivel de satisfacción está en un nivel medio o bajo, por lo que se deben aplicar estrategias que permitan mejorar los indicadores de satisfacción de los servicios públicos ofertados.
- Sobre la calidad del servicio público a los usuarios se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la tabla No. 18, un 50% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha, mientras que un 33,33% insatisfecho; en la tabla No. 19, un 44,44% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha, mientras que un 30,00% insatisfecho, evidenciando que la información obtenida demuestra un nivel de calidad deficiente ya que los resultados son mayormente negativos en este indicador, situando a la institución como una entidad que no brinda una atención de calidad, según la percepción de los usuarios encuestados.

- En la percepción de los colaboradores y su calidad de servicio se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la entrevista en su tabla No.4, el 100% refiere que no se desarrollan procesos ágiles por lo que la calidad se ve comprometida; en la tabla No. 5, de la misma forma el 100% considera que la información que se ofrece en línea no es suficiente, y se deben tomar otras medidas para llegar de forma efectiva y de calidad hacia los usuarios, por lo que se deben tomar medidas correctivas que fortalezcan este indicador de calidad.
- Las estrategias colaborativas se evidencia en la interpretación de los resultados de la entrevista en la tabla No. 10, muestran que un 66,70% de la población refiere que si se realizan reuniones de forma regular para establecer aspectos vinculados con la prestación de los servicios públicos, mientras que un 33,30% menciona que no se efectúan reuniones de forma regular, por lo que aún existen factores a mejorar a pesar de los esfuerzos que la institución efectúan con la finalidad de incrementar los resultados positivos en lo que respecta a la calidad de los servicios; por lo que, se concluye que se debe aplicar el plan de mejora continua para el Centro de Atención Universal del IEES Santa Elena.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere mejorar la satisfacción de los usuarios aplicando el modelo de gestión de calidad del servicio en el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, cuyo propósito debe estar basado en el direccionamiento estratégico y la reestructuración interna de procesos de mejora continua.
- Evaluar constantemente el nivel de satisfacción del usuario aplicando instrumentos adecuados de acuerdo a los indicadores que se presentan en la propuesta de esta investigación, tomando como referencia una de las dimensiones primordiales como es la empatía que el personal demuestre para solucionar las requerimientos e inquietudes y de los usuarios, en conjunto con la evaluación de desempeño habitual para los funcionarios.
- Efectuar seguimiento de forma continua sobre la calidad del servicio público, implementando acciones correctivas y de mejoras, a fin de fortalecer de los cambios de los procedimientos y protocolos en la atención al usuario que debe emplear el personal del Centro De Atención Universal IESS Santa Elena y el efecto en la percepción que tiene los afiliados.
- En el análisis sobre la percepción de los colaboradores y su calidad de servicio es oportuno recomendar que se aplique el programa de mejora basado en el modelo de Deming como se lo establece en la propuesta con el objeto de que las actividades asignadas al personal en los aspectos sociales y ámbito laboral se cumplan eficientemente de acuerdo a los protocolos, normativas y de esta manera cubrir las expectativas y la satisfacción al usuario.
- Aplicar el programa de mejora continua y que se gestione recursos económicos, humanos y materiales; con el fin, de ejecutar las estrategias que promuevan con mayor énfasis la calidad y calidez de procesos administrativos, considerando que el equipo de trabajo tiene que desarrollar sus actividades en cada espacio con la eficiencia que requiere la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, P. (2019). *Calidad* (Tercera ed.). España: Ediciones Paraninfo.
- Alvarado, U., & Paca, F. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., & Diaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-642. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Arias, F. (2004). *El Proyecto de Investigación* (5ta Edición ed.). Editorial Episteme.
- Ascione, G. (2017). *El profesionalismo como valor orientador de las prácticas pedagógicas en la formación médica [Tesis de maestría, Universidad de San Buenaventura]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/a2e139a6-38ec-47be-a9ae-f8b200f4a5fd/content>
- Ayala, G. (2018). *Reducción de los tiempos de espera para la atención del servicio de endocrinología, a través de investigación operativa en el proceso de agendamiento en el Hospital General Docente de Calderón en el periodo de abril-septiembre del 2017-2018*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16116/Tesis%20Gabriela%20Ayala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayoví, L. (2021). *Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2391>
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista Electrónica*

- “*Actualidades Investigativas en Educación*”, 19(1), 1-32. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación - tipos de investigación*. Colombia: Person Educación.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Canassa, D., & Ramos, C. (2019). *Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud Palmeras de Oquendo, Callao 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona, M., Suárez, E., Calvo, A., & Periañez, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5016/501650368002.pdf>
- Cerquin, M., & Gálvez, F. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS%20FINAL%20GESTION-%20PUBIICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cronin, T. (23 de Septiembre de 2018). Conciliar la medición de la calidad del servicio basada en el desempeño y en las percepciones menos las expectativas. *Diario de Marketing*.
- Deming, W. (2000). *The new economics*. New York: The MIT Press.
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de*

- ciencias sociales*, 27(53), 61-77. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>
- Demuner, M., Saavedra, M., & Cortes, M. (2022). Rendimiento Empresarial, Resiliencia e Innovación en PYMES. *Investigación Administrativa*, 51(150). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v51n130/2448-7678-ia-51-130-00001.pdf>
- Espinosa, J., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 42-65. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP*, 2(2), 1-25. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- García, M. (2019). Derecho a la Seguridad Social. *Publicación mensual Scielo*, 11-20.
- Gobierno de Aragón. (2014). *Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales*. Obtenido de https://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plan_atencion_usuario_.pdf
- González, Y., & Estévez, N. (2021). Procedimiento para evaluar la servucción en los servicios profesionales de consultoría económica. *Ciencias Holguín*, 27(3), 38-52. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181568184004/html/>
- Guadalupe, V. (2022). *Calidad de los servicios de la compañía Rionet S.A en la satisfacción de los clientes. Riobamba-Ecuador [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9344/1/Guadalupe%20Casta%C3%B1e>

da%2C%20V.%20%282022%29%20Calidad%20de%20los%20servicios%20de%20la%20compa%C3%B1a%20Rionet%20S.A.%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20clientes%20Riobamba-Ecuador..pdf

- Guevara, C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 244-256. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062641017>
- Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 183-187. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a08v80n2.pdf>
- Hernández, R. (2012). Metodología de proyectos.
- Hernandez, R. (2022). *Metodología de la investigación - enfoque cualitativo*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Landeo, A., & Laura, A. (2022). *Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Marco [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22707/LANDEO_ALIAGA_LAURA_HIDALGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIDEC*, 9(1), 21-25. Obtenido de

<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>

Machado, M. (2019). *Calidad total en la administración pública*. México: Person.

Marrero, B., Trujillo, L., Sánchez, Y., & Santos, O. (2022). Aplicación de procedimiento para la planificación de capacidad en los servicios. *Ciencias Holguín*, 28(5).

Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159003/181572159003.pdf>

Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa mantenimiento. *Compendium*, 21(40).

Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>

Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio

hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Revista Científica Domino de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. Obtenido de

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179>

Muñoz, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de*

educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional. Obtenido de

de

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2511/TESIS%20-%20MU%c3%91OZ%20MORAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mutre, K., & González, M. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia. *Más Vita Revista de ciencias de la salud*, 2(2), 31-41.

Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284109/83-texto-del-articulo-259-1-10-20200829.pdf>

Neyra, R. (2018). *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera AGROBANCO - Agencia Tacana, año 2017 [Tesis de maestría,*

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional.

Obtenido de

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3478/159_2018_neyra_barrionuevo_ra_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Noboa, S. (2021). *Propuesta de adaptación al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en Zurita & Zurita Laboratorios [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8082/1/T3525-MAE-Noboa-Propuesta.pdf>
- Olarte, S. (2019). Calidad de los servicios públicos y estándares. *Publicación de la Universidad de Granada*, 152.
- Ormaza, M., & Guerrero, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 318-329. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/29066223021.pdf>
- Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atenciónal Usuario. *CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12), 67-96. Obtenido de <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421/573>
- Parada, M. (2018). *Investigación formativa*. Manabí: Universidad Técnica de Manabí.
- Pérez, R., de Miguel, M., García, G., & Guzmán, L. (2019). Análisis de ecuaciones estructurales: Gestión de la calidad y satisfacción del cliente. *Ciencias Holguín*, 25(2), 45-53. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111004/181559111004.pdf>
- Porras, A. (2015). La Seguridad social en Ecuador un necesario cambio de paradigmas. *Revista de derecho UASB- Ecuador CEN*(24), págs. 89-116. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/453/448>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, XXXI(1), 21-46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>

- Ramírez, E., Maguiña, M., & Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-345. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5045/504564380008/504564380008.pdf>
- Reyes, J. (2020). *Expectativas y Valor Percibido en el Consumo de Servicios de Bienestar Universitario [Tesis de maestría, Fundación Universitaria Konrad Lorenz]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.konradlorenz.edu.co/bitstream/handle/001/4490/912182007%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyna, J., & Sánchez, J. (2019). El Insight del Cliente y la Satisfacción en el servicio. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 85-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809015/521758809015.pdf>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Romero, J. (2019). *Propuesta de implementación del modelo Quality Function Deployment (QFD) para el análisis de la satisfacción del cliente con los productos ofertados por la empresa Jungla Cia. Ltda. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17271/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanabria, P., Romero, V., & Flórez, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Sangroni, N., Ramírez, F., Pérez, J., & Alba, R. (2022). Análisis de la eficacia de la calidad en la Empresa Rutas Nacionales. *Ciencias Holguín*, 28(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010005/html/>

- Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial Data*, 22(1), 95-112. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/16529/14189>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>
- Steffanell, I., Arteta, Y., & Noda, M. (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 23(3), 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181552082003>
- Tenesaca, B., & Rodríguez, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA*, 8(2), 116-135. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/701>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016 [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TEISIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, I. (2019). El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Compendium*, 22(42). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/88062542005.pdf>
- Uretra, J. (2020). Evaluación de la satisfacción en la atención al usuario de la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS) de la matriz en la Ciudad de Portoviejo. Portoviejo, Manabí, Ecuador: Universidad de San Gregorio.
- Valles, M. (2002.). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS.

- Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil De Babahoyo, Periodo 2020. Plan De Gestión Administrativa [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>
- Vertice, J. (30 de Marzo de 2019). Aspectos prácticos de la calidad del servicio y el modelo de medición. *El Comercio*, pág. 19.
- Vite, A. (2019). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas del IESS ecuatoriano. El Oro, Ecuador: Sembrador.
- Zeithaml, P. (Martes de Junio de 2018). Evaluación de la calidad del servicio. *Scielo*, 25.

ANEXOS

Anexo 1.- Cronograma del trabajo de investigación

ACTIVIDADES	AÑO	2023							
	MES	ABRIL				MAYO			
	SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4
ASPECTOS PRELIMINARES		X							
INTRODUCCIÓN			X						
CUERPO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN				X					
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO					X				
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO						X			
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN							X		
CAPÍTULO IV: PROPUESTA								X	
CONCLUSIONES									X
RECOMENDACIONES									X
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS									X
ANEXOS									X

Anexo 2.- Instrumentos de recolección de información



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA**

Tema: Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena.

Objetivo: Determinar la “Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena.”

1. Localidad

La Libertad ____

Salinas ____

Santa Elena ____

2. Sexo

Femenino ____

Masculino ____

3. Tipo de afiliación

Relación de dependencia ____

Voluntaria ____

Trabajo no remunerado del hogar ____

4. Nivel de instrucción

Básico ____

Bachillerato ____

Tercer nivel ____

Ninguno ____

Otro ____

5. Edad

18 a 30 ____

31 a 40 ____

41 a 50 ____

51 En adelante ____

6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por parte del funcionario que atendió su requerimiento?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que otorga el IESS?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios brindados por el portal web de la institución?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

9. ¿Considera que la información que recibió del servicio requerido fue otorgada con claridad, le explicaron adecuadamente el proceso?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

11. ¿Cuál es el grado de satisfacción, respecto al tiempo que duró la atención de acuerdo con el requerimiento de su trámite?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

12. ¿La atención fue brindada en el horario asignado en el turno?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

13. ¿Cuál es su percepción con los resultados brindados por el servidor público con respecto a su trámite?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

14. ¿Nivel de conocimiento de las políticas y herramientas de ayuda del funcionario que lo atendió?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

15. ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte del servidor que lo atendió?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

16. ¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de ubicar el servicio requerido dentro de las instalaciones del IESS?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

17. ¿Se considera satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor respecto a despejar dudas e inquietudes?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

18. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la información respecto al tipo de trámite?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

19. ¿El funcionario demostró interés y empatía en solucionar su requerimiento?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____

20. ¿Considera usted que el Centro de Atención Universal del IESS Santa Elena, requiere mejora en sus procesos de atención?

Muy satisfecho ____

Medianamente satisfecho ____

Poco satisfecho ____

Insatisfecho ____



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENTREVISTA A FUNCIONARIOS**

Variable: Calidad del proceso del servicio público

Dimensión: Calidad del servicio

Indicador: Papel del usuario en la calidad del servicio publico

- 1 ¿Considera usted que el modelo del servicio público que maneja la institución es factible para alcanzar las metas de su área de trabajo?
- 2 ¿Considera usted que los servicios que brinda la institución se otorgan de manera ágil y oportuna a los usuarios?

Indicador: Comunicación efectiva

- 3 ¿Considera usted que los servicios dados por la institución mediante internet son suficientes?

Indicador: Profesionalismo

- 4 ¿Se siente preparado y con el perfil adecuado para desempeñar su actual puesto de trabajo?

Dimensión: Capacidad del servicio

Indicador: Productividad del servicio

- 5 ¿Según su opinión, en la prestación de servicios? ¿Qué aspecto considera que es más importante?

Factores de estructuras:
Equipos, instalaciones, procesos y filas

Factores comunicacionales:
Horarios, instrucciones, servicios por internet

Talento humano:

Cortesía, trato, equitativo, atención oportuna y ágil.

Indicador: Capacidad de respuesta

6 ¿Cumple usted con las normas establecidas en tiempos de respuesta a usuario?

Dimensión: Sistema de gestión de calidad

Indicador: Procesos de calidad

7 ¿La institución dispone de un sistema de medición de la satisfacción de los usuarios?

8 ¿Se organizan reuniones regulares con el personal para establecer aspectos de la prestación de servicios?

Indicador: Productividad

9 ¿Considera usted que las capacitaciones que recibe de acuerdo con su espacio laboral están direccionadas a sus funciones según lo establece el orgánico funcional institucional?

10 ¿Considera que las herramientas, mobiliario, materiales, equipos tecnológicos y sistemas proporcionados por la institución son adecuados y actualización para el desarrollo de sus funciones?