

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO**

**GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA ATENCIÓN A LOS  
USUARIOS DEL DISTRITO 24D01 DE SALUD, SANTA ELENA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTOR (A)**

**Ing. Stefania Alexandra Santillán Baquerizo**

**TUTOR (A)**

**Ing. Gladys María Vélez García, Mgtr.**

**Santa Elena - Ecuador**

**2024**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TEMA**

**GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA ATENCIÓN A LOS  
USUARIOS DEL DISTRITO 24D01 DE SALUD, SANTA ELENA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del grado académico de:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODALIDAD:**

**Proyecto de Investigación**

**AUTOR (A)**

**Ing. Stefania Alexandra Santillán Baquerizo**

**TUTOR (A)**

**Ing. Gladys María Vélez García, Mgtr.**

**Santa Elena – Ecuador**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me ha dado la fortaleza para poder culminar con éxito mis metas y objetivos.

A mi tía Lucia y a mis padres y hermanos, por su amor, guía y comprensión, por ser los pilares de mi formación como ser humano, a mi pareja por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a mis amigos, compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Dios por representar el centro de mi vida espiritual.

Gracias a mis padres y familiares, quienes con su esfuerzo y dulzura han sabido guiarme en las barreras que se presentan en el camino. A mis hermanos a quienes quiero mucho por brindarme siempre el apoyo.

A los señores docentes de la Universidad, quienes con sus conocimientos científicos me dieron bases primordiales para seguir desempeñándome en la vida laboral.

Expreso mi gratitud a quienes conformar la Escuela de Posgrado de esta prestigiosa Universidad.



## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

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

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación, **“GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL DISTRITO 24D01 DE SALUD, SANTA ELENA”**, bajo la modalidad de titulación informe final de investigación, elaborado por la maestrante Ing. Stefania Alexandra Santillán Baquerizo, 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**, 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,



Firmado electrónicamente por:  
**GLADYS MARIA VELEZ  
GARCIA**

Ing. Gladys María Vélez García

**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 **“GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL DISTRITO 24D01 DE SALUD, SANTA ELENA”**, de la Ing. Stefania Alexandra Santillán Baquerizo, 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 0% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
*magister*

**PROYECTO 31 DE MAYO STEFY ULTIMO**

**0%**  
Similitudes

**0%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

**0%** Idioma no reconocido

<p>Nombre del documento: PROYECTO 31 DE MAYO STEFY ULTIMO.docx ID del documento: cde9a7f313a2705ae7cdf439cb3d0b0c092209de Tamaño del documento original: 1,56 MB</p>	<p>Depositante: GLADYS MARÍA VÉLEZ GARCÍA Fecha de depósito: 2/6/2023 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 2/6/2023</p>	<p>Número de palabras: 18.235 Número de caracteres: 122.753</p>
--	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:

☰ Fuentes

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**GLADYS MARIA VELEZ GARCIA**

Mgtr. Gladys María Vélez García

**TUTOR**

# TRIBUNAL DE GRADO



Firmado electrónicamente por:  
PAOLA MARTINA PUCHA  
MEDINA

---

Mgtr. Paola Pucha Medina  
**COORDINADORA DEL  
PROGRAMA**

JOSE XAVIER Firmado digitalmente  
por JOSE XAVIER  
TOMALA URIBE  
Fecha: 2024.03.21  
15:26:16 -05'00'

---

Mgtr. José Tomalá Uribe  
**DOCENTE ESPECIALISTA 1**



Firmado electrónicamente por:  
DIVAR SEBASTIAN  
CASTRO LOOR

---

Mgtr. Divar Castro Loor  
**DOCENTE ESPECIALISTA 2**



Firmado electrónicamente por:  
GLADYS MARIA VELEZ  
GARCIA

---

Mgtr. Gladys Vélez García  
**DOCENTE TUTOR**



Firmado electrónicamente por:  
MARIA MARGARITA  
RIVERA GONZALEZ

---

Ab. María Rivera González, Mgtr.  
**SECRETARIA GENERAL**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación titulado **“GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL DISTRITO 24D01 DE SALUD, SANTA ELENA”** y elaborado por la **Ing. Stefania Alexandra Santillán Baquerizo**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa agropecuaria.

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

La Libertad, 26 de enero de 2024.

## **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".



Firmado electrónicamente por:  
**STEFANIA ALEXANDRA  
SANTILLAN BAQUERIZO**

**Ing. Stefania Alexandra Santillán Baquerizo**

**C.I. 1205600404**

**AUTOR**

## ÍNDICE

<b>Título.....</b>	<b>I</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>v</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO .....</b>	<b>vi</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADO.....</b>	<b>vii</b>
<b>DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>viii</b>
<b>Transferencia de derechos autorales .....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice .....</b>	<b>ix</b>
<b>Lista de tablas .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Lista de ilustraciones y figuras .....</b>	<b>xv</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>3</b>
<i>Formulación Del Problema .....</i>	<i>4</i>
<i>Sistematización del problema .....</i>	<i>4</i>
<b>JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>5</b>

<b>JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>6</b>
<i>Objetivo General.....</i>	6
<i>Objetivos Específicos .....</i>	6
<i>IDEA A DEFENDER .....</i>	6
<b>CAPÍTULO 1. REFERENCIAL O TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
1.1 <i>Antecedentes Investigativos .....</i>	7
1.2 <i>Bases Teóricas y Conceptuales.....</i>	9
1.3 <i>Gestión del servicio público.....</i>	10
1.3.1 Planeación .....	11
1.3.2 Organización .....	13
1.3.3 Dirección.....	14
1.3.4 Control.....	15
1.4 <i>Atención al Usuario .....</i>	17
1.4.1 Servicio al usuario .....	18
1.4.2 Calidad del servicio .....	20
1.4.3 Satisfacción del usuario .....	21
<b>CAPÍTULO 2. MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>24</b>
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 y muestreo .....	26
2.3	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i> .....	26
2.3.1	Técnicas .....	26
2.3.2	Instrumentos .....	27
2.3.3	Métodos de análisis de datos.....	28
2.3.4	Aspectos éticos .....	28
<b>CAPÍTULO 3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>29</b>
3.1	<i>Análisis de resultados de instrumentos de investigación</i> .....	29
3.2	<i>Discusión de los resultados</i> .....	50
3.2.1	Variable Gestión del servicio público .....	50
3.2.2	Variable Atención a los usuarios .....	51
<b>CAPÍTULO IV PROPUESTA.....</b>		<b>53</b>
4.1	<i>Tema</i> .....	53
4.2	<i>Prólogo</i> .....	53
4.3	<i>Diagnóstico</i> .....	54
4.4	<i>Objetivos</i> .....	54
4.4.1	Objetivo general.....	54
4.4.2	Objetivos Específicos .....	54

4.5	<i>Propuesta de mejora</i> .....	54
4.5.1	Matriz FODA.....	55
4.6	<i>Estrategias</i> .....	57
4.7	<i>Actividades-Acciones</i> .....	58
4.8	<i>Resultados propuestos</i> .....	62
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>63</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>65</b>
	<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>66</b>
	<b>Anexos</b> .....	<b>76</b>
	<i>Esquema de la matriz de operacionalización</i> .....	76
	<i>Matriz de consistencia</i> .....	78
	<i>Fundamentación legal</i> .....	81
	<i>Instrumentos de recolección de información</i> .....	81
	<i>Carta Aval (si la requiere)</i> .....	81
	<i>Cronograma del trabajo de investigación</i> .....	81
	<i>Evidencias fotográficas</i> .....	81

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Población</i> .....	<b>25</b>
<b>Tabla 2</b> <i>Muestra</i> .....	<b>26</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Correlaciones</i> .....	<b>29</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Conocimiento de programas evaluados por entidad de control</i> .....	<b>30</b>
<b>Tabla 5</b> <i>Control de actividades del Distrito</i> .....	<b>31</b>
<b>Tabla 6</b> <i>Modelo de estructura organizacional</i> .....	<b>32</b>
<b>Tabla 7</b> <i>Funciones según el estatuto orgánico</i> .....	<b>33</b>
<b>Tabla 8</b> <i>Estímulos a los servicios públicos</i> .....	<b>34</b>
<b>Tabla 9</b> <i>Organización de reuniones regulares</i> .....	<b>35</b>
<b>Tabla 10</b> <i>Actividades que se realizan en el Distrito</i> .....	<b>36</b>
<b>Tabla 11</b> <i>Evaluación a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios</i> .....	<b>37</b>
<b>Tabla 12</b> <i>Resultados de los procesos del Distrito a favor de los usuarios</i> .....	<b>38</b>
<b>Tabla 13</b> <i>Evaluación de programas del Distrito por alguna entidad de control de Calidad</i> .....	<b>39</b>
<b>Tabla 14</b> <i>Resumen de datos de los encuestados</i> .....	<b>40</b>
<b>Tabla 15</b> <i>Nivel de satisfacción por el personal de información</i> .....	<b>40</b>
<b>Tabla 16</b> <i>Nivel de satisfacción de la atención recibida por el funcionario público</i> .....	<b>41</b>
<b>Tabla 17</b> <i>Nivel de satisfacción con el proceso de atención, rutas y protocolos</i> .....	<b>42</b>
<b>Tabla 18</b> <i>Grado de satisfacción en el tiempo de espera para ser atendido</i> .....	<b>43</b>
<b>Tabla 19</b> <i>Grado de satisfacción de la disponibilidad del personal de salud</i> .....	<b>44</b>

<b>Tabla 20</b> <i>Grado de satisfacción del servicio recibido</i> .....	<b>45</b>
<b>Tabla 21</b> <i>Grado de satisfacción del servicio recibido</i> .....	<b>46</b>
<b>Tabla 22</b> <i>Nivel de satisfacción de acuerdo a la respuesta dada por el funcionario</i> .....	<b>47</b>
<b>Tabla 23</b> <i>Nivel de satisfacción de la respuesta del funcionario</i> .....	<b>48</b>
<b>Tabla 24</b> <i>Nivel de satisfacción de la respuesta y atención de funcionarios</i> .....	<b>49</b>
<b>Tabla 25</b> <i>Matriz FODA</i> .....	<b>55</b>
<b>Tabla 26</b> <i>Matriz de plan de acción, servicio al cliente</i> .....	<b>58</b>
<b>Tabla 27</b> <i>Políticas de seguimiento</i> .....	<b>60</b>
<b>Tabla 28</b> <i>Toma de decisiones – retroalimentación</i> .....	<b>61</b>

## LISTA DE ILUSTRACIONES Y FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Participación Ciudadana para el Control Democrático y Mejoramiento de las Políticas Públicas</i> .....	<b>11</b>
<b>Figura 2</b> <i>Modelo de planeación estratégica de Mintzberg</i> .....	<b>12</b>
<b>Figura 3</b> <i>La función de control dentro del proceso administrativo de las organizaciones</i>	<b>16</b>
<b>Figura 4</b> <i>Proceso de prestación del servicio en dimensiones de calidad y su descripción</i>	<b>17</b>
<b>Figura 5</b> <i>Elementos que componen la prestación de un servicio</i> .....	<b>19</b>
<b>Figura 6</b> <i>Proceso de medición y calificación de la calidad de los servicios</i> .....	<b>21</b>
<b>Figura 7</b> <i>Relación de variables del Norwegian Customer Satisfaction Barometer</i> .....	<b>23</b>
<b>Figura 8</b> <i>Conocimiento de programas evaluados por entidad de control</i> .....	<b>30</b>
<b>Figura 9</b> <i>Control de actividades del Distrito</i> .....	<b>31</b>
<b>Figura 10</b> <i>Modelo de estructura organizacional</i> .....	<b>32</b>
<b>Figura 11</b> <i>Funciones según el estatuto orgánico</i> .....	<b>33</b>
<b>Figura 12</b> <i>Estímulos a los servicios públicos</i> .....	<b>34</b>
<b>Figura 13</b> <i>Organización de reuniones regulares</i> .....	<b>35</b>
<b>Figura 14</b> <i>Actividades que se realizan en el Distrito</i> .....	<b>36</b>
<b>Figura 15</b> <i>Evaluación a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios</i> .....	<b>37</b>
<b>Figura 16</b> <i>Resultados de los procesos del Distrito a favor de los usuarios</i> .....	<b>38</b>
<b>Figura 17</b> <i>Evaluación de programas del Distrito por alguna entidad de control de Calidad</i> .....	<b>39</b>
<b>Figura 18</b> <i>Nivel de satisfacción por el personal de información</i> .....	<b>40</b>

<b>Figura 19</b> Nivel de satisfacción de la atención recibida por el funcionario público .....	<b>41</b>
<b>Figura 20</b> Nivel de satisfacción con el proceso de atención, rutas y protocolos .....	<b>42</b>
<b>Figura 21</b> Grado de satisfacción en el tiempo de espera para ser atendido.....	<b>43</b>
<b>Figura 23</b> Grado de satisfacción de la disponibilidad del personal de salud.....	<b>44</b>
<b>Figura 24</b> Grado de satisfacción del servicio recibido.....	<b>45</b>
<b>Figura 25</b> Grado de satisfacción del servicio recibido.....	<b>46</b>
<b>Figura 26</b> Nivel de satisfacción de acuerdo a la respuesta dada por el funcionario.....	<b>47</b>
<b>Figura 27</b> Nivel de satisfacción de la respuesta del funcionario .....	<b>48</b>
<b>Figura 28</b> Nivel de satisfacción de la respuesta y atención de funcionarios .....	<b>49</b>
<b>Figura 29</b> ciclo de Deming .....	<b>57</b>

## RESUMEN

La presente investigación nominada “Gestión del servicio público y la atención a los usuarios del Distrito 24D01 de Salud, Santa Elena”, tiene como objetivo: analizar la gestión del servicio público y su incidencia en la atención a los usuarios del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.

La investigación planteo la idea a defender: con la implementación de estrategias de mejoramiento en la gestión del servicio público, optimizara la atención al usuario. La población de estudio corresponde a 211 personal administrativo y usuarios/afiliados, obteniendo una muestra de 105 personas.

El estudio es de campo con enfoque cuantitativo, se desarrolló la técnica de la 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 la prueba no paramétrica bajo el estadístico de Rho de Spearman existe un nivel de correlación positiva perfecta de la variable Atención al Usuario como se muestra en la tabla Nro. 3 con un coeficiente de 1,00, y un nivel de correlación media de la variable Gestión del Servicio Público con un coeficiente de 0,667. Lo que deriva que las dos variables abordadas en el estudio estén asociadas de acuerdo a un nivel de significancia bilateral inferior a 0,05, validando la hipótesis propuesta en el trabajo.

**Palabras claves:** servicio, atención, usuarios, estrategias y mejoramiento.

## **ABSTRACT**

The present research nominated “Management of the public service and care for users of Health District 24D01, Santa Elena”, aims to: analyze the management of the public service and its impact on care for users of Health District 24D01, Santa Elena.

The research raised the idea to defend: with the implementation of improvement strategies in the management of public service, user service will be optimized. The study population corresponds to 211 administrative staff and users/affiliates, obtaining a sample of 105 people.

The study is a field study with a quantitative approach, the survey and interview technique was developed, two questionnaires were validated with ordinal scale responses, descriptive and inferential statistics were used to process the information.

From the statistical procedure it is concluded that the non-parametric test under Spearman's Rho statistic exists a level of perfect positive correlation of the User Service variable as shown in table No. 3 with a coefficient of 1.00, and a level of average correlation of the Public Service Management variable with a coefficient of 0.667. Which means that the two variables addressed in the study are associated according to a bilateral significance level of less than 0.05, validating the hypothesis proposed in the work.

**Keywords:** service, attention, users, strategies and improvement.

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones gubernamentales enfrentan la necesidad de perfeccionar la calidad en sus servicios, en el sector de la salud a nivel global se evidencian constantes cambios, debido a los componentes como innovación y desarrollo tecnológico; y, sobre todo en gran medida las exigencias y demandas por parte de los usuarios.

La Organización Mundial de la Salud OMS (2020) encomendó a las distintas autoridades sanitarias que orienten de forma precisa las políticas de cada país respecto a la calidad de sus servicios, así como de que se establezcan controles periódicos que reflejen el progreso de los cambios efectuados. Ante este panorama la aplicación de políticas orientadas a la mejora constante de la calidad de los servicios de salud se vuelve prioridad, mientras que en sitios donde se encuentren presenten múltiples iniciativas de estas características es preferente que se condensen en un trabajo unitario y estructurado a fin de mejorar el aspecto de la atención en cada eslabón de un sistema de salud.

En este contexto, los gobiernos deberán acoger ciertas medidas encaminadas a clarificar el proceso administrativo, rendición de cuentas y control entorno a los esfuerzos de mejoramiento en la calidad, con el fin de garantizar compromisos eficientes para propiciar cambios en la gestión y sistemas de salud que fomenten el bienestar para usuarios.

En el sistema de salud a nivel nacional el proceso de la gestión del servicio público tiene procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control, dentro de la estructura orgánica funcional los sistemas de información son importantes y necesarios para llevar a cabo el cumplimiento del sistema de gestión de calidad, con el objeto de alcanzar información sobre el rendimiento institucional.

La presente investigación como situación problemática muestra la deficiente atención al usuario en el Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena, genera inconvenientes en la gestión pública, porque la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la calidad de servicio no goza de gran prestigio, debido al tiempo de espera en tramites extensos que ocasionan quejas y reclamos al no brindar una pronta solución. El objetivo principal del estudio: analizar la gestión del servicio público y su incidencia en la atención a los usuarios.

## SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

A nivel mundial en cuanto a la calidad del servicio en el sector de la salud ha tenido cambios y evolución, debido a diferentes factores como el desarrollo de innovadores procesos, nuevas tecnologías y sobre todo una mayor exigencia por parte de los usuarios así lo establece García (2019) también detalla que la problemática que presenta la población es la demanda de los servicios médicos y al acudir a los centros requieren ser atendidos con calidad y calidez; sin embargo, esto no se da por temas financieros. La Organización Mundial de la Salud maneja tres indicadores que afectan la calidad del servicio público estos son: la economía, tecnológica cultural y la gestión política, en un informe detallado de casos de América Latina se dio a conocer que la mayoría de consecuencias sobre la salud se da en cercos epidemiológicos, sanitarios, éticos, ambientales y en relación con la distribución del poder y la equidad.

A nivel nacional, según Álvarez (2019) la dificultad efectiva en los sistemas públicos de salud “provoca congestión induciendo a la saturación laboral del personal, el trabajo en cuanto a cantidad de trámites atendidos descuidan la calidad del servicio, esto se visualiza de forma desmejorada por falta de inversión pública”, lo que incita que muchos profesionales que no logren brindar óptima atención y que los usuarios estén insatisfechos con la calidad de servicio recibido de igual manera el estudio de Mendoza (2021) expresa que “en el marco de la gestión institucional que realizan las empresa públicas involucran la relación de estas variables que inciden de manera significativa como es la gestión pública y la atención que brindan al público”, en este precepto de idea la satisfacción del usuario es de gran importancia en el cumplimiento de su metas y objetivos organizacionales; por lo que, es necesario evaluar la gestión del servicio público, esto permitirá implementar planes de mejoramiento con el objeto de obtener impacto positivo.

Actualmente la población de la provincia de Santa Elena ha aumentado con el paso del tiempo, cuyas cifras se actualizarán en lo posterior conforme a los comunicados presentados por el INEC, de acuerdo al censo poblacional realizado en el año 2022. Su población total de acuerdo al último censo poblacional publicado en la página oficial del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010); presenta un conteo poblacional de 308.693 habitantes, donde un 50.80% del total de personas está integrada por hombres y un 49.20% por mujeres, con un rango de edad promedio de 27 años, en la que mujeres de 15 a 49 años comprenden un total de 77.711 en edad reproductiva, lo que origina un aumento

considerable de usuarios en los servicios de salud y la satisfacción del beneficiario a algunos centros de salud.

La gestión del servicio público y la atención de usuarios que obtienen la ciudadanía poseen ciertos mecanismos subjetivos en los que intervienen las percepciones de los actores involucrados en los procesos, en este caso como Dirección Distrital 24D01 de Salud correspondiente al cantón Santa Elena, incluidas sus comunidades y parroquias, donde se concentran procesos relacionados al servicio ciudadano. Mediante la técnica de la observación se ha logrado evidenciar que la situación problema radica en los tiempos de espera en respuestas y la calidad de atención deficiente, hace que esta importante institución pública no goce de buen prestigio y ocasiona malestares, quejas y reclamos al no dar solución a trámites que terminan siendo burocráticos, estos deben también a la escasez de los recursos financieros para inversión en la salud pública.

El presente trabajo de investigación pretende contribuir a la comunidad científica en el ámbito de la gestión del servicio público en cuanto a la calidad de atención al usuario y proporciona fundamentos para una gestión apropiada que aportará al talento humano a ejecutar sus labores de forma eficaz y eficiente, a fin de lograr las metas propuestas para desarrollar una correcta cultura institucional con las expectativas y objetivos del sector público.

### ***Formulación Del Problema***

¿Cómo la gestión del servicio público incide en la en la atención a los usuarios del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena?

### ***Sistematización del problema***

- ¿La dimensión atención al usuario incide significativamente con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena?
- ¿La dimensión calidad del servicio incide significativamente con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena?
- ¿La dimensión satisfacción del usuario incide significativamente con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena?
- ¿De qué manera las estrategias de mejoramiento en la gestión del servicio público aportarían a la atención de los usuarios?

## **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La necesidad de forjar la gestión del servicio público que propicie los más altos rendimientos en la institución gubernamental se ha convertido en un reto que debe ser satisfecho para alcanzar los altos estándares que maneja el sistema de gestión de calidad. Según Casimiro (2020) menciona que, en la actualidad, es normal visualizar que los ciudadanos se han acostumbrado a que el sector privado les ofrezca servicios de calidad y en menor tiempo de respuestas; sin embargo, se espera que el sector público pueda ofrecer la misma asistencia. En la salud pública por lo general los centros hospitalarios o subcentros generan trámites que requieren la atención emergente por el Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena y estos involucran demasiados trámites lentos y en ocasiones son rechazados por ausencia de presupuesto, esto genera cada vez más críticas en todas las administraciones.

La evaluación de la calidad de servicio que reciben los usuarios es importante, así lo establece Scheuber & Varas (2020) donde expresa que la calidad podrá ser determinada por la relación que existe entre los resultados que la entidad gubernamental desea obtener, los que evidentemente se logran, los que esperan los ciudadanos usuarios de los servicios públicos de que se trate y lo que finalmente define el régimen vigente de acuerdo al trámite burocrático en cada trámite. La medición de la claridad permitirá proveer la fijación de mejoras y compromisos adquiridos según indicadores reales.

## **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Desde el punto de vista práctico el presente estudio se realiza porque existe la necesidad de mejorar la calidad del servicio público, siendo un factor importante para garantizar a los usuarios respuestas en tiempos oportunos, ofrecer de forma adecuada la atención, siempre apuntando a la satisfacción total, de acuerdo al requerimiento de los beneficiarios y de las instituciones de la salud. Además, los resultados de la investigación aportarán al modelo de atención integral de salud considerando que las entidades públicas son medidas en cuanto a nivel de cumplimiento de la planificación estratégica institucional; y, al adecuado manejo del sistema de gestión de calidad que cumple con la finalidad de brindar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Su aporte práctico, permitirá ser referente científico que será validado para la ejecución de planes de mejoramiento estratégicos para la gestión del servicio público y la

atención al usuario enmarcados en la calidad, lo que permitirá reflejar que el Distrito de Salud de Santa Elena debe ser garante de ofrecer atención a: ciudadanos, al personal de la salud de los prestadores de servicio y a funcionarios. Enmarcados en aumentar en mayor medida políticas y planes de mejoras continuas, finalmente es necesario mencionar la línea de investigación responde a la calidad de servicio público.

## **OBJETIVOS**

### ***Objetivo General.***

Analizar la gestión del servicio público y su incidencia en la atención a los usuarios del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.

### ***Objetivos Específicos:***

- Establecer la incidencia de la dimensión atención al usuario con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.
- Determinar la incidencia de la dimensión calidad del servicio con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.
- Relacionar la incidencia de la dimensión satisfacción del usuario con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.
- Establecer estrategias con alternativas de mejoramiento en la gestión del servicio público para mejorar la atención de los usuarios.

## **IDEA A DEFENDER**

Con la implementación de estrategias de mejoramiento en la gestión del servicio público, optimizara la atención al usuario.

# CAPÍTULO 1. REFERENCIAL O TEÓRICO

## *1.1 Antecedentes Investigativos*

El capítulo 1 consta de los conceptos y teorías relacionadas a la gestión del servicio público y la atención al usuario que servirán de guía y estructura de referencia para ejecutar el trabajo de investigación denominado “*Gestión del Servicio Público y la Atención a los usuarios del Distrito 24D01 de SALUD, SANTA ELENA*”.

En el contexto internacional se encuentra el artículo científico de Ruíz Pinchi & Delgado Bardales titulado *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín* publicado en Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar en donde se detalla que el objetivo primordial de la investigación es conocer y proponer mejoras en la en la calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades de un lugar específico en este caso San Martín. El estudio es de carácter descriptivo, con un enfoque cualitativo y una revisión sistemática de artículos nacionales e internacionales que sientan las bases teóricas del artículo; los resultados arrojados muestran que ante una gestión adecuada por parte de la administración dará como reflejo una excelente calidad del servicio. Por lo que el documento da como conclusión que a nivel mundial el reflejo de una economía dinámica es el servicio que ofrecen las instituciones de carácter público siendo esto consecuencia directa de cómo las distintas entidades gubernamentales enfocan sus políticas a la mejora constante de los servicios que se brindan a sus usuarios.

De esta forma se trata de forma de sinónimo un eficiente servicio público con el desarrollo de un país y es el estandarte a alcanzar por los países en vías de desarrollo, como lo es la región latinoamericana tal y como lo señala en el trabajo de maestría de Taboada Trujillo *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018* desarrollado para la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo y que posee como objetivo central determinar el grado de relación entre las variables Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario. La investigación posee una metodología no experimental en su modalidad correlacional, el diseño de igual forma es correlacional-transversal y los datos se obtuvieron a través de la herramienta de la encuesta. Los resultados del estudio demostraron como las variables estaban correlacionadas de manera significativa y como conclusión se detalla que en los años recientes los servicios brindados por municipalidades y la satisfacción de los usuarios son

tópicos frecuentes que poseen gran importancia en la ciudadanía, por lo que a raíz de esta situación la población se muestra en descontento con las acciones tomadas en los distintos campos que les competen.

En el artículo científico titulado *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima* de autoría de Aliaga Díaz & Alcas Zapata y publicado en la revista INNOVA Research Journal se detalla como objetivo principal encontrar la influencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio dado en un centro de salud pública en la ciudad de Lima. El estudio posee una metodología de carácter cuantitativo, descriptivo, causal y transversal; por su parte la recolección de información se realizó por medio de cuestionarios. Los resultados indicaron que las variables estudiadas están correlacionadas en la capacidad de los servidores de la salud de ese sitio en específico para brindar un trato de calidad a los usuarios y como conclusión detallan que los múltiples factores implican que los servicios públicos en la región de Latinoamérica están generalizados hacia un descontento por parte de los usuarios de los mismos, por ende, al igual que en las empresas privadas se deben llevar a cabo análisis que hallen aquellas falencias que posee una institución de carácter estatal con el fin de eliminarlos y que planteen acciones de crecimiento que conduzca a una mayor eficiencia de parte de los miembros de la organización.

A nivel nacional se han realizado diversos estudios referentes a la relación de la gestión de los servicios públicos y la atención del usuario en los que se detalla la correlación institución-servicio-usuario tal y como se señala en el trabajo de investigación de maestría de Corrales Vargas que se titula *“Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos”* el cual fue desarrollado para la Universidad Técnica de Ambato y que tienen como objetivo identificar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios externos. Posee una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional; para la recolección de datos se usó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Los resultados detallan como las variables del estudio están estrechamente relacionadas a su vez que la institución posee una imagen positiva. Por lo que se llega a la conclusión que al momento de implementar sistemas de calidad se necesita que toda la organización participe de forma integral ya que la base es conocer la calificación que dan los usuarios a sus servicios, así como también que cambios ellos implementarían.

Estos diversos factores que convergen narran de forma explícita lo que busca el usuario al momento de utilizar un servicio público y son principios que busca satisfacer toda institución con la finalidad de prestar de forma eficiente su trabajo lo que demuestra al público general de qué manera está funcionando internamente el lugar y que se ve reflejada en la satisfacción o insatisfacción de quienes hicieron uso de las actividades que provee el mismo.

## ***1.2 Bases Teóricas y Conceptuales***

En el siguiente apartado se detalla la conceptualización del concepto base de la gestión de igual forma los epígrafes siguientes detallan los elementos base de la investigación.

La gestión es el proceso mediante el cual una organización asegura una determinada cantidad de recursos, así como el empleo efectivo de los mismos de acuerdo al cumplimiento de las metas planteadas previamente. De igual forma abarca a aquellas actividades que evalúan el desempeño general de la institución, así como el desarrollo de diversas estrategias que aseguren que la misma se mantengan vigente en los incesantes cambios de mercado (Vargas Angulo cit. a Melkin, 2021).

De igual forma la gestión es clave al momento de detallar el cómo se lleva una organización y su funcionamiento interno, enfocada en varios aspectos como los recursos necesarios para llevar a cabo una actividad, así como también el desglose de actividades de cada miembro de la organización; todo a través de un sistema de gestión de información que proporcione los datos requeridos en todos los niveles jerárquicos, departamentos y áreas que componen una institución (Pacheco & Rodríguez, 2019).

Otro concepto base de este apartado investigativo es el término servicio que se lo puede definir como el proceso mediante el cual interactúan el cliente y el personal de una institución, así como los elementos complementarios tales como bienes, recursos físicos, sistemas e infraestructura; con la finalidad de que el usuario resulte satisfechas sus necesidades (Morales López cit. a Grönroos, 2018).

También es necesario recordar que la administración juega un rol importante en la relación de la gestión y el servicio, pues este elemento surge desde el mismo momento en que los grupos sociales se organizaron y distribuyeron los recursos disponibles entre cada miembro de su organización social con la finalidad de asegurar la supervivencia del

colectivo a través de la asignación de actividades dependiendo de las cualidades de cada individuo, situación que se convertiría en la base del concepto mismo de administrar (Julio Quintana, 2020).

### ***1.3 Gestión del servicio público***

Al hablar de gestión se entiende por el conjunto de operaciones que ejecuta una institución con la finalidad de llegar a una meta establecida, ya que aquellas organizaciones que operan de forma arbitraria sin un esquema de valor ni objetivos fijos poseen mínimas posibilidades de que consigan el éxito que esperan, esto como consecuencia directa del trato a la clientela quienes difundirán como el servicio o productor ofrecido por ese organismo es de pésima calidad (Naranjo Teneda, 2020).

De igual forma se entiende por gestión del servicio público al manejo de recursos de carácter estatal en el área de servicios con la finalidad de ofrecer éstos a los usuarios que hacen goce de su participación como miembros de una comunidad y quienes demandan que los servicios brindados sean de calidad para satisfacer sus necesidades y expectativas; siendo esta situación directa consecuencia que el entorno externo en la actualidad permite a las organizaciones colaborar de forma activa (Fierro Moreno et. al, 2018).

Por su parte varios elementos externos implican la evolución de la gestión del servicio público entre los cuales se halla la globalización y el empuje que ha dado a la modernización del Estado a través de los servidores públicos y como éstos han cobrado suma importancia en las gestiones públicas por medio de la ejecución de políticas públicas en beneficio de las instituciones gubernamentales y el servicio brindado a los usuarios (Burgos Peñate, 2021).

La participación ciudadana en la actualidad hace parte activa de las gestiones públicas enfrentando de manera más consistente la forma en la que los ciudadanos hacen escuchar su voz con la finalidad de que sus necesidades sean resueltas, en un pro de un bienestar colectivo que no se queda de brazos cruzados ante los contratiempos internos que afecten el normal funcionamiento de una organización gubernamental como se lo expone en el artículo *Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual* que muestra:

**Figura 1**

*Participación Ciudadana para el Control Democrático y Mejoramiento de las Políticas Públicas*



*Nota.* La figura expone el control y la participación de la ciudadanía ante las problemáticas presentes en las instituciones de carácter público. Tomado de *Revista Venezolana de Gerencia* (p.348) por (Montecinos & Contreras, 2019).

Este factor y demás dan paso a una nueva gestión pública que tiene como protagonista a la ciudadanía la cual ha llevado su participación no solo en la designación de las autoridades sino de igual forma desconocerlos en el caso de que su gestión sea calificada como incompetente (Rodríguez Loor, 2019). Demostrando como en la actualidad los usuarios son la base del funcionamiento y calificación de las actividades de una entidad de carácter público.

Por todo lo expuesto se concluye que la gestión del servicio público evoca a los lineamientos que prosiga una institución al momento de ofrecer una determinada actividad para la ciudadanía, la cual a su vez juega el papel de juez pues determina la calidad del mismo y expone de qué manera funciona ese determinado apéndice del Estado.

### **1.3.1 Planeación**

La planeación conocida de igual forma como planificación posee como eje central el deseo de obtener una necesidad humana, económica y social; como un acto de esquivar decisiones que condenen al fracaso un proyecto y que por el contrario asegure el éxito encaminando a través de acciones que determinen los próximos pasos a seguir (Gutiérrez Silva et. al, 2021).

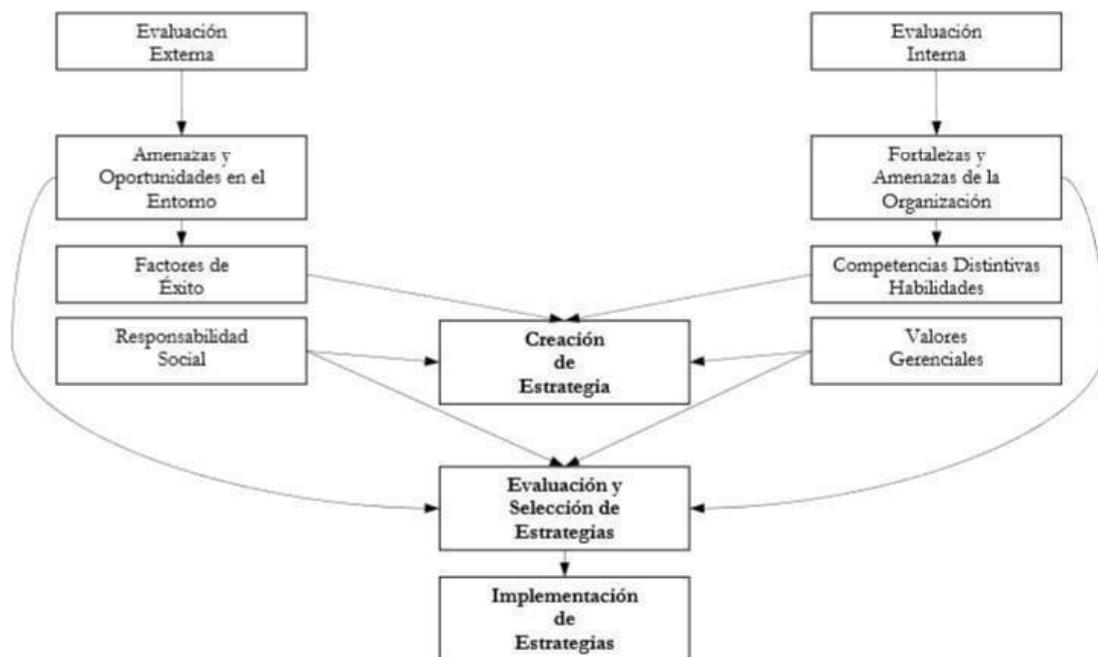
Para Patricio Díaz (2022) la planificación se estructura en base al juicio organizativo definiendo que utilidad posee cada recurso que posee la institución con la finalidad de que los mismos respondan en base al tiempo y las metas a cumplir; aportando de forma activa

al crecimiento de la institución sea esta pequeña o grande en el rubro en el que se desempeñe.

La planeación de igual forma es el prever situaciones que puedan afectar el eficiente funcionamiento de una institución, ya que el planear es la capacidad de elegir entre diversas alternativas funcionales. Esto debido a lo complejo que es el proceso administrativo y a que frecuentemente se topa con todo tipo de problemas que alteran un plan inicial y que exige la adaptación del mismo ante el nuevo status quo del mercado (Carriazo Díaz et. al, 2020).

**Figura 2**

*Modelo de planeación estratégica de Mintzberg.*



*Nota.* La figura presenta los procesos y relaciones existentes entre los elementos que interactúan durante la planeación estratégica. Tomado de *Tesis de Maestría. La planeación estratégica como herramienta para incrementar la productividad y sostenibilidad de las empresas. Caso: grandes empresas del sector de servicios de aseo y mantenimiento de instalaciones en Bogotá* (p.20) por (Gómez Solano cit. a Mintzberg, 2020).

Por lo tanto, la planeación desemboca en los planes operativos que se crean y ejecutan con la finalidad de afrontar diversa contrata tiempos de cualquier índole que se presenten y entorpezcan el normal funcionamiento de una institución, convirtiéndose a su vez en la guía de las acciones a tomar. Generalmente estableciendo planes operativos de carácter

anual por parte de los directivos de la institución y que fungen como una estrategia general a las acciones a tomar con el fin de alcanzar los objetivos planteados (Narvárez Rivera, 2018).

Por último y no menos importante el planteamiento de objetivos y metas que permitan la visualización de destino al cual alcanzar son primordiales al momento de detallar que ruta de acción se toma a lo largo de un determinado período ya que los objetivos en común enfocan las actividades y esfuerzo grupales en una ruta de acción que facilite la consecución de los objetivos de la organización (Gaytán Cortés, 2020).

Todos estos elementos inciden en la planeación y se enfocan en la capacidad de la institución para responder ante imprevistos y de igual forma traza una línea para las actividades de la misma en el día a día, valorizando la necesidad de poseer estrategias previamente diseñadas que reflejen la previsión a incidentes por parte de la empresa.

### **1.3.2 Organización**

Las organizaciones se crean con la finalidad de perseguir una meta específica y en la cual se dividen los recursos y materiales de forma que la estructura de la misma no se vea afectada, siendo esto posible gracias a la división de las responsabilidades y la coordinación de los distintos procesos propios de la institución (Bastidas Espinosa cit. a Morales Gutiérrez, 2018).

Toda organización posee como eje una estructura que define el funcionamiento de la misma y el cómo cada uno de los estratos responde al superior de este, así como también designa cada una de las funciones de esas áreas, de esta forma se direcciona de forma efectiva cada actividad operacional con la finalidad de que el resultado obtenido esté debidamente diseñado y adecuadamente implementado en base a los requisitos de la institución (Pineda-Pizarro & Erazo-Álvarez cit. a Guzmán & Burgos, 2021).

Otro elemento crucial dentro de una organización es el manual de funciones el cual es una herramienta que permite que los miembros de una organización conozcan los diferentes cargos y herramientas que originan la eficiencia de la administración y establecen las normas de coordinación en cada área de la institución, sin este elemento se generan adversidades y conflictos que desestabilizan cómo funciona la corporación (Coronel Cruz et. al, 2018).

De igual forma para el diseño de esta herramienta se sigue una secuencia de elementos tales como técnicas de análisis y de diseño de estructura organizacional; así como también se analiza la distribución de la carga laboral y en casos específicos un análisis de antecedentes jurídicos; todos estos recursos responden al objetivo central de que el manual de funciones sea lo más detallado y específico posible (Villafuerte Burgos cit. a Pintos, 2018).

### **1.3.3 Dirección**

La dirección corresponde a los directivos quienes se encargan de las funciones de planificación, organización, coordinación y control dentro de una institución con la finalidad de alcanzar los distintos objetivos propuestos a su vez que da paso a que la empresa incursione en aquellos mercados que posee como objetivo; todo esto a través de las herramientas necesarias que permitan el desarrollo organizacional esperado (Tormen Holguín cit. a Silva, 2019).

Dentro de las características de la dirección se halla el liderazgo que es un elemento crucial para crear esquemas que impulsen a cada miembro de la organización a alcanzar su máximo potencial, ya que en la actualidad este recurso es un factor primordial al momento de que las instituciones atraviesen situaciones difíciles, pues permite que el líder transmita a sus seguidores confianza y empoderamiento de que la entidad solo surgirá de esa crisis por medio del esfuerzo en conjunto; a su vez que delega autoridades y genera nuevos líderes que poseen un razonamiento efectivo para la resolución de problemas (Gonzales Reyes et. Al cit. a Clifford, 2018).

Otro factor esencial y que va de la mano del liderazgo es la motivación dentro del ámbito laboral público o privado ya que eleva el potencial de los subordinados, así como el desempeño del mismo líder pues los sitúa en la mentalidad de que el esfuerzo propio permite alcanzar las metas de la institución ajustando la necesidad de resolver las necesidades propias en beneficio de ambas partes (Deroncele Acosta et. Al cit. a Peña-Rivas y Villón-Perero, 2021).

Demostrando que el liderazgo es uno de los elementos de mayor impacto dentro de la gestión de una institución ya sea esta de carácter público o privada, y es que los líderes se enmarcan en ese factor crucial que determina el éxito del funcionamiento de una

organización ya que éste establece una guía o eje para que los miembros de la entidad se sientan influenciados de manera positiva a la persecución de las metas de la compañía.

Por último y no menos importante se halla el trabajo en equipo que implica la asignación de tareas en base a las habilidades propias de cada individuo como una estrategia que comprometa a cada miembro de la organización a desempeñarse en el área más adecuada para sí y que permite alcanzar metas comunes; en un clima armonioso y de respeto donde la cooperación es más eficaz porque cada persona está enfocada en que sus labores son un engranaje más dentro de la compleja red de actividades de la institución (Fajre, 2018).

#### **1.3.4 Control**

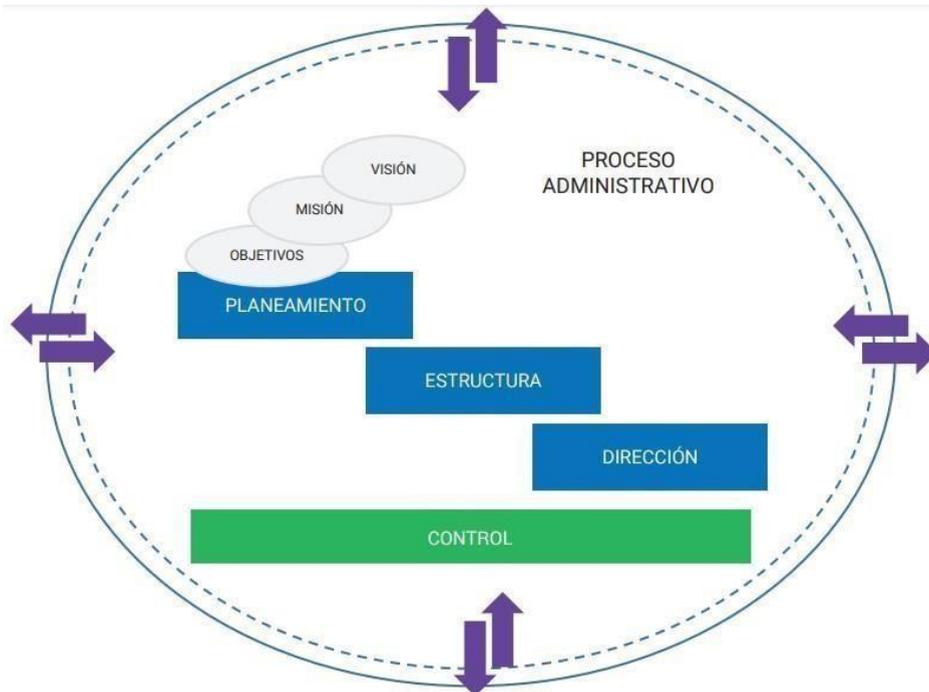
La función de control dentro de una organización permite determinar el desvío entre lo planeado, lo realizado y de igual forma corregir las acciones infructuosas para el logro de los objetivos fijados, haciendo especial énfasis en el papel del factor humano direccionándolo de manera efectiva con el fin de que los procesos organizacionales funcionen de manera adecuada y al ritmo esperado (Mejias-Guevara et. Al cit. a Nieves Julbe, 2022).

Para Estrada Sánchez (2019) de igual forma el control consiste en la capacidad de medir, evaluar y enmendar los diferentes aspectos del desempeño de manera individual y grupal dentro de una institución, con el fin de que los objetivos laborales sean alcanzados de manera óptima y en los tiempos estipulados, tomando en consideración los programas y estrategias escenificadas previamente que garantizan que los procesos sean ejecutados; de igual manera en este aspecto de la gestión del servicio público se sigue con un proceso que implica tres factores cruciales: el establecimiento de criterios, la medición del desempeño en base a los criterios y la corrección de las variaciones basados en los criterios.

El control abarca un sinnúmero de elementos dentro de una gestión y que demuestran lo voluble que es este factor ante distintas circunstancias que implican contratiempos ante los procesos administrativos dentro de una institución y el entramado que se lleva a cabo entre los distintos departamentos y áreas de una entidad ya sea de carácter pública o privada, como se muestra en la figura del artículo *La función de control en las organizaciones* que expone:

### Figura 3

*La función de control dentro del proceso administrativo de las organizaciones*



*Nota.* La figura expone el control y su funcionalidad en los procesos administrativos dados dentro de una institución. Tomado de *Revista CEA* (p.72) por (Schmidt, Tennina, & Obiol, 2018)

Otro factor crucial es la supervisión, un proceso por medio del cual se da un seguimiento constante al desempeño y las funciones que ejecutan cada uno de los miembros de la organización, esto con el objetivo de identificar las dificultades laborales que se presentan y éstas ser resueltas a tiempo a fin de mejorar los procesos internos de una institución (Gutiérrez Pinto cit. a Marconi, 2018). Es decir, llevar un análisis constante del desempeño de un miembro de la organización en beneficio de la misma.

Complemento a esto se hallan las medidas de control que permiten verificar que el desarrollo planeado se haya cumplido, a su vez éste se puede establecer en diferentes etapas del trabajo como lo son antes, durante y después de haber realizado las actividades de servicio al cliente/usuario; proyectando de igual forma a futuro la búsqueda y adquisición de prácticas laborales que aseguren un mejor desempeño de los colaboradores dentro de la institución (Vega de la Cruz & Marrero Delgado, 2021).

#### 1.4 Atención al Usuario

La atención al usuario es sin duda alguna el resultado de la interacción de quienes ofrecen un determinado servicio y aquellos que lo consumen, de esta forma si una determinada organización enfoca de manera incorrecta a los miembros de la misma y éstos están en contacto con los usuarios, se desmejorara la imagen de la institución por lo que es crucial que el recurso humano sea capacitado en su totalidad con la finalidad de brindar una atención de calidad (Freire Vargas, 2020).

De igual forma el mundo en la actualidad avanza con rapidez y los servicios ofrecidos por instituciones de países de primer mundo suponen los estándares por los cuales los usuarios se regirán al momento de ser atendidos, esto supone retos y se ve reflejado en que ante un excelente servicio se genera con la clientela una relación de confianza acerca del producto o servicio brindado por la institución (Noboa Mora cit. a Herzberg, 2021).

**Figura 4**

*Proceso de prestación del servicio en dimensiones de calidad y su descripción*



*Nota.* La figura detalla los elementos que se conjugan durante el proceso de atención al usuario. Tomado de *Información Tecnológica* (p.30) por (Fontalvo, De la Hoz-Dominguez, & De la Hoz, 2020)

Por lo tanto, la atención al usuario debe ser precisa y cómoda lo que genera un vínculo con el mismo, de esta forma se obtendrá una calificación positiva por parte de quienes emplean los servicios ofrecidos por una institución, es decir, la primera impresión cuenta en gran medida y generara que el cliente vincule a la organización con una excelente imagen corporativa (Aguilar Mosquera cit. a Navarro, 2021).

En conclusión, se da por sentado que la atención al usuario es aquel elemento por medio del cual una institución ya sea pública o privada interactúa con quienes hacen uso de los servicios prestados por la organización, de esta forma las distintas partes involucradas determinan una calificación en base a distintos factores involucrados que van desde los distintos parámetros de servicio, calidad del mismo y la satisfacción de los usuarios.

#### ***1.4.1 Servicio al usuario***

El servicio al usuario es un elemento crucial dentro de una organización de carácter público ya que por medio de esta se determina de qué manera esta institución funciona internamente, por lo tanto, aquellas personas que están directamente en contacto con los usuarios son el primer punto de inflexión ya que generaran una imagen que será compartida con otras personas interesadas en usar los servicios prestados (Naranjo Teneda, 2020).

Este factor posee distintos indicadores por los cuales puede ser medido, uno de estos es la satisfacción del usuario que implica a varios elementos relacionados netamente a la percepción de quien hace uso de los servicios, el cual tienen como punto de partida las expectativas acerca del trato que recibirá y que compara con el que ha recibido (González Sánchez cit. a Pérez, 2020).

Para García (2016) el servicio posee una estrategia focalizada en suplir una necesidad a través del establecimiento de varias medidas que unifican los distintos niveles y elementos que pertenecen a una organización, esto con la finalidad de dirigirlos al cumplimiento de metas y esto su vez desemboca que en los diversos procesos de la empresa se persiga la satisfacción de las exigencias y de los requerimientos de los clientes.

En el siglo XXI esto ha hecho que los estándares de calidad regidos no solo por organismos reguladores internacionales sino también por los usuarios sean más estrictos y con parámetros más elevados, en respuesta principalmente por la facilidad del acceso a la información global a través de cualquier dispositivo con conexión a internet.

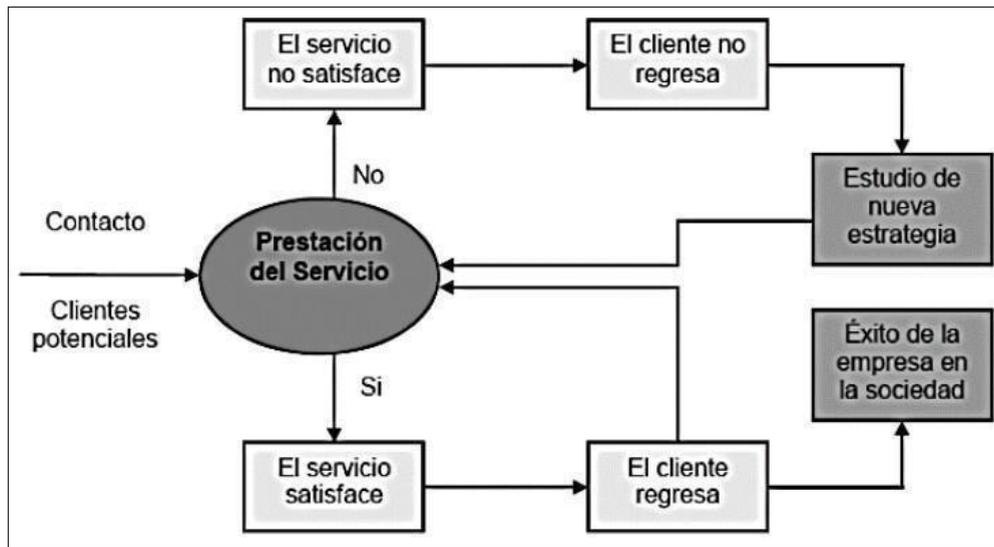
Esto a su vez implica que las comparativas al momento de ofrecer un determinado servicio sean hechas en base a los criterios y calificaciones difundidas previamente por usuarios anteriores a quienes la organización preste sus actividades; y de igual forma lo expuesto por aquellas personas de otras comunidades principalmente de países de primer

mundo que propagan la experiencia en estos sitios de similares características los cuales el usuario local usa de referencia al momento de calificar el servicio recibido.

Otro elemento dentro de esto es el proceso de atención ya que dependiendo del trato que se le haya efectuado seguirá una determinada ruta de acción como se lo muestra en la figura del documento investigativo *Plan estratégico para mejorar los procesos de atención al cliente en el comercial Dayaren* que muestra:

**Figura 5**

*Elementos que componen la prestación de un servicio*



*Nota.* La figura muestra la ruta de acción de un usuario ante la prestación de un servicio. Tomado del *Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios* (p.14) por (Cando Almache cit. a Fontalvo y Vergaram, 2019)

La lealtad del consumidor es beneficio directo respecto al servicio al usuario que se haya brindado, debido a que la primera impresión que reciba el cliente genera una empatía y un estándar base del resto del proceso de atención que recibirá por parte de la institución a la cual recurre con la finalidad de resolver alguna necesidad que posee, es decir, una presentación digna afianza la imagen de la organización (Chamoly Urtecho & Palomino Alvarado, 2021).

El servicio al usuario posee distintos matices y elementos que juegan de manera determinante el cómo esta parte de una organización sea percibida por parte de quienes emplean los servicios que ofrecen y de qué forma a su vez éstos distribuyan información de la institución. Por lo tanto, es crucial que aquellos miembros que tengan contacto

directo con los usuarios generen la mejor imagen posible y en caso de fallar se deban tomar las medidas correctivas necesarias.

#### **1.4.2 Calidad del servicio**

La calidad del servicio es uno de los principales ejes de una organización así como de mejora de la misma y participa activamente en la construcción y direccionamiento del futuro de la institución, este elemento es determinado por varios factores como la satisfacción resultante de expectativas previas acerca del servicio que se brinda en una institución, es decir, al final la percepción de cada usuario varía de acuerdo a sus propios criterios de calificación (Monroy Ceseña & Urcádiz Cázares cit. a Oliver, 2019).

Por su parte para Burgos Chávez & Morocho Revolledo (2020) la calidad del servicio es aquel conjunto de actividades y/o aspectos que busca consolidar de manera constante una empresa de carácter público o privada en sus productos o servicios ofrecidos en un nicho de mercado específico y que posee como finalidad satisfacer a su clientela a través del entendimiento y la comprensión de ellos necesitan así como también las expectativas que poseen y que determinarán la calificación que difundirán acerca de la institución.

Una herramienta determinante en la calidad del servicio es el buzón de sugerencias, ya que es un modo de comunicación institucional de escucha activa, que permite la retroalimentación entre las distintas partes que conforman una organización, así como de quienes hacen uso de los servicios de la misma, haciéndolos sentir de forma partícipe y activa del mejoramiento de la entidad (Gutiérrez Caro & Marino Díaz cit. a Psacharopoulos et al, 2020).

El índice de resolución de problemas es otro de los puntos cruciales ya que permite que la institución verifique si se están llevando a cabo las mejoras necesarias en las áreas que anteriormente han presentado debilidades y dan como resultado una mejora de la imagen de la organización por parte de los usuarios, todo esto como resultado de procesos internos llevados por una administración constante y colaborativa entre los distintos equipos de trabajo de la institución (Albán Velasteguí cit. a French, 2020).

Es decir, se hace énfasis en los procesos internos y los equipos de trabajo como puntos cruciales al momento de la resolución de problemas que afecten al funcionamiento de la organización que una vez detectados y solucionados dan paso a una mejoría en la calidad del servicio ofrecido por la institución.

De igual forma la calidad del servicio posee un determinado proceso como se muestra en el gráfico del documento *Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio. Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público* que expone:

**Figura 6**

*Proceso de medición y calificación de la calidad de los servicios*



*Nota.* En el gráfico se visualiza el proceso por el cual se mide la calidad de un servicio brindado. Tomado de la *Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio* (p.8) por (Ministerio del Trabajo, 2020)

Los procesos y su seguimiento permiten que un determinado objetivo sea cumplido a cabalidad, de esta realidad son parte las instituciones de carácter público y por ende persiguen ofrecer servicios de calidad a los usuarios. Ejemplo de esto es el gráfico expuesto anteriormente que detalla en un documento oficial el proceso a seguir para detallar que calificación posee la atención brindada.

### **1.4.3 Satisfacción del usuario**

La diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios recibidos es en términos simples la satisfacción del usuario, de igual forma diversos factores se asocian entre sí en esos precisos momentos para determinar la atención del usuario de manera general y refleja la gestión del servicio público.

A nivel general de las diversas instituciones de carácter tanto público como privado la satisfacción juega un rol esencial en el mantenimiento de las funciones de la misma, pues al ser monitoreada de forma permanente se comprende de mejor manera el estado actual de esta constante permitiendo que sea pulida por parte de profesionales usando técnicas adecuadas para su mejoría (Panchana Gómez cit. a Gerónimo et. al, 2021).

Para Alarcón Hernández cit. a Messarina (2022) la satisfacción del usuario es referida a la experiencia cognoscitiva o racional de dos aspectos centrales de comparativas dadas entre el comportamiento del servicio y las expectativas que poseían sobre el mismo; encontrándose a su vez determinado por otros factores que intervienen como son la organización sanitaria, las necesidades personales, los valores morales y culturales en los que respecta al aspecto de la satisfacción, siendo estos elementos algunos determinantes generales pues cada individuo posee sus propios estándares en lo que respecta a evaluar un servicio o producto ofrecido por una institución.

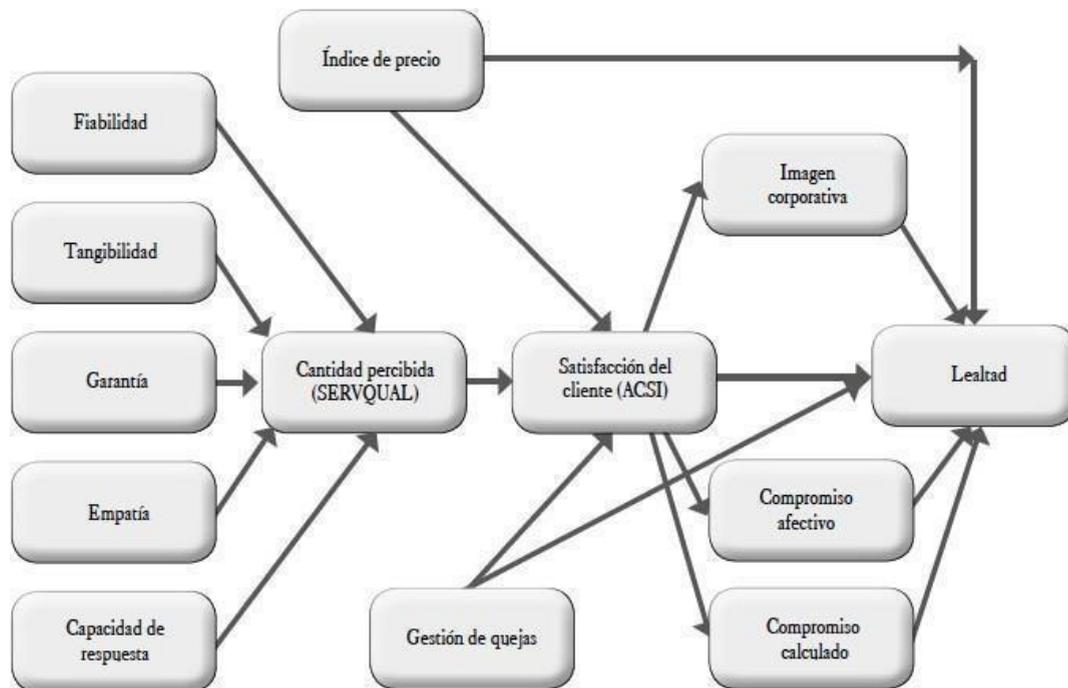
La persecución de los más altos estándares en infraestructura y atención al usuario desembocan de manera crucial en la satisfacción de los denominados clientes y por ende se convierte en el principal objetivo a alcanzar por la empresas públicas o privadas, de esta forma se fomenta a ser más competitivos en las áreas que tengan ciertas falencias en los de una consecución de objetivos mayores (Gregor Noriega, 2020).

De igual forma la existencia de un clima de confianza es crucial en toda institución y en la satisfacción del usuario, ya que los distintos grupos sociales se basan en un constructo de señales y normas de carácter cultural lo que a su vez genera la capacidad de cooperar entre los distintos miembros a fin de alcanzar metas en común; todo esto como resultado de que los códigos de comportamientos compartidos simplifican el poder entre las personas pertenecientes a una organización (López Ramírez et. al, 2019).

Sin embargo, existen muchos más elementos que son parte de la satisfacción del usuario tales como las cualidades, valores, cultura, experiencias narradas por anteriores usuarios y el sitio donde se desarrolla el servicio; siendo todo un conjunto de características que inciden en la satisfacción final percibida por el usuario y que varían enormemente entre cada uno de ellos (Tello Marreros, 2021). Por lo que es de suma importancia que una organización evalúe los diversos escenarios que puede esperar recibir un usuario al hacer uso de un servicio prestado por la institución.

**Figura 7**

*Relación de variables del Norwegian Customer Satisfaction Barometer*



*Nota.* En la figura se destacan las relaciones que existen entre los distintos factores del proceso de satisfacción del cliente/usuario. Tomado de la revista *SIGNOS- Investigación en Sistemas de Gestión* (p.107) por (Aristizábal Uchima cit. a Ospina & Gil, 2019)

En conclusión, la satisfacción del usuario es aquella medición que realiza toda institución con la finalidad de medir que aspectos de su funcionamiento se están ejecutando de manera adecuada y cuáles no, ante lo cual se toman una serie de medidas de corrección a fin de brindar a la clientela un servicio de calidad que responda correctamente a sus expectativas y que satisfaga las necesidades que llevo a que el cliente contrate los servicios prestados por la organización.

## **CAPÍTULO 2. MARCO METODOLOGICO**

El diseño del estudio se enmarca dentro de la investigación descriptiva, que cumple con el propósito describir las variables de la gestión del servicio público y la atención a los usuarios del distrito 24D01 de salud, Santa Elena. Los aspectos metodológicos que guían el trabajo es el análisis de información de las fuentes primarias y secundarias.

### ***2.1 Tipos de investigación***

Por su carácter, el estudio empleará el tipo descriptivo ya que permitió determinar de forma explícita los indicadores, características, componentes y los rasgos de la situación u objeto de estudio, se constituye en el mecanismo más idóneo para puntualizar con los elementos de la gestión del servicio público en referencia a la situación problemática diagnosticada en la entidad y su incidencia en la atención a los usuarios. Además, es correlacional considerando que permite analizar las dos variables, resulta conveniente agregar que ésta con variación en el estudio, asimismo representa señalar relaciones de causalidad entre los valores que se hallarán. Esto sustenta la teoría de Hernández (2020), donde expresa que los estudios descriptivos indagan especificar las propiedades relevantes de grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis donde los pueden medir y evaluar varios aspectos, componentes del fenómeno o dimensiones.

La investigación de campo orienta a la recolección de datos directa con los involucrados con el objeto de estudio, en este caso se aplicó la entrevista a los directivos y jefe departamentales de la organización y a los usuarios, los mismos que brindaron información oportuna y confiable. La información explorada en campo corresponde a las variables de la gestión del servicio público y la incidencia con la atención a los usuarios. Como soporte teórico Jiménez (2019) sustenta que la investigación de campo se enfoca en problemas reales con la finalidad de hallar los factores que los componen y que desembocan en un análisis de la relación causa-efecto de una determinada variante.

#### ***2.1.1 Enfoque de Investigación***

Por su naturaleza, la investigación presenta enfoque cuantitativo, considerando que se ajusta a todos los aspectos observables capaces de ser medidos, la metodología práctica analítica se vale de experiencias estadísticas para llevar a cabo el estudio de la información. Hernández (2006) establece que el enfoque en mención aporta a la

verificación de datos por medio de estadísticas con la intención de vincular teorías. Asimismo, para Álvarez C. (2019) menciona que esto es un paradigma científico ya que el enfoque hace uso de procesos sistemáticos y empíricos al momento de recolectar datos y alcanzar objetivos anteriormente planteados.

El diseño de la indagación se direcciona a describir las variables “gestión del servicio público” y la “atención a los usuarios”. El procedimiento se realiza planteando el problema y la revisión de la literatura orientará el estudio, con el fin de analizar el resultado de datos estudiados para alcanzar resultados y recomendar posibles soluciones

## **2.2 Población y muestra**

### **2.2.1 Población**

La población de estudio está conformada por los funcionarios y personal administrativo y de salud/usuarios del Distrito 24D01 de salud, Santa Elena, para una confiable toma de datos representativos a fin de analizar la información que determinen los resultados de la investigación. La representación del total de la población será basada en lo siguiente:

- Funcionarios (director y jefes de departamentos)
- Personal administrativo y de salud/usuarios (que asisten al balcón de servicios y a tramites servicios de coordinación control y gestión)

**Tabla 1**

#### *Población*

Personal	Cantidad
Director distrital	1
Jefes de áreas	10
Personal administrativo y de salud/usuarios	200
Total	211

## **2.2.2 Muestra y muestreo**

### **2.2.2.1 Muestra**

Para el desarrollo del estudio la muestra es la parte de la población que se selecciona, la misma que se efectuara la medición y la observación de las variables de estudio. Se considera a 11 servidores públicos y 100 personal administrativo y de salud/usuarios que asisten a diario al Distrito de Salud.

**Tabla 2**

#### *Muestra*

Personal	Cantidad
Director distrital	1
Jefes de áreas	4
Personal administrativo y de salud/usuarios	100
Total	105

### **2.2.2.2 Muestreo**

El estudio se empleará la muestra probabilística por conveniencia. Se eligió la muestra por la accesibilidad para obtener información de los sujetos que laboran en la institución y asisten a diario.

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

### **2.3.1 Técnicas**

La técnica es la entrevista porque es de gran utilidad en la investigación para recabar datos representativos, en este caso puntual a los funcionarios (director y jefes de áreas) con la finalidad de medir la gestión del servicio público. Bravo (2019) menciona que esta técnica ayuda a que el investigador acceda a datos específicos a través de una conversación con preguntas enfocadas a generar una comprensión y énfasis de las variables que se estudian.

Además, se aplicará la encuesta al personal administrativo y de salud/usuarios a fin de observar la situación y registrarla a fin de analizar e interpretar resultados confiables. Según González P. (2020) expresa que la encuesta se emplea para medir actitudes de las personas con el propósito de medir problemas accediendo que sus resultados puedan ser representados por un puntaje ponderable.

### **2.3.2 Instrumentos**

Los instrumentos para recolectar información en este estudio es el cuestionario que consiste en formular varias interrogantes de acuerdo a las dimensiones, indicadores e ítems de acuerdo a lo establecido en las variables de estudio. Esto aportara a registrar los datos estadísticos para la interpretación de resultados.

#### **Variable: Gestión del servicio público**

##### **Dimensión: Planeación**

- Planes operativos (2 ítems)
- Objetivos y metas (2 ítems)

##### **Dimensión: Organización**

- Estructura organizacional (2 ítems)
- Manual de funciones (2 ítems)

##### **Dimensión: Dirección**

- Liderazgo y motivación (2 ítems)
- Trabajo en equipo (2 ítems)

##### **Dimensión: Control**

- Supervisión (2 ítems)
- Medidas de control (2 ítems)

#### **Variable: Atención al usuario**

##### **Dimensión: Servicio al cliente**

- Proceso de atención (2 ítems)

- Capacidad de respuesta (2 ítems)

#### **Dimensión: Satisfacción del usuario**

- Usuarios atendidos (2 ítems)
- Tiempos de espera (2 ítems)

#### **Dimensión: Calidad del servicio**

- Necesidades cubiertas (2 ítems)
- Satisfacción plena (2 ítems)

#### **2.3.3 Métodos de análisis de datos**

Para el desarrollo y análisis de datos se emplearán lo siguiente:

- Estadística descriptiva: a través del análisis estadístico (frecuencia con sus respectivas tablas y gráficos)
- Estadística inferencial: a través de análisis estadístico de tipo correlacional, utilizando el software SPSS versión 22 y los análisis de datos de regresión lineal.

#### **2.3.4 Aspectos éticos**

Esta investigación considerará fuentes de información bibliográficas, el respeto a los entrevistados y encuestados y están encaminadas en el marco ético:

- Valor: busca analizar la gestión del servicio público y su incidencia en la atención a los usuarios del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.
- Validez científica: La investigación es metodológicamente sistemática, basado en las teorías validadas como científicas.

## CAPÍTULO 3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Análisis de resultados de instrumentos de investigación

**Tabla 3**

*Correlaciones*

			Variable Atención al Usuario	Variable Gestión del Servicio Público
Rho de Spearman	Variable Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	0,667
		Sig. (bilateral)		0,022
		N	100	5
	Variable Gestión del Servicio Público	Coeficiente de correlación	0,667	1,000
		Sig. (bilateral)	0,022	
		N	5	5

- Prueba no paramétrica bajo el estadístico de Rho de Spearman existe un nivel de correlación positiva:
- Variable Atención al Usuario con un coeficiente de 1,00, y un nivel de correlación media de la variable Gestión del Servicio Público con un coeficiente de 0,667.

En la aplicación de las encuestas dirigidas a funcionarios públicos de la Dirección Distrital 24D01 de Salud se obtuvieron los siguientes resultados:

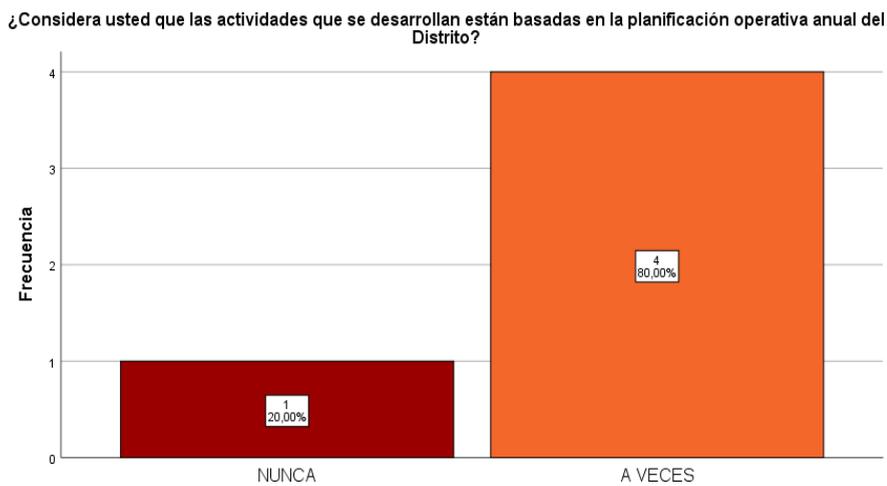
**Tabla 4**

*Conocimiento de programas evaluados por entidad de control*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
10	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	A VECES	0	0,0	0,0	0,0
	SIEMPRE	5	5,0	100,0	100,0
	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 8**

*Conocimiento de programas evaluados por entidad de control.*



Los resultados de la entrevista muestran que un 80% de la muestra refiere que a veces las actividades desarrolladas están planificadas de acuerdo a la programación del Distrito, mientras que un 20% menciona que no se trabaja con la planificación operativa.

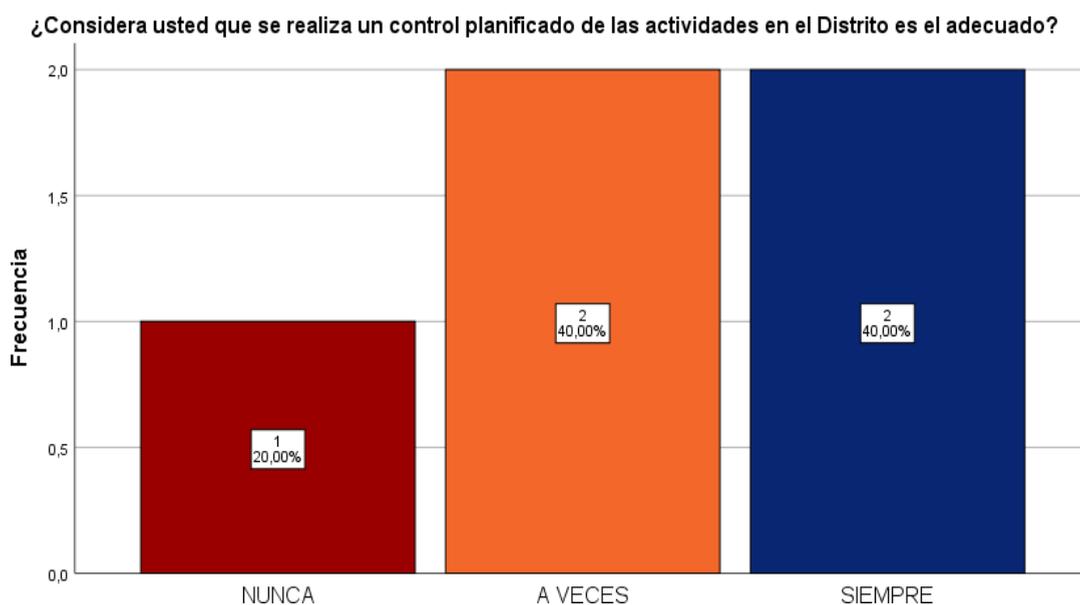
**Tabla 5**

*Control de actividades del Distrito*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	NUNCA	1	1,0	20,0	20,0
	A VECES	2	2,0	40,0	60,0
	SIEMPRE	2	2,0	40,0	100,0
2	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 9**

*Control de actividades del Distrito.*



Respecto a esta pregunta los resultados de la entrevista muestran que un 40% de la muestra refiere que siempre se realizan controles de las actividades que desarrolla el Distrito de acuerdo a su planificación, de la misma manera un 40% refiere que a veces se cumple un control, y sólo el 20% respondió no se efectúa un control de las actividades que el Distrito planifica.

**Tabla 6**

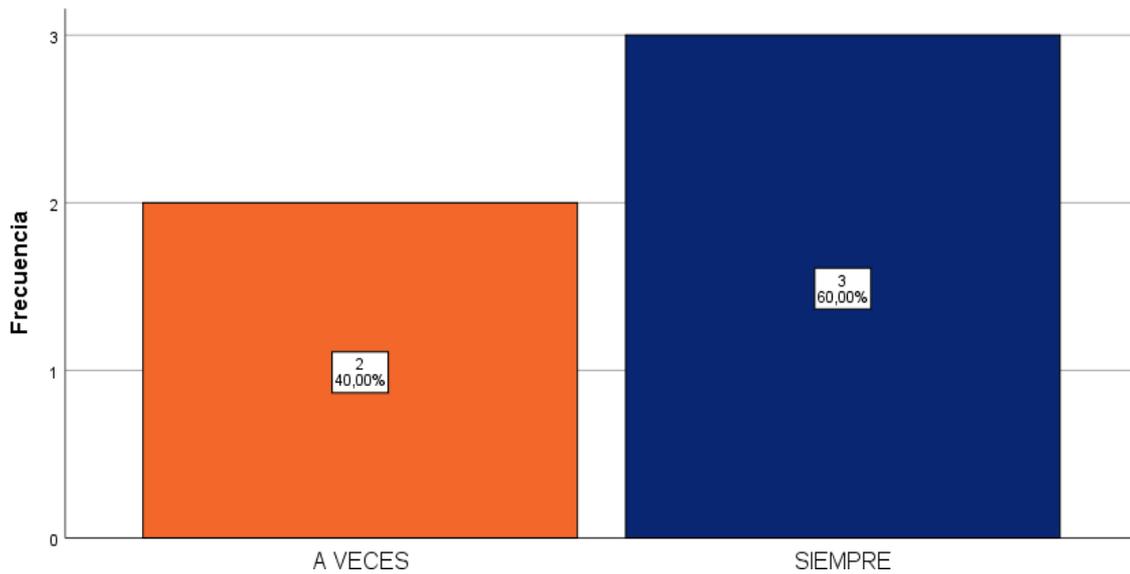
*Modelo de estructura organizacional*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	NUNCA	2	2,0	40,0	40,0
	A VECES	3	3,0	60,0	100,0
	SIEMPRE	0	0,0	0,0	100,0
3	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 10**

*Modelo de estructura organizacional*

¿Está de acuerdo con el modelo de estructura organizacional según la gestión administrativa que aplica en el Distrito?



Los resultados de la entrevista muestran que un 60% de la muestra considera que siempre se sigue un modelo organizacional de acuerdo a la gestión administrativa que aplica el Distrito, mientras que un 40% indica que a veces se siguen los modelos estructurales que dispone la unidad administrativa distrital.

**Tabla 7**

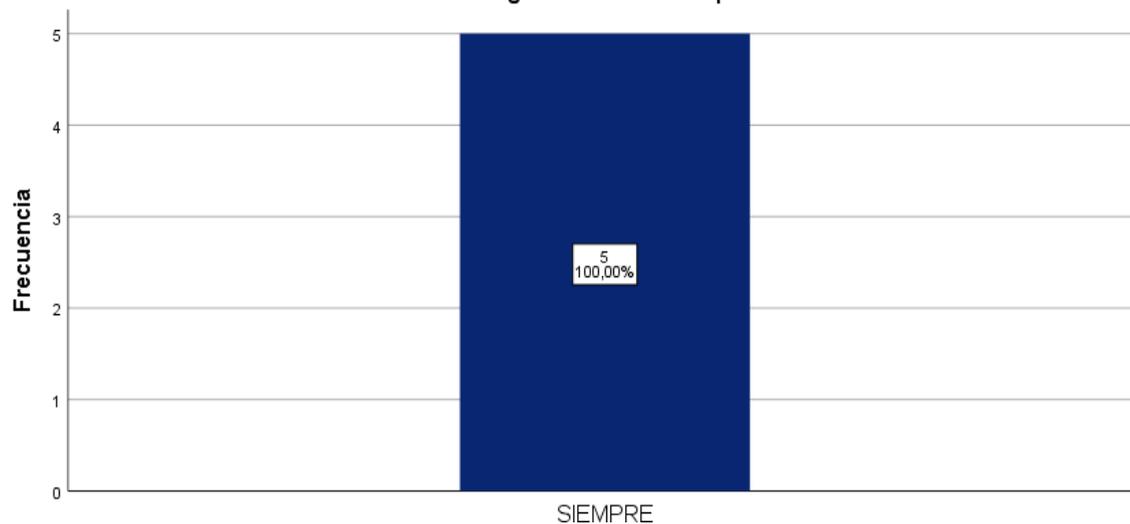
*Funciones según el estatuto orgánico*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	A VECES	0	0,0	0,0	0,0
	SIEMPRE	5	5,0	100,0	100,0
4	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 11**

*Funciones según el estatuto orgánico.*

¿Está de acuerdo que las funciones que realiza según el estatuto orgánico son las adecuadas para lograr la efectividad en la gestión del servicio público?



En esta pregunta los resultados de la entrevista muestran de forma unánime que el 100% refiere que siempre se realizan funciones de acuerdo al estatuto orgánico para alcanzar la efectividad en la gestión del servicio público ofertado al sector de Santa Elena.

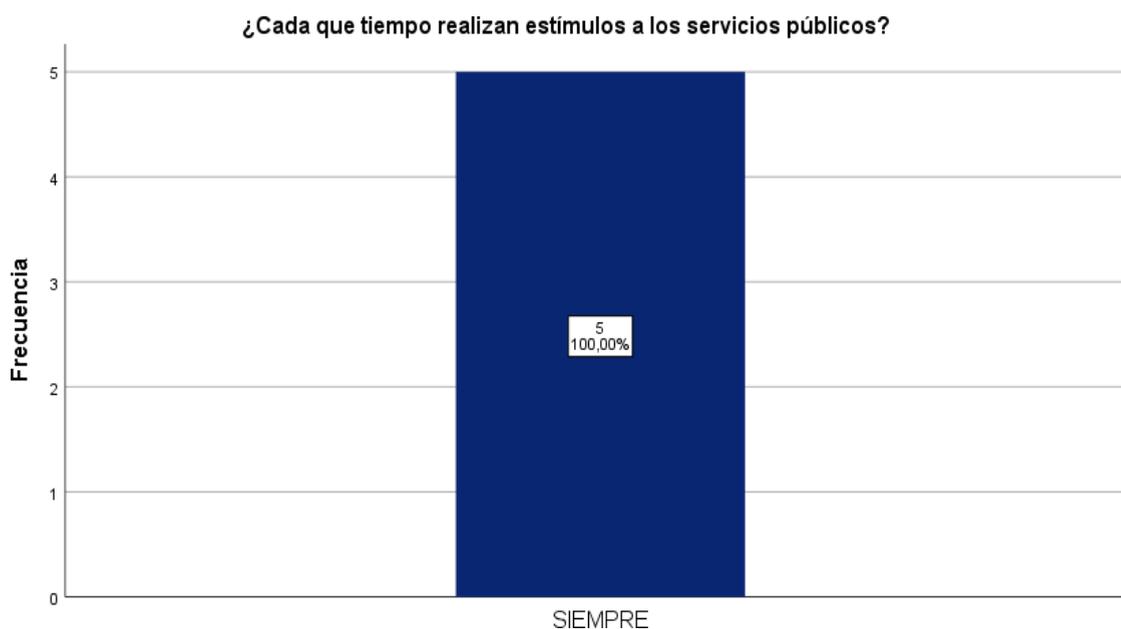
**Tabla 8**

*Estímulos a los servicios públicos*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
5	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	A VECES	0	0,0	0,0	0,0
	SIEMPRE	5	5,0	100,0	100,0
	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
TOTAL		100			

**Figura 12**

*Estímulos a los servicios públicos.*



Referente a la interrogante los resultados muestran de forma unánime que el 100% de los entrevistados refieren que siempre se realizan actividades de estímulos, eligiendo al funcionario del mes como incentivo en la gestión del servicio público.

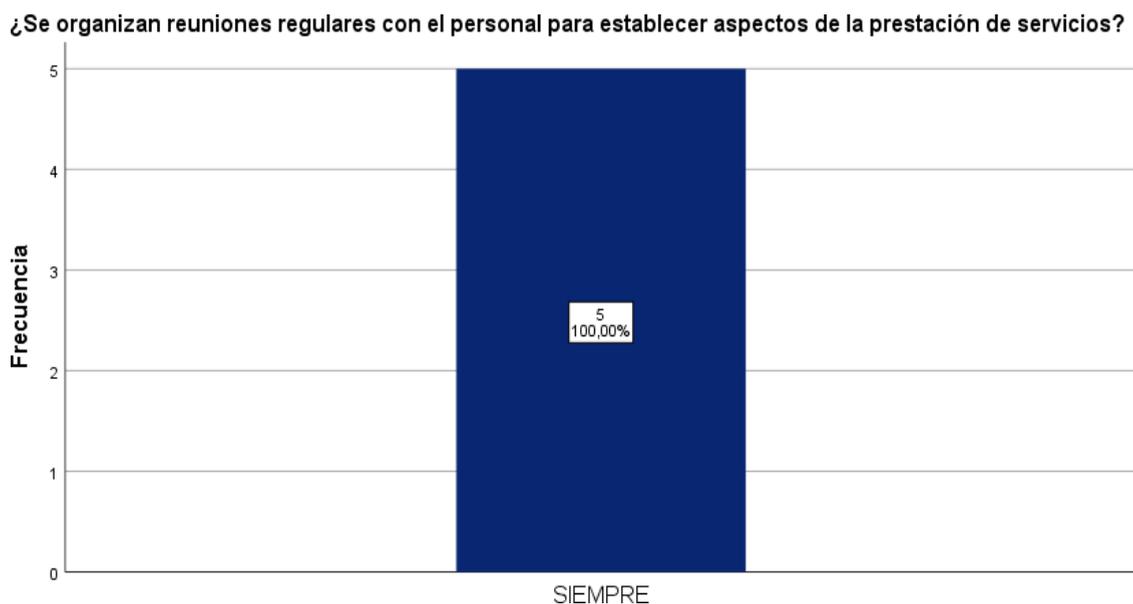
**Tabla 9**

*Organización de reuniones regulares*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	A VECES	0	0,0	0,0	0,0
	SIEMPRE	5	5,0	100,0	100,0
6	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 13**

*Organización de reuniones regulares.*



Los resultados de la entrevista evidencian de forma unánime que el 100% de la muestra refiere que siempre se desarrollan reuniones con todo el personal para concretar aspectos relacionados con la prestación de los servicios públicos.

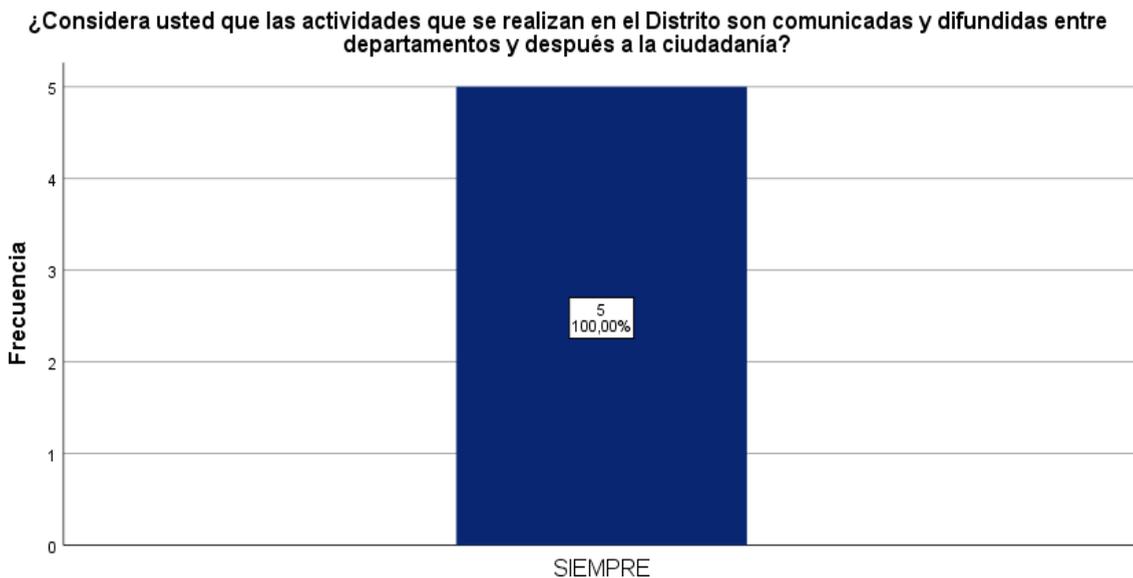
**Tabla 10**

*Actividades que se realizan en el Distrito*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	A VECES	0	0,0	0,0	0,0
	SIEMPRE	5	5,0	100,0	100,0
7	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 14**

*Actividades que se realizan en el Distrito.*



Respecto a esta interrogante los resultados de la entrevista evidencian de forma unánime que el 100% de la muestra refiere que siempre se difunden entre los diferentes departamentos y la comunidad las gestiones y actividades que desarrolla el Distrito en favor de su población.

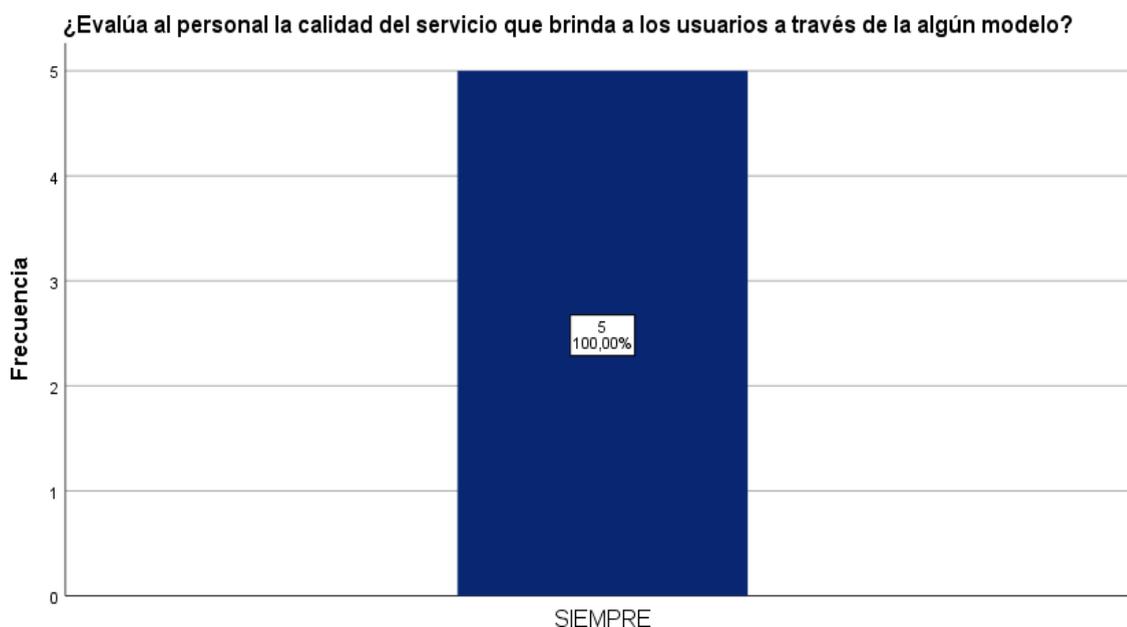
**Tabla 11**

*Evaluación a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	A VECES	0	0,0	0,0	0,0
	SIEMPRE	5	5,0	100,0	100,0
8	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 15**

*Evaluación a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.*



Respecto a los resultados de la entrevista muestran de forma unánime que el 100% de la muestra refiere que siempre se efectúan procesos de evaluación al personal para mejorar la calidad de los servicios, los mismos que están dispuestos por el Ministerio de Salud respectivamente.

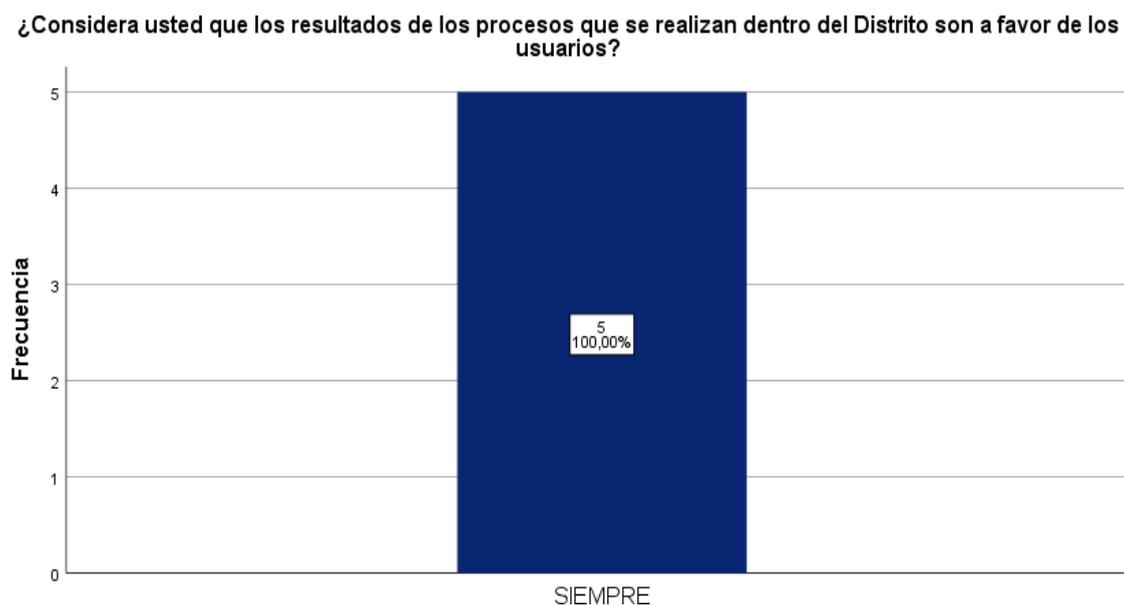
**Tabla 12**

*Resultados de los procesos del Distrito a favor de los usuarios*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	A VECES	0	0,0	0,0	0,0
	SIEMPRE	5	5,0	100,0	100,0
9	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 16**

*Resultados de los procesos del Distrito a favor de los usuarios.*



Los resultados de la entrevista muestran de forma unánime que el 100% de la muestra refiere que siempre los procesos están direccionados en obtener resultados positivos a favor de todos los usuarios que reciben atención en los centros de salud.

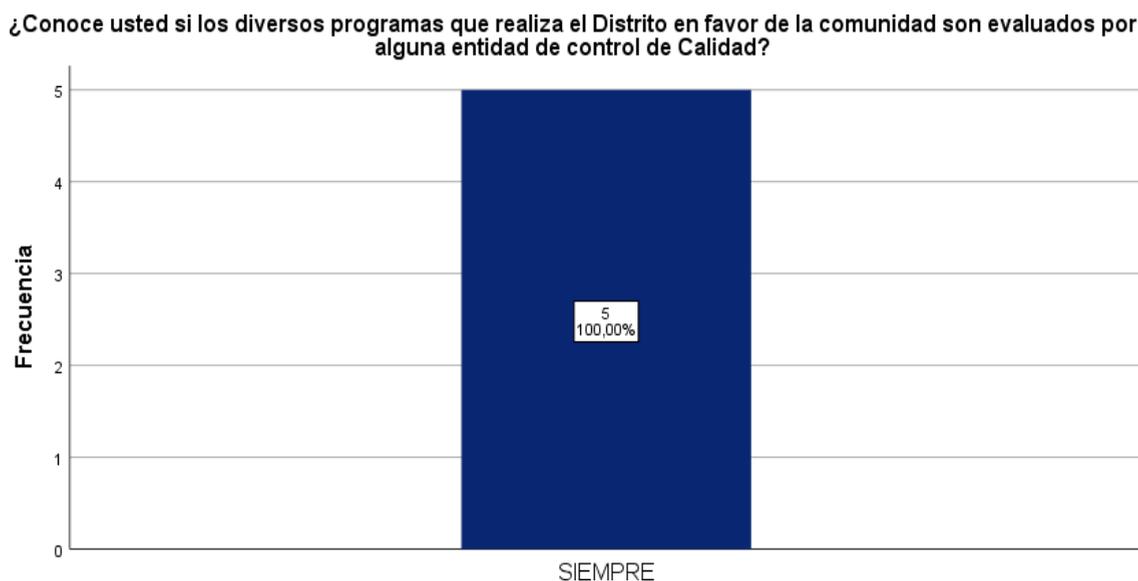
**Tabla 13**

*Evaluación de programas del Distrito por alguna entidad de control de Calidad*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
	A VECES	0	0,0	0,0	0,0
	SIEMPRE	5	5,0	100,0	100,0
10	Total	5	5,0	100,0	
	PERDIDOS	95			
	TOTAL	100			

**Figura 17**

*Evaluación de programas del Distrito por alguna entidad de control de Calidad.*



De acuerdo a esta pregunta los resultados de la entrevista muestran de forma unánime que el 100% de la muestra refiere que siempre se desarrollan actividades y programas previo control de calidad, los mismos que están sujetos a supervisión por diferentes niveles para garantizar un nivel de calidad adecuado en sus servicios.

En la aplicación de las encuestas dirigidas a usuarios que asisten a la Dirección Distrital 24D01 de Salud se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 14**

*Resumen de datos de los encuestados*

EDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
18 a 30	14	14%	14%	14%
31 a 40	36	36%	36%	50%
41 a 50	33	33%	33%	83%
51 en adelante	17	17%	17%	100%
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

**Tabla 15**

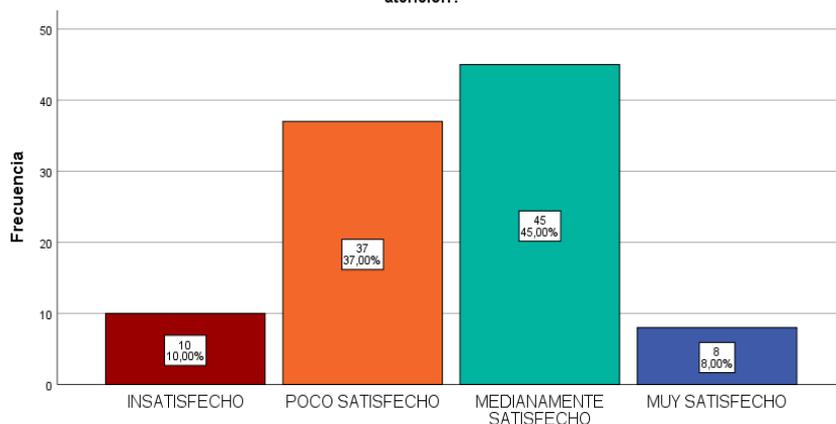
*Nivel de satisfacción por el personal de información*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
1	INSATISFECHO	10	10,0	10,0	10,0
	POCO SATISFECHO	37	37,0	37,0	47,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	45	45,0	45,0	92,0
	MUY SATISFECHO	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	100,0

**Figura 18**

*Nivel de satisfacción por el personal de información.*

¿Se siente satisfecho por el personal de información que le orientó y explicó sobre los pasos o trámites para la atención?



En esta pregunta se evidencia que un 45% de los encuestados se encuentra medianamente satisfecho por el personal de información que le orientó y explicó sobre los pasos o trámites para la atención, mientras que un 37% poco satisfecho, un 10% respondió que está insatisfecho y únicamente un 8% refiere que si se encontró satisfecho.

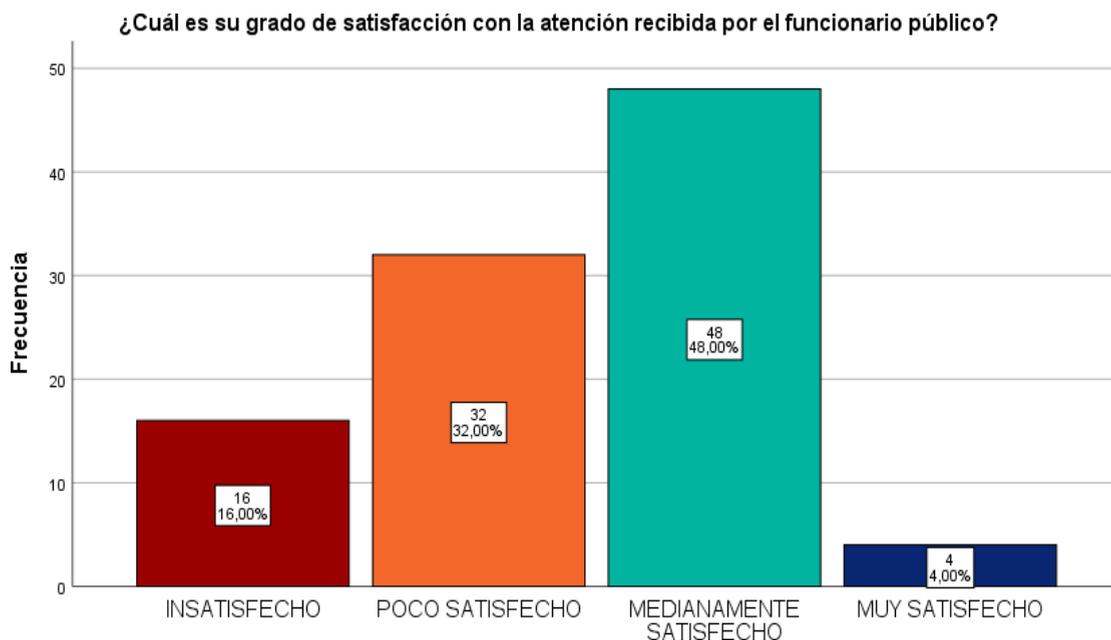
**Tabla 16**

*Nivel de satisfacción de la atención recibida por el funcionario público*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
2	INSATISFECHO	16	16,0	16,0	16,0
	POCO SATISFECHO	32	32,0	32,0	48,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	48	48,0	48,0	96,0
	MUY SATISFECHO	4	4,0	4,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**Figura 19**

*Nivel de satisfacción de la atención recibida por el funcionario público*



Los resultados muestran que un 48% de los encuestados se encuentra medianamente satisfecha por la atención recibida por el funcionario público, mientras que un 32% poco satisfecho, un 16% respondió que está insatisfecho y únicamente un 4% refiere que si se encontró satisfecho por la atención recibida.

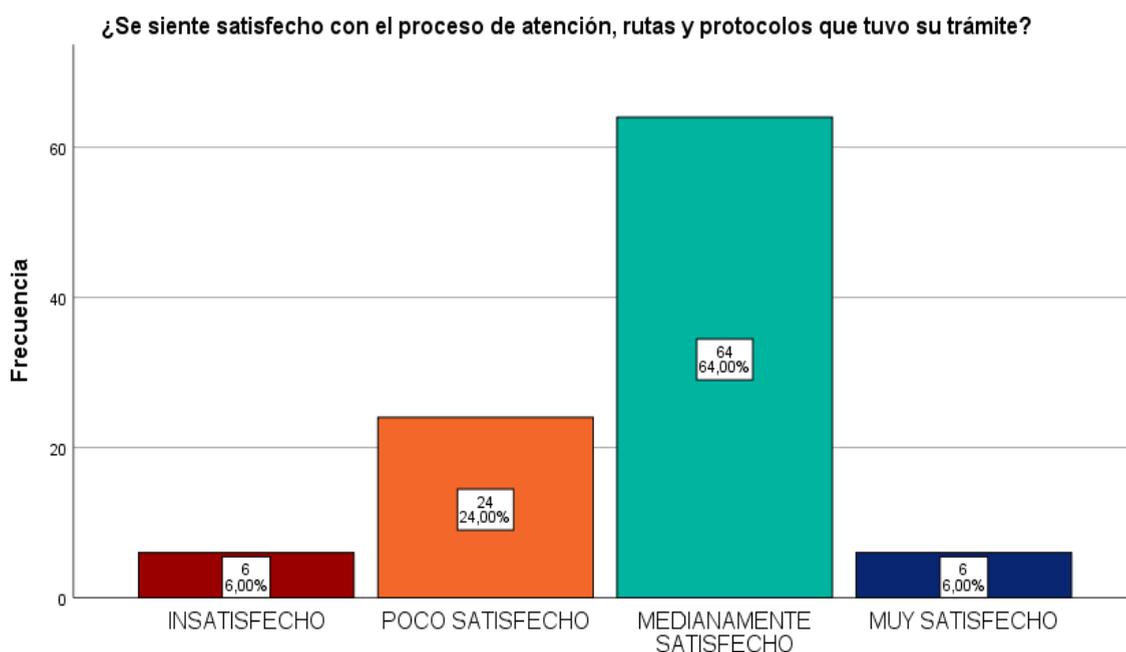
**Tabla 17**

*Nivel de satisfacción con el proceso de atención, rutas y protocolos*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
3	INSATISFECHO	6	6,0	6,0	6,0
	POCO SATISFECHO	24	24,0	24,0	30,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	64	64,0	64,0	94,0
	MUY SATISFECHO	6	6,0	6,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**Figura 20**

*Nivel de satisfacción con el proceso de atención, rutas y protocolos*



Referente a esta interrogante los resultados muestran que un 64% de los encuestados se encuentra medianamente satisfecho con el proceso de atención, rutas y protocolos que tuvo su trámite, mientras que un 24% poco satisfecho, un 6% respondió que está insatisfecho y con el mismo porcentaje 6% refieren que si se encontraron satisfechos con los procesos de atención.

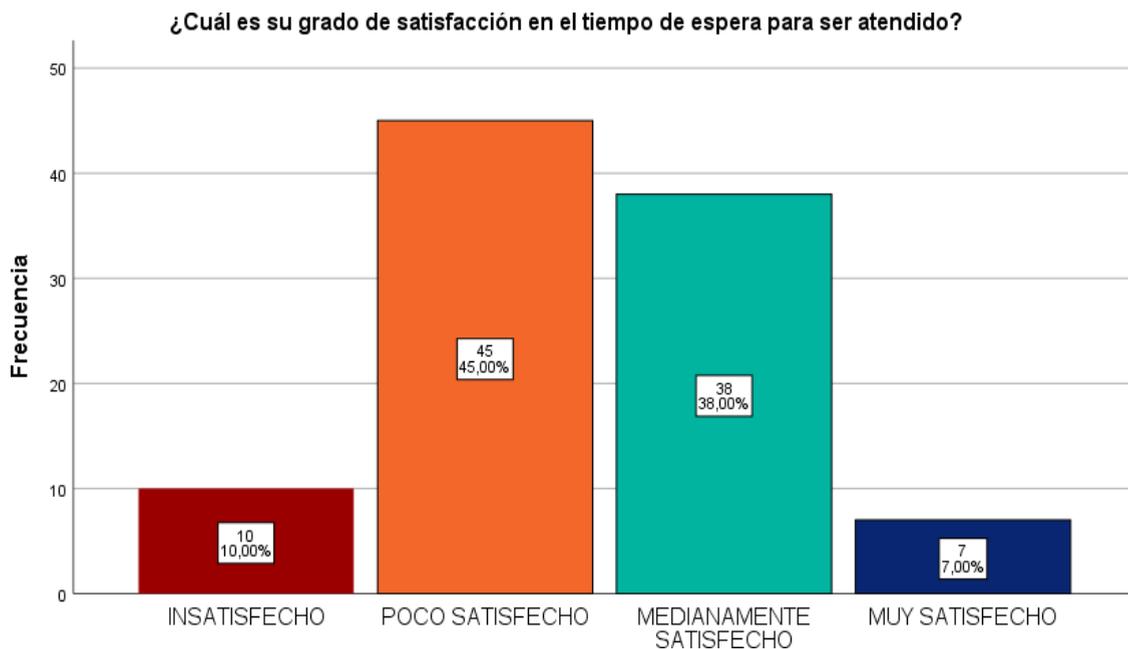
**Tabla 18**

*Grado de satisfacción en el tiempo de espera para ser atendido*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
4	INSATISFECHO	10	10,0	10,0	10,0
	POCO SATISFECHO	45	45,0	45,0	55,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	38	38,0	38,0	93,0
	MUY SATISFECHO	7	7,0	7,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**Figura 21**

*Grado de satisfacción en el tiempo de espera para ser atendido.*



En esta pregunta los resultados muestran que un 45% de los encuestados se encuentra poco satisfecho con el tiempo de espera para ser atendidos, mientras que un 38% medianamente satisfecho, un 10% respondió que está insatisfecho y con el nivel más bajo un 7% refieren que si se encontraron satisfechos con los tiempos de espera.

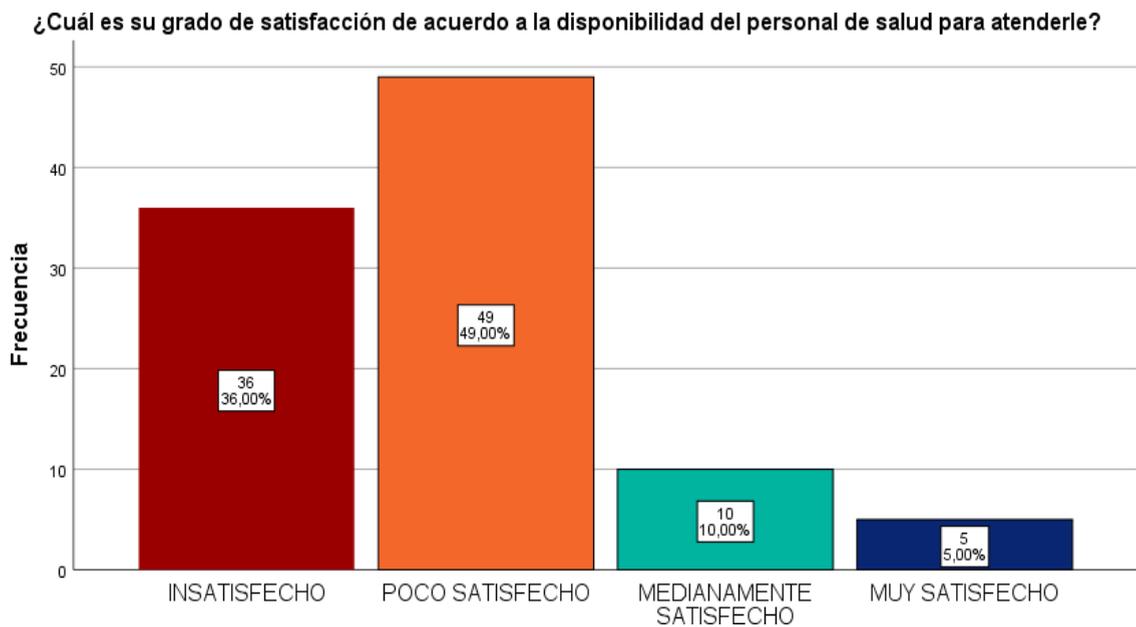
**Tabla 19**

*Grado de satisfacción de la disponibilidad del personal de salud*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
5	INSATISFECHO	36	36,0	36,0	36,0
	POCO SATISFECHO	49	49,0	49,0	85,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	10	10,0	10,0	95,0
	MUY SATISFECHO	5	5,0	5,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

**Figura 23**

*Grado de satisfacción de la disponibilidad del personal de salud.*



Los resultados muestran que un 49% de los encuestados se encuentra poco satisfecho con la disponibilidad del personal de salud para la atención, mientras que un 36% indica que se encuentra insatisfecho, un 10% respondió que esta medianamente satisfecho y con el nivel más bajo un 5% refieren que si se encontraron satisfechos con la disponibilidad del personal para la atención médica.

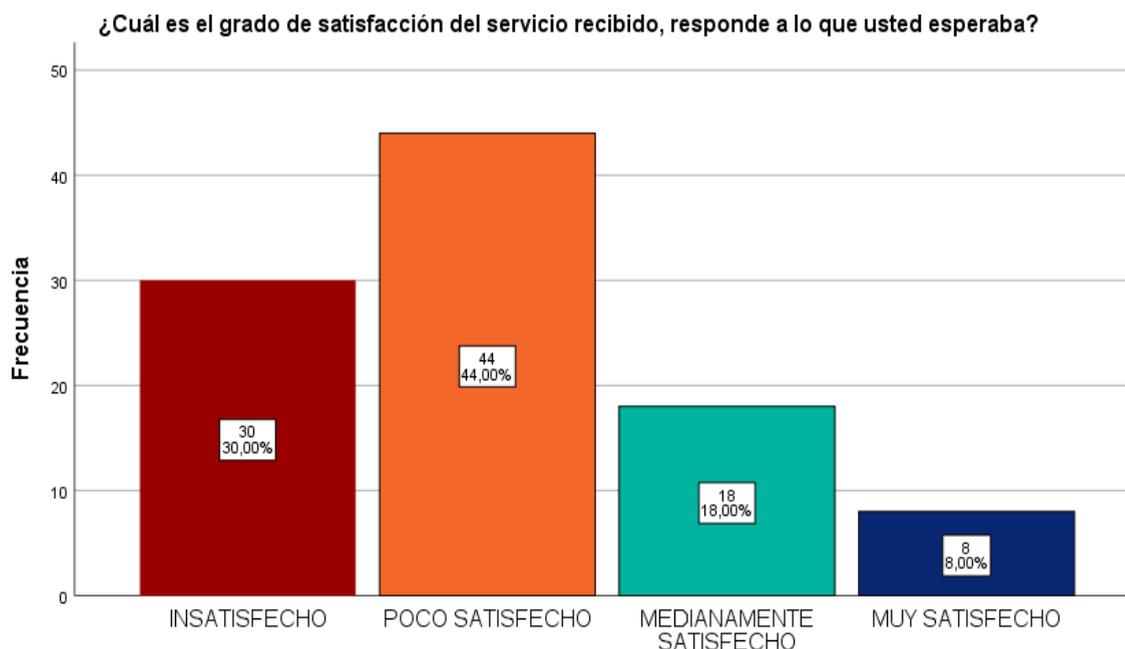
**Tabla 20**

*Grado de satisfacción del servicio recibido*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
6	INSATISFECHO	30	30,0	30,0	30,0
	POCO SATISFECHO	44	44,0	44,0	74,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	18	18,0	18,0	92,0
	MUY SATISFECHO	8	8,0	8,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

**Figura 24**

*Grado de satisfacción del servicio recibido.*



Los resultados muestran que un 44% de los encuestados se encuentra poco satisfecho con el servicio recibido, mientras que un 30% indica que se encuentran insatisfechos, un 18% respondió que están medianamente satisfechos y con el nivel más bajo un 8% refieren que si se encontraron satisfechos con el servicio recibido de acuerdo a lo que esperaban.

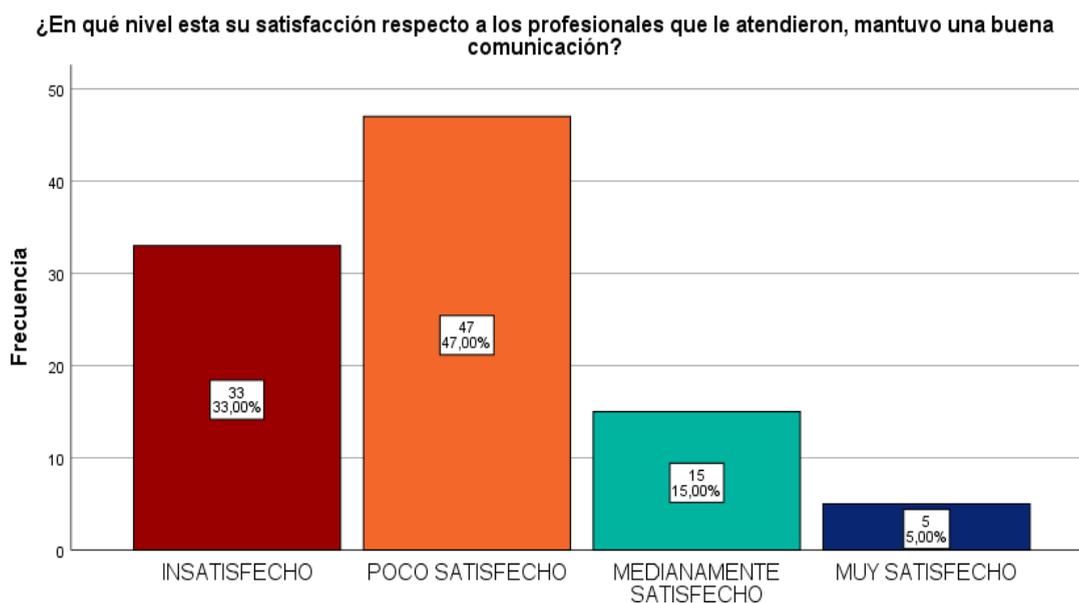
**Tabla 21**

*Grado de satisfacción del servicio recibido*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
7	INSATISFECHO	33	33,0	33,0	33,0
	POCO SATISFECHO	47	47,0	47,0	80,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	15	15,0	15,0	95,0
	MUY SATISFECHO	5	5,0	5,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

**Figura 25**

*Grado de satisfacción del servicio recibido.*



En esta interrogante los resultados muestran que un 47% de los encuestados se encuentra poco satisfecho con la comunicación de los profesionales de la salud que lo atendieron, mientras que un 33% indica que se encuentra insatisfecho, un 15% respondió que están medianamente satisfechos y con el nivel más bajo un 8% refieren que si se encontraron satisfechos con la comunicación del profesional de la salud.

**Tabla 22**

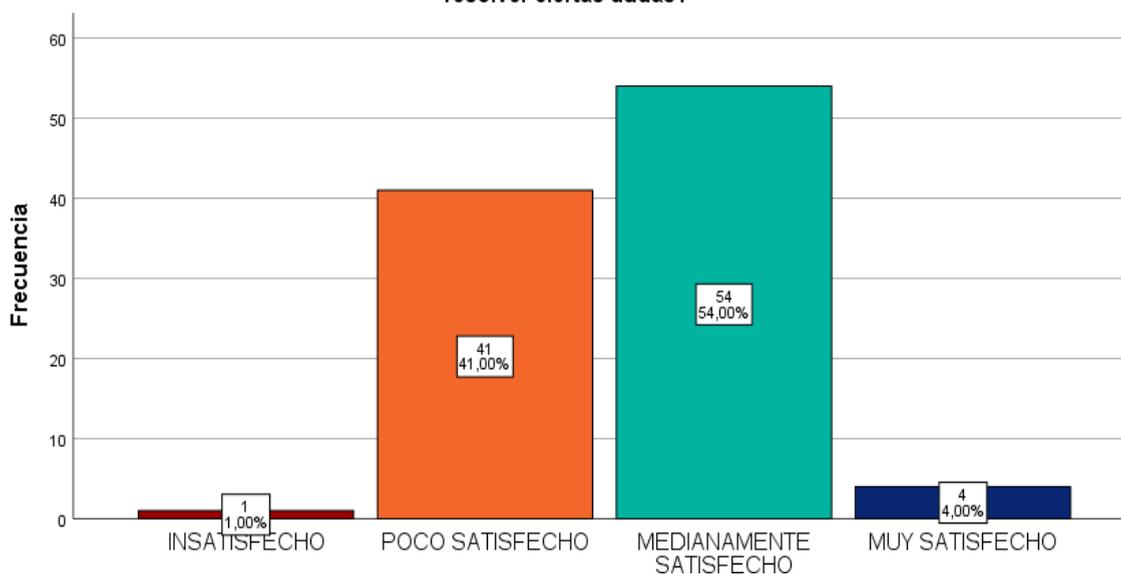
*Nivel de satisfacción de acuerdo a la respuesta dada por el funcionario*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
8	INSATISFECHO	1	1,0	1,0	1,0
	POCO SATISFECHO	41	41,0	41,0	42,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	54	54,0	54,0	96,0
	MUY SATISFECHO	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 26**

*Nivel de satisfacción de acuerdo a la respuesta dada por el funcionario.*

¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo a la respuesta dada por el funcionario respecto a la necesidad de resolver ciertas dudas?



Los resultados muestran que un 54% de la muestra encuestada se encuentra medianamente satisfecha con la respuesta dada por el funcionario respecto a las necesidades presentadas, mientras que un 41% indica que se encuentra poco satisfecha, un 4% respondió que están muy satisfecha y con el nivel más bajo un 1% refieren que se encontró insatisfecho con la respuesta dada por el funcionario de la salud.

**Tabla 23**

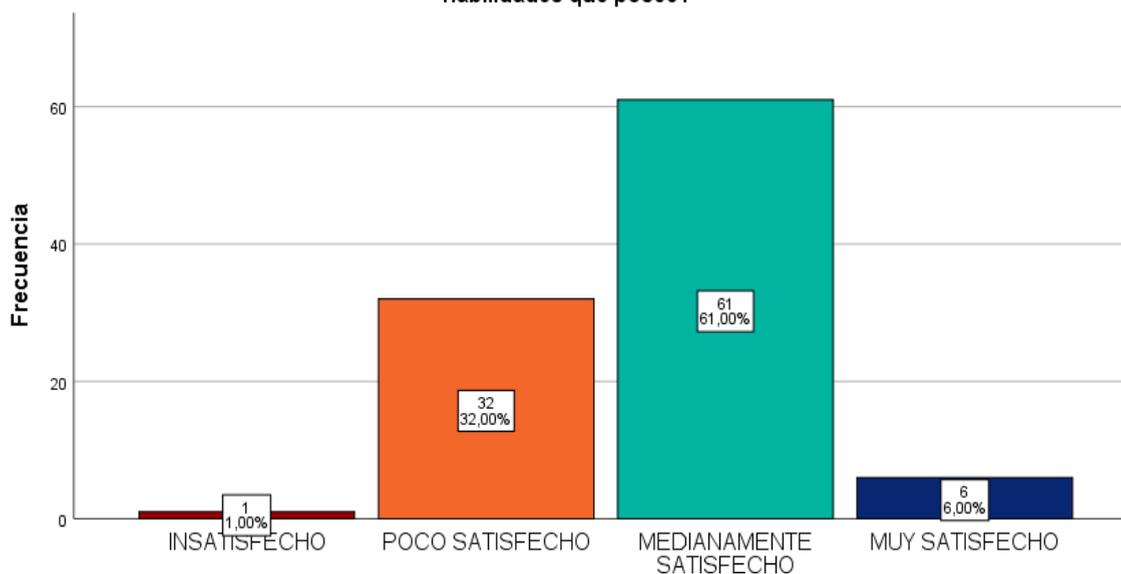
*Nivel de satisfacción de la respuesta del funcionario*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
9	INSATISFECHO	1	1,0	1,0	1,0
	POCO SATISFECHO	32	32,0	32,0	33,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	61	61,0	61,0	94,0
	MUY SATISFECHO	6	6,0	6,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

**Figura 27**

*Nivel de satisfacción de la respuesta del funcionario.*

¿En qué nivel se siente satisfecho con la respuesta del funcionario de acuerdo al grado de conocimientos y habilidades que posee?



Los resultados muestran que un 61% de la muestra encuestada se encuentra medianamente satisfecha con la respuesta dada por el funcionario respecto al nivel de conocimiento y habilidad que posee, mientras que un 32% indica que se encuentra poco satisfecha, un 6% respondió que están muy satisfecha y con el nivel más bajo un 1% refieren que se encontró insatisfecho con el nivel de conocimiento y habilidad prestado por el funcionario de la salud.

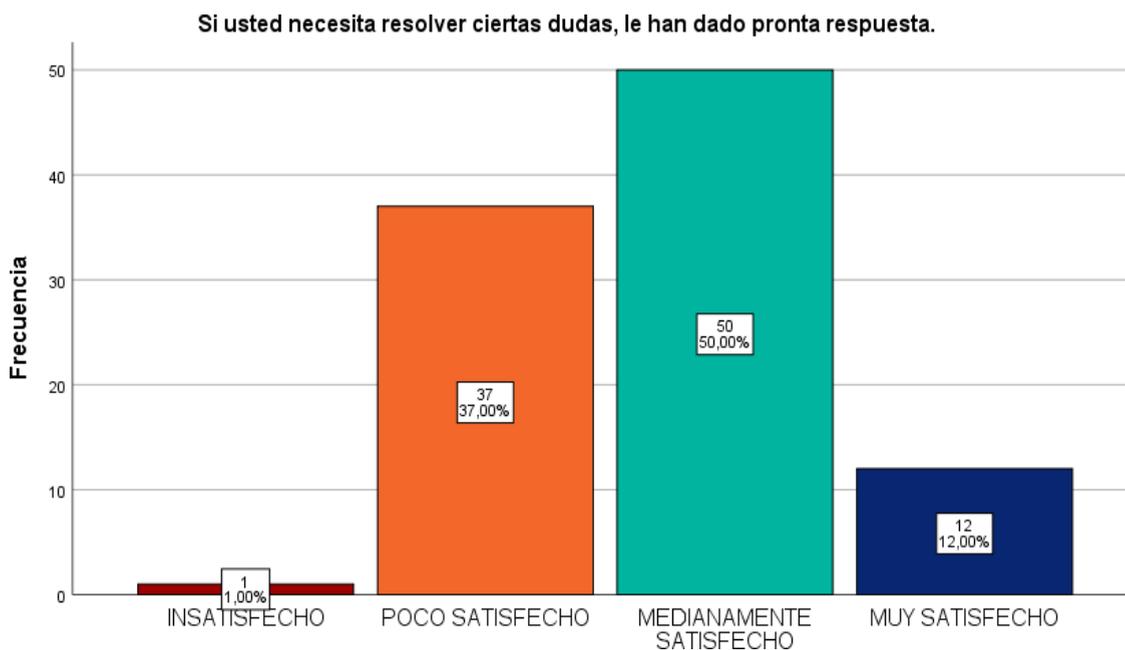
**Tabla 24**

*Nivel de satisfacción de la respuesta y atención de funcionarios*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
10	INSATISFECHO	1	1,0	1,0	1,0
	POCO SATISFECHO	37	37,0	37,0	38,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	50	50,0	50,0	88,0
	MUY SATISFECHO	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 28**

*Nivel de satisfacción de la respuesta y atención de funcionarios.*



Los resultados muestran que un 50% de la muestra encuestada se encuentra medianamente satisfecha con pronta respuesta que le han brindado, mientras que un 37% indica que se encuentra poco satisfecha, un 12% respondió que están muy satisfecha y con el nivel más bajo un 1% refieren que no recibió una pronta respuesta cuando se presentaron dudas en los procesos.

### ***3.2 Discusión de los resultados***

En relación al objetivo general que cumple con “Analizar la gestión del servicio público y su incidencia en la atención a los usuarios del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena”.

Una vez realizada la prueba no paramétrica bajo el estadístico de Rho de Spearman existe un nivel de correlación positiva perfecta de la variable Atención al Usuario como se muestra en la tabla Nro. 3 con un coeficiente de 1,00, y un nivel de correlación media de la variable Gestión del Servicio Público con un coeficiente de 0,667. Lo que deriva que las dos variables abordadas en el estudio estén asociadas de acuerdo a un nivel de significancia bilateral inferior a 0,05, validando la hipótesis propuesta en el trabajo.

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

#### ***3.2.1 Variable Gestión del servicio público***

La variable Gestión del servicio público y a la dimensión denominada Planeación Carriazo Díaz et. al (2020) señalan que este elemento es crucial para el funcionamiento eficiente de una entidad y a su vez indica que por lo complejo que es planear es normal toparse con inconvenientes que terminan por alterar la planificación original; situación que se ve respaldada por las respuestas brindadas por los abordados que exponen que debido a la fluctuante situación de las entidades gubernamentales a causa de factores como coordinación, presupuesto o disposiciones zonales la planeación anual se ve interrumpida y alterada.

Por su parte la dimensión de Organización en base a lo expuesto por Pineda-Pizarro & Erazo-Álvarez cit. a Guzmán & Burgos (2021) se detalla que una estructura organizacional es un eje de cómo cada estrato responde al inmediato superior y a su vez que funciones debe desempeñar, a fin de un direccionamiento adecuado en base a lo que dictan las normas de la entidad; sin embargo y basándose en las respuestas obtenidas a pesar de poseer una organización jerárquica adecuada y división de actividades esta dimensión en los lugares de estudio se ve comprometida debido a la falta de personal, ya que en ocasiones un funcionario ocupa responsabilidades de varios cargos que no le corresponden a causa de esta falencia.

Al hablar de la dimensión Dirección y como detalla Tormen Holguín cit. da Silva (2019) este factor es directamente relacionado con los directivos de una institución que poseen la capacidad de ser líderes a fin de crear esquemas que fomenten el potencial de sus subordinados y los motiven a la resolución de problemáticas; y que de acuerdo a la información recopilada se ve reflejada a través del reconocimiento al mejor colaborador durante un período específico que suele ser mes a mes, siendo reforzado con reuniones periódicas en las cuales se detalla el desempeño de los colaboradores y que hacer por mejorar algún error detectado.

Mientras que la dimensión llamada Control es expuesta por Vega de la Cruz & Marrero Delgado (2021) como aquel elemento que permite la verificación de que los objetivos planificados se han desarrollado de acuerdo a lo estimado, siendo las medidas de control ejes para su comprobación; situación que se ve avalada en las unidades de investigación por parte de los abordados que han señalado que los programas desarrollados en materia de salud por su parte son evaluados por unidades de control provinciales que responden Ministerio de Salud.

### ***3.2.2 Variable Atención a los usuarios***

La dimensión denominada Servicio al usuario Naranjo Teneda (2020) expone que es un factor esencial que muestra a los usuarios el funcionamiento interno de la institución y que las personas que están en contacto directo con ellas son cruciales pues en base a la actuación de los mismos se genera una buena o mala impresión que será difundida en una comunidad; en base a esta conceptualización se determina que los procesos de atención dados en las unidades de estudio poseen un servicio mal prestado y que se respalda en cómo los resultados se inclinan a respuestas de poco satisfechos con la interacción brindada por parte de los servidores públicos con la ciudadanía respecto a las guías dadas en los trámites.

Por su parte la dimensión Calidad del servicio es definida por Burgos Chávez & Morocho Revollo (2020) como un grupo de aspectos que una institución busca consolidar de manera que sus productos o servicios satisfagan las necesidades de los usuarios por medio de la comprensión y entendimiento de lo que ellos buscan, así como de las expectativas que se posee acerca del lugar; en base a los datos recopilados en las unidades estudiadas éstas poseen falencias que los usuarios enmarcan en una satisfacción

media o inferior en respuesta a una mala comunicación con los servidores públicos y las respuestas que les brindaban.

De igual forma la dimensión del usuario que es conceptualizada por Alarcón Hernández cit. a Messarina (2022) como el resultado final dado por los usuarios respecto a una institución basándose en la comparativa del comportamiento del servicio y las expectativas previas acerca de éste, en cual entre en juego varios elementos y criterios que varían entre cada una de las personas; en las unidades de investigación los abordados califican a esta dimensión en un marco de insatisfacción general en base a los largos tiempos de espera para ser atendidos y que en repetidas ocasiones no se cuente con el personal de salud necesario.

## CAPÍTULO IV PROPUESTA

### **4.1 Tema:**

Estrategia de mejora continua en la atención de los usuarios que asisten al Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.

### **4.2 Prólogo**

La necesidad de mejorar la atención en servicios que ofrece el Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena se presenta de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación donde se evidencia que las variables gestión del servicio público y la atención a los usuarios alcanzan un nivel significativo de correlación ya que su incidencia se da en todas las dimensiones. Bajo este contexto se presenta estrategias de mejora continua basado en la teoría del ciclo Deming que incorpora una serie de estrategia como lo manifiesta Pérez (2019) donde menciona que es un proceso secuencial que posibilita que se lleve a cabo la optimización de calidad en las diversas operaciones que se implementa en las organizaciones, la ejecución de estrategias es pertinente en la administración de procesos. El ciclo Deming como herramienta se emplea cuatro fases de acuerdo al diseño se muestra en planificar, hacer, verificar y actuar.

La aplicación de estrategias es oportuna para mejorar la gestión del servicio público y beneficiar a usuarios que recibe atención en el distrito de salud de Santa Elena de acuerdo a las áreas pertinentes del nivel desconcentrado según se detalla a continuación:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Servicios al ciudadano - balcón de servicios      | 5. Fortalecimiento de la capacidad resolutive          |
| 2. Coordinación, control y gestión                   | 6. Atención integral al individuo, familia y comunidad |
| 3. Apoyo a la gestión                                | 7. Red pública integral de salud y red complementaria  |
| 4. Modelo de atención integral de salud en distritos |  |

La formulación de estrategias tiene como objeto dotar de procesos para la aplicación del mejoramiento continuo en el servicio integral de salud creando rectoría, gobernanza en la red de salud promoviendo servicios efectivos.

### **4.3 Diagnóstico**

En el análisis de la dimensión calidad de servicio se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la tabla No. 6, un 44% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha con el servicio recibido, mientras que un 30% indica que se encuentran insatisfechos, incidiendo de forma negativa en la gestión del servicio público ya que existen parámetros que no alcanzan un nivel alto de calidad en la atención prestada al usuario.

Esta propuesta se basa en la metodología de Deming donde se estima pertinente aplicar el procedimiento del ciclo para mejorar la prestación de servicios en el sector de la salud para lo cual es relevante optimar requerimientos de funcionarios y centros de salud garantizando respuestas en tiempos perentorios, buscando estándares en calidad de atención a los usuarios y así orientar al cumplimiento de la misión institucional en dirigir, administrar el sistema de salud y brindar una atención integral a la población.

### **4.4 Objetivos**

#### **4.4.1 Objetivo general**

Establecer un plan de acción basado en el ciclo Deming mediante estrategias en atención al usuario para el garantizar la calidad del servicio del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.

#### **4.4.2 Objetivos Específicos**

1. Realizar el diagnóstico situacional del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.
2. Crear objetivo de acuerdo a las etapas del ciclo de Deming
3. Establecer estrategias a fin de garantizar el mejoramiento continuo de la calidad del servicio que reciben los usuarios del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena

### **4.5 Propuesta de mejora**

Los resultados del diagnóstico FODA ha identificado una serie de aspectos que deben ser atendidos, estableciendo el siguiente análisis interno y externo para conocer los puntos clave donde de sede centrar las estrategias.

#### 4.5.1 Matriz FODA

**Tabla 25**

*Matriz FODA*

<p style="text-align: center;"><b>Ambiente Interno</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Ambiente Externo</b></p>	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos establecidos en el Estatuto Orgánico Funcional.</li> <li>• Planificación operativa anual certificada por MSP.</li> <li>• Apertura al cambio por parte del talento humano.</li> <li>• Equipos tecnológicos aceptables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso de trámites genera burocracia</li> <li>• Incumplimiento con el plan de capacitaciones anuales.</li> <li>• Cambios en los techos presupuestarios del POA, por falta de recursos a nivel de planta central.</li> <li>• Presupuesto asignado insuficiente.</li> <li>• Inestabilidad laboral</li> <li>• Falta de personal de salud y áreas administrativas.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS - FO</b>	<b>ESTRATEGIAS – DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo del gobierno local</li> <li>• Apoyo de entidades internacionales de salud</li> <li>• Proyectos y programas internacionales de gobiernos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar de técnicas para la mejora continua de la calidad de procesos de acuerdo al estatuto orgánico funcional</li> <li>• Instruir al personal administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los requerimientos y gestionar el financiamiento para el fortalecer la prestación de la salud.</li> <li>• Seguimiento continuo en tiempos de</li> </ul>

	<p>financiero en cumplir con el POA de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente para que puedan comprometer valores y no permitir que el ministerio de finanzas pueda solicitar presupuesto o ejecutado.</p>	<p>respuestas a tramites, mediante el sistema de gestión de calidad para tomar los correctivos y medir la atención al usuario.</p>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación política genera inestabilidad en la gestión pública</li> <li>• Incremento de políticas arancelarias en medicamentos e insumos médicos</li> <li>• Proveedores incumplidos</li> <li>• Queja por parte de usuarios son recurrentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfeccionar la rectoría y gobernanza del sector de la salud pública para crear una cultura organizacional del servicio.</li> <li>• Establecer políticas claras en la administración de contratos en servicios de proveeduría a fin de fortalecer la entrega de productos o servicios en plazos establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento al plan anual de capacitaciones para el personal del distrito y los centros de salud.</li> <li>• Fortalecer el sistema de ingreso de funcionario públicos a través de concurso de méritos y oposición tanto en personal administrativo, operativo, de servicios y personal de la salud.</li> </ul>

Al realizar el diagnóstico situacional de la Dirección Distrital 24D01 Santa Elena a través de la matriz FODA se evidencia que las fortalezas son favorables para establecer las oportunidades existentes a fin de aplicar las estrategias y el fortalecimiento al modelo de gestión pública que desarrolla el MSP, asimismo las amenazas y debilidades que afronta y tiene actualmente el distrito.

Como propuesta de acuerdo al ciclo de Deming que busca desarrollar estrategias de acuerdo a las etapas según el siguiente diseño:

**Figura 29**

*Ciclo de Deming*



Etapa 1. Corresponde a planificación

Etapa 2. Involucra al Hacer

Etapa 3: Verificar

Etapa 4: Actuar

#### **4.6 Estrategias**

- 1 Dotar de técnicas para la mejora continua de la calidad de procesos de acuerdo al estatuto orgánico funcional
- 2 Instruir al personal administrativo financiero en cumplir con el POA de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente para que puedan comprometer valores y no permitir que el ministerio de finanzas pueda solicitar presupuesto o ejecutado.
- 3 Identificar los requerimientos y gestionar el financiamiento para el fortalecer la prestación de la salud.
- 4 Seguimiento continuo en tiempos de respuestas a tramites, mediante el sistema de gestión de calidad para tomar los correctivos y medir la atención al usuario.
- 5 Perfeccionar la rectoría y gobernanza del sector de la salud pública para crear una cultura organizacional del servicio.
- 6 Establecer políticas claras en la administración de contratos en servicios de proveeduría a fin de fortalecer la entrega de productos o servicios en plazos establecidos.
- 7 Dar seguimiento al plan anual de capacitaciones para el personal del distrito y los centros de salud.
- 8 Fortalecer el sistema de ingreso de funcionario públicos a través de concurso de méritos y oposición tanto en personal administrativo, operativo, de servicios y personal de la salud.

#### 4.7 Actividades-Acciones

**Etapas 1: Planificación**, toda vez que se ha identificado las amenazas se propone el siguiente

**Tabla 26**

*Matriz de plan de acción, servicio al cliente*

<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
Implementar un plan de mejoramiento para la atención al usuario mediante la regulación de la subsecretaría de la calidad de los servicios de salud	Agilizar los procesos de acuerdo a las normas establecidas	Capacitación del sistema de gestión de la calidad	Administrativo- financiero Talento humano	Cantidad de usuarios atendidos
	Incrementar la calidad del servicio a partir de comentarios de los usuarios	Cuestionario de medición del nivel de satisfacción	Unidad distrital de provisión y calidad de los servicios de salud	Tiempo de prestación de servicio (promedio)
	Verificar el número de usuarios atendidos y la frecuencia	Ficha de observación y de entrevistas	Líder de la ventanilla de atención al usuario	Tiempo de espera (promedio)
	Monitoreo de indicadores de desempeño con eficacia	Observación directa Matriz de desempeño	Unidad distrital de provisión y calidad de los servicios de salud	Porcentaje del nivel de satisfacción del usuario
	Mesa de trabajo	Actas de reuniones	Administrativo- financiero Talento humano	Evaluación del desempeño
	Informe escrito sobre las actividades	Fichas de aceptación del informe	Administrativo- financiero Talento humano	Índice de ejecución de plan estratégico

## Etapa 2: Hacer

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Dotar de técnicas para la mejora continua de la calidad de procesos de acuerdo al estatuto orgánico funcional	Se elaborará el plan anual de capacitaciones de acuerdo a las necesidades del talento humano de las unidades distrital.
Instruir al personal administrativo financiero en cumplir con el POA de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente para que puedan comprometer valores y no permitir que el ministerio de finanzas pueda solicitar presupuesto no ejecutado.	Se desarrollará un plan de capacitaciones y seguimiento del POA de cada unidad distrital requirente.
Identificar los requerimientos y gestionar el financiamiento para el fortalecer la prestación de la salud.	Desarrollará la gestión administrativa por parte de las unidades distritales de administrativo financiero de forma adecuada.
Seguimiento continuo en tiempos de respuestas a tramites, mediante el sistema de gestión de calidad para tomar los correctivos y medir la atención al usuario.	Se desarrollará el plan anual de capacitaciones para el seguimiento implementado de normas de calidad establecidas por planta central.
Perfeccionar la rectoría y gobernanza del sector de la salud pública para crear una cultura organizacional del servicio.	Implementará la adecuada gestión administrativa – niveles gobernantes – directores distritales y zonales
Establecer políticas claras en la administración de contratos en servicios de proveeduría a fin de fortalecer la entrega de productos o servicios en plazos establecidos.	Se implementará políticas y normas de acuerdo a la ley de contratación pública.

Dar seguimiento al plan anual de capacitaciones para el personal del distrito y los centros de salud.	Implementará un adecuado control y seguimiento al plan anual de capacitaciones tanto en los distrito y centros de salud.
Fortalecer el sistema de ingreso de funcionario públicos a través de concurso de méritos y oposición tanto en personal administrativo, operativo, de servicios y personal de la salud.	Aplicará el control con el ministerio de trabajo para concurso de méritos y oposición para todo del personal de los distritos y centros de salud.

**Etapas 3: Verificar:** Políticas de seguimiento

**Tabla 27**

*Políticas de seguimiento*

<b>Políticas</b>	<b>Implementación de normativas</b>	En mesas de trabajo del personal liderada por el director distrital en conjunto con el personal administrativo y líderes de cada unidad, realizar revisión de normativas de acuerdo a los reglamentos y normas del MSP con la finalidad de involucrar los requerimientos de funcionarios/usuarios y personal de salud.
	<b>Regulación</b>	Evaluar trimestralmente la gestión del servicio al cliente, mediante encuestas del nivel de satisfacción de los servicios brindados y considerar el buzón de sugerencias.

#### Etapa 4: Actuar

**Tabla 28**

*Toma de decisiones – retroalimentación*

<b>Procesos</b>	<b>Redireccionamiento</b>	Tener una adecuada planificación y mapa de procesos que permitan al usuario conocer el proceso que va a realizar desde el inicio hasta le fin.
	<b>Incrementar dos ventanillas adicionales de atención al usuario</b>	Aumentar la ventanilla de atención al cliente con el objeto de dar una mayor cobertura a los servicios.
	<b>Conocimientos de procesos</b>	Instruir al equipo de trabajo de los procedimientos de acuerdo a su perfil profesional y el cargo que ocupa.  Constatar que se cumplan en su totalidad la evaluación constante del coordinador o jefe de área.

#### **4.8 Resultados propuestos.**

Es importante implementar estrategias basadas por ciclos que identifiquen un modelo integral para poder medir resultados que favorezcan a la atención al usuario del Distrito de Salud de Santa Elena.

La idea a defender del presente trabajo se establece: “con la implementación de estrategias de mejoramiento en la gestión del servicio público, optimizara la atención al usuario” se enfoca en los siguientes puntos:

- **Enfoque al usuario:** Son parte esencial puesto que los directivos y funcionarios tienen que tener como meta mejorar nudos actuales, críticos y futuros
- **Autoridad:** como líder de la institución deberá orientar en llegar a cumplir las metas planteadas, mantener la confianza y tranquilidad logrando un ambiente saludable.
- **Aportación del funcionario:** la colaboración es íntegra en toda su particularidad considerando que es quien cumple calidad de trabajo, laborando de forma eficiente concretándose en la filosofía institucional con el objetivo de brindar un adecuado servicio.
- **Perspectiva de procesos:** los resultados orientan a las actividades, mejora de los servicios como parte del proceso, teniendo como objetivo llegar a la eficiencia del servicio.
- **Enfoque de gestión:** para lograr el desempeño de los objetivos institucionales con eficiencia y eficacia, se debe identificar, comprender y ser gestor de procesos de gestión de manera continua.

## CONCLUSIONES

- En el análisis de la dimensión atención al usuario se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la tabla No. 13 que el 45% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho, mientras que un 37% poco satisfecho; en la tabla No. 14, muestran que un 48% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha, y un 32% poco satisfecho; en la tabla No. 15 un 64% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha, mientras que un 24% poco satisfecho, incidiendo en la gestión del servicio público que sigue sus procesos y actividades conforme las disposiciones emitidas por la Dirección Distrital de Salud.
- Respecto al análisis de la dimensión atención al usuario se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la tabla No. 1, que el 45% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecho, mientras que un 37% poco satisfecho; en la tabla No. 2, muestran que un 48% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha, y un 32% poco satisfecho; en la tabla No. 3 un 64% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha, mientras que un 24% poco satisfecho, incidiendo en la gestión del servicio público que sigue sus procesos y actividades conforme las disposiciones emitidas por la Dirección Distrital de Salud.
- Por su parte el análisis de la dimensión calidad de servicio se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la tabla No. 18, un 44% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha con el servicio recibido, mientras que un 30% indica que se encuentran insatisfechos; en la tabla No. 19, muestran un 47% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha, mientras que un 33% indica que se encuentra insatisfecha, incidiendo de forma negativa en la gestión del servicio público ya que existen parámetros que no alcanzan un nivel alto de calidad en la atención prestada a la población con respecto a los servicios de salud pública guiadas por la Dirección Distrital de Salud.
- Así mismo en el análisis de la dimensión alternativas de mejoramiento se puede evidenciar en la interpretación de los resultados de la tabla No. 20, que el 54% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha, mientras que un 41% indica que se encuentra poco satisfecha; en la tabla No. 21, muestran que un 61% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha, mientras que un

32% indica que se encuentra poco satisfecha; en la tabla No. 22 un 50% de la población encuestada se encuentra medianamente satisfecha, mientras que un 37% indica que se encuentra poco satisfecha, incidiendo de manera significativa en la gestión del servicio público ya que las estrategias aplicadas para el mejoramiento de la calidad del servicio no son las suficientes para obtener mejores resultados.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda implementar estrategias de mejora continua de la gestión del servicio público para optimar la calidad de atención al usuario conforme se precisa en la interpretación de los resultados de los instrumentos de las variables de estudio.
- Se sugiere fortalecer el nivel de satisfacción al usuario de manera progresiva según el plan de acción de la propuesta, esto aportara al seguimiento implementado y evaluación de procesos de Distrito de Salud.
- Gestionar los procesos a nivel zonal del MSP con el objeto de ejecutar el plan de acción que conlleva al cumplimiento de actividades, objetivo y estrategias, garantizando la calidad del servicio que beneficie a los usuarios en el nivel de satisfacción proporcionando servicios efectivos.
- Como parte de las alternativas de mejoramiento se estima pertinente considerar la aplicación del ciclo Deming detalladas en las actividades y acciones de la propuesta que aporte significativamente a la gestión del servicio público con el fin de mejorar la atención a los usuarios y lograr la efectividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Mosquera, H. X. (2021). *Estudio de servicio al cliente para el mercado tecnológico. Caso de estudio: LIDENAR S.A. [Tesis de Ingeniería, Universidad del Azuay]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10939/1/16480.pdf>
- Aiteco, C. (2019). *Modelo SERVQUAL de la calidad de servicios*. Obtenido de <https://n9.cl/e28yq>
- Alarcón Hernández, B. R. (2022). *Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen CEMEINTE de la ciudad de Guayaquil [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/18055/1/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf>
- Albán Velasteguí, E. E. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa en el área de obras públicas [Tesis de psicología, Universidad Técnica Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31634/1/TESIS%20ELIANA%20ALBAN%20%202020%20final.pdf>
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Álvarez, C. (Octubre de 2019). Metodología de l investigación. *Investigación Ciencias Sociales*, págs. 12-14.
- Álvarez, L. (Julio de 2019). Sistemas públicos correspondientes al sector de la salud y calidad de servicio. pág. 45.
- Aristizábal Uchima, H. (2019). Propuesta metodológica para la medición de la satisfacción de usuarios de internet móvil en Colombia. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(1), 103–122. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/5423/pdf>

- Ávila Baray, H. (2013). *Introducción a la metodología*. México: Investigación Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc.
- Bastidas Espinosa, V. G. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar-Sede Ecuador]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación - tipos de investigación*. Colombia: Person Educación.
- Bravo, L. (Septiembre de 2019). Metodología en educación. págs. 12-16.
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- Burgos Peñate, L. G. (2021). *El Nuevo Servicio Público: Una Apuesta para la Gestión del Conocimiento del Talento Humano del Programa Servicio Creciendo en Familia [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/53299/Articulo%20Final%20Tesis%20Liseth%20Burgos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cando Almache, M. D. (2019). *Plan estratégico para mejorar los procesos de atención al cliente en el comercial Dayaren [Tesis de ingeniería, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDÉS"]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9930/1/PIUBADM017-2019.pdf>
- Carriazo Díaz, C., Perez Reyes, M., & Gaviria Bustamante, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/279/27963600007/27963600007.pdf>
- Casermeyro, S. (Jueves de Agosto de 2020). La calidad en los servicios públicos. Gobernación de Salta. Salta , Argentina, Argentina.

- Chamoly Urtecho, K. M., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239>
- Coronel Cruz, D., Cartuche Paqui, D., Rodríguez Jiménez, L., & Saca Lucero, J. (2018). Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. *INNOVA Research Journal*, 3(12), 99-112. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/799/910>
- Corrales Vargas, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Deroncele Acosta, A., Anaya Lambert, Y., López Mustelier, R., & Santana González, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 568-580. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612006/29069612006.pdf>
- Estrada Sánchez, A. (2019). *Control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4558/253T20191121\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4558/253T20191121_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fajre, L. (2018). La Necesidad de conformar un "equipo de trabajo". *Revista Argentina de Radiología*, 82(4), 153. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3825/382557927001/html/>
- Fierro Moreno, E., Martínez Ávila, M., Ortiz Reyes, F. A., & Martínez Bello, J. (2018). La Gestión Pública Colaborativa y el Compromiso Organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(20). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968308004/637968308004.pdf>
- Fontalvo, T., De la hoz-Dominguez, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de

servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27-34. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-27.pdf>

Freire Vargas, L. A. (2020). *La capacitación y la calidad en el servicio al cliente en la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Ambato provincia de Tungurahua [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31871/1/TESIS%20FINAL%209-10-2020%20Lorena%20Freire.pdf>

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

García, D. (2019). Persepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de usuarios. *César Claus*, 45-47.

Gaytán Cortés, J. (2020). El plan de negocios y la rentabilidad. *Mercados y Negocios*(42), 131-140. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864273008/571864273008.pdf>

Gómez Solano, E. J. (2020). *La planeación estratégica como herramienta para incrementar la productividad y sostenibilidad de las empresas. Caso: grandes empresas del sector de servicios de aseo y mantenimiento de instalaciones en Bogotá [Tesis de maestría, Universidad de América]*. Repositorio Institucional Lumieres. Obtenido de <http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7958>

Gonzales Reyes, J. V., Paredes Núñez, M. A., Núñez López, R., Paredes Núñez, V., & Paredes Núñez, I. I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de Investigación*, 42(95), 241-252. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3761/376160247012/html/>

González Sánchez, C. R. (2020). *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora [Tesis de medicina, Universidad Nacional de Loja]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro\\_GonzalezSanchez.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf)

- González, M. (1997). *“Metodología de la investigación social”* (1º edición. ed.). Aguacalera España.
- González, P. (Junio de 2020). Metodología de Investigación, métodos y análisis de datos. *Scielo*, págs. 12-17.
- Gregor Noriega, S. F. (2020). *Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1114/Satisfacci%  
%b3n%20del%20Usuario%20y%20Eficiencia%20de%20la%20Gesti%  
%c3%b3n%20de%20Calidad%20del%20Servicio%20del%20Centro%20de%20Salud%20%e2%80%9cAlfonso%20Oramas%20Gonz%  
%c3%a1lez%e2%80%9d](http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1114/Satisfacci%c3%b3n%20del%20Usuario%20y%20Eficiencia%20de%20la%20Gesti%c3%b3n%20de%20Calidad%20del%20Servicio%20del%20Centro%20de%20Salud%20%e2%80%9cAlfonso%20Oramas%20Gonz%c3%a1lez%e2%80%9d)
- Gutiérrez Caro, L. A., & Marino Díaz, L. A. (2020). Aproximaciones sobre los discursos y prácticas de la Escuela Activa en Colombia. *Praxis & Saber*, 11(27), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4772/477266235013/477266235013.pdf>
- Gutiérrez Pinto, J. A. (2018). *Supervisión y desempeño laboral en los servidores públicos de una Municipalidad de Caylloma, Arequipa-2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35214/gutierrez\\_pj.pdf  
f?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35214/gutierrez_pj.pdf?f?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutiérrez Silva, J. M., Romero Borré, J., Hernández Fernández, L., & Vega Jaramillo, F. Y. (2021). Planificación estratégica situacional: Un proceso metódico-práctico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612017/29069612017.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Técnicas de recolección de datos*.
- Hernández, R. (2012). Metodología de proyectos.
- Hernández, R. (2020). *Tipos de investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA.

- Hernandez, R. (2022). *Metodología de la investigación - enfoque cualitativo*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jiménez, Y. (2019). Investigación del campo como estrategia metodologica para resolución de problemas. págs. 10-12.
- Julio Quintana, P. d. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>
- López Ramírez, E., García Hernández, L. F., & Martínez Iñiguez, J. E. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 792-812. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-792.pdf>
- Mejias-Guevara, B. M., Nuñez-Cruz, C. R., & Nazur-Borrás, L. M. (2022). Procedimiento para implantar el ambiente de control en organizaciones. *Ciencias Holguín*, 28(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010002/181570010002.pdf>
- Mendoza, C. (2021). Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de Salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario. págs. 24-26.
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio. Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-356. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>

- Morales López, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *E-Ciencias de la Información*, 8(2), 64-82. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4768/476857700004/476857700004.pdf>
- Naranjo Teneda, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Naranjo Teneda, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Narvárez Rivera, R. A. (2018). *Plan operativo anual para mejorar el desarrollo de las actividades académicas del área de emprendimiento en la “Unidad Educativa Particular Iberoamericano” de la ciudad de Santo Domingo, 2018 [Tesis de ingeniería, Universidad Regional Autónoma de los Andes]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9534/1/PIUSDADM007-2019.pdf>
- Noboa Mora, C. J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20 clara.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf)
- OMS, L. O. (2020). Políticas y servicios de la salud. pág. 11.
- Pacheco, D., & Rodríguez, R. (2019). LAS TIC COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 3(12), 286-298. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968062004/621968062004.pdf>

- Panchana Gómez, G. S. (2021). *Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de Noviembre Periodo Enero-Diciembre del 2019 [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5442/PANCHA%20G%c3%93MEZ%20GABRIELA%20STEPHANIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Patricio Díaz, Á. G. (2022). *Plan estratégico y la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Santa María, provincia de Huaura [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6535/TESIS%20PATRICIO%20DIAZ%20ANGEL%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, R. (2019). Desarrollo de un simulador conductual para la formación en gestión empresarial. *Universitat Politècnica de Catalunya, España*, 35-45.
- Pineda-Pizarro, V. P., & Erazo-Álvarez, J. C. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 37-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967002/html/>
- Rodríguez Loor, B. A. (2019). *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.) [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18818/1/T-UCE-0003-CAD-056-P.pdf>
- Ruíz Pinchi, R., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Scheuber & Varas. (Jueves de Agosto de 2020). La calidad de los servicios públicos . Argentina, Argentina.

- Schmidt, M. A., Tennina, M. E., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA, II(2)*, 71-93. Obtenido de <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349/816>
- Taboada Trujillo, W. P. (2018). *Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26430/taboada\\_tw.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26430/taboada_tw.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tello Marreros, W. R. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello\\_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Tormen Holguín, C. M. (2019). *Desarrollo organizacional en la empresa VEHYSA [Tesis de ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2681/1/76879.pdf>
- Vargas Angulo, G. E. (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>
- Vega de la Cruz, L., & Marrero Delgado, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión(10)*, 211-230. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8271/1/13-ES-Vega-Marrero.pdf>
- Villafuerte Burgos, C. E. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios [Tesis de psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio Institucional.

Obtenido de

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>

## ANEXOS

### *Esquema de la matriz de operacionalización*

**Tema:** Gestión del servicio público y la atención a los usuarios del distrito 24D01 de salud, Santa Elena

PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo la gestión del servicio público incide en la atención a los usuarios del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena?</p> <p><b>Sistematización del problema</b></p> <p>1. ¿La dimensión atención al usuario incide significativamente con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa</p>	<p><b>General:</b> Analizar la gestión del servicio público y su incidencia en la atención a los usuarios del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Establecer la incidencia de la dimensión atención al usuario con la gestión del servicio público del Distrito</p>	<p>Con la implementación de estrategias de mejoramiento en la gestión del servicio público, optimizara la atención al usuario.</p>	<p>VI Gestión del servicio publico</p>	<b>Planeación</b>	Planes operativos	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> </ul> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p>Análisis cualitativo</p> <p>Teorías de las actitudes</p>
				<b>Organización</b>	Estructura organizacional	
				<b>Dirección</b>	Liderazgo y motivación	
					Trabajo en equipo	
<b>Control</b>	Supervisión Medidas de control					

<p>Elena?</p> <p>2. ¿La dimensión calidad del servicio incide significativamente con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena?</p> <p>3. ¿La dimensión satisfacción del usuario incide significativamente con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena?</p> <p>4. ¿De qué manera las estrategias de mejoramiento en la gestión del servicio público aportarían a la atención de los usuarios?</p>	<p>24D01 de Salud de Santa Elena.</p> <p>2. Determinar la incidencia de la dimensión calidad del servicio con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.</p> <p>3. Relacionar la incidencia de la dimensión satisfacción del usuario con la gestión del servicio público del Distrito 24D01 de Salud de Santa Elena.</p> <p>4. Establecer estrategias con alternativas de mejoramiento en la gestión del servicio público para mejorar la atención de los usuarios.</p>		<p><b>VD</b> <b>Atención a los usuarios</b></p>	<p><b>Servicio del usuario</b></p> <p><b>Satisfacción al usuario</b></p> <p><b>Calidad del servicio</b></p>	<p>Procesos de atención</p> <p>Usuarios atendidos</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p>Valoración:</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho (4)</li> <li>• Medianamente satisfecho (3)</li> <li>• Poco satisfecho (2)</li> <li>• Insatisfecho (1)</li> </ul> <p>Escala: Ordinal</p>
---	--	--	---	---	---	--

*Matriz de consistencia*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
VI Gestión del servicio publico	Planeación	Planes operativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera usted que las actividades que se desarrollan están basadas en la planificación operativa anual del Distrito?</li> <li>2. ¿Considera usted que se realiza un control planificado de las actividades en el Distrito es el adecuado?</li> </ol>	Técnica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> </ul> Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> Análisis cualitativo Teorías de las actitudes
	Organización	Estructura organizacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. ¿Está de acuerdo con el modelo de estructura organizacional según la gestión administrativa que aplica en el Distrito?</li> <li>4. ¿Está de acuerdo que las funciones que realiza según el estatuto orgánico son las adecuadas para lograr la efectividad en la gestión del servicio público?</li> </ol>	
	Dirección	Liderazgo y motivación	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ¿Cada que tiempo realizan estímulos a los servicios públicos?</li> <li>6. ¿Se organizan reuniones regulares con el personal para establecer aspectos de la prestación de servicios?</li> </ol>	
		Trabajo en equipo	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ¿Considera usted que las actividades que se realizan en el Distrito son comunicadas y difundidas entre departamentos y después con a la ciudadanía?</li> <li>8. ¿Evalúa al personal la calidad del servicio que brinda a los usuarios a través de la algún modelo?</li> </ol>	

	<b>Control</b>	Supervisión Medidas de control	<p>9. ¿Considera usted que los resultados de los procesos que se realizan dentro del Distrito son a favor de los usuarios?</p> <p>10. ¿Conoce usted si los diversos programas que realiza el Distrito en favor de la comunidad son evaluados por alguna entidad de control de Calidad?</p>	
<b>VD Atención a los usuarios</b>	<b>Servicio del usuario</b>	Procesos de atención	<p>1. ¿Se siente satisfecho por el personal de información que le orientó y explicó sobre los pasos o trámites para la atención?</p> <p>2. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por el funcionario público?</p> <p>3. ¿Se siente satisfecho con el proceso de atención, rutas y protocolos que tuvo su trámite?</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
	<b>Calidad del servicio</b>	Usuarios atendidos	<p>4. ¿Cuál es su grado de satisfacción en el tiempo de espera para ser atendido?</p> <p>5. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la disponibilidad del personal de salud para atenderle?</p>	<p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>

		<p>Calidad del servicio</p> <p>- buzón de sugerencia</p>	<p>6. ¿Cuál es el grado de satisfacción del servicio recibido, responde a lo que usted esperaba?</p> <p>7. ¿En qué nivel esta su satisfacción respecto a los profesionales que le atendieron mantuvo una buena comunicación?</p>	<p>Valoración:</p> <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy Satisfecho (4)</li> <li>• Medianamente satisfecho (3)</li> <li>• Poco satisfecho (2)</li> <li>• Insatisfecho (1)</li> </ul> <p>Escala: Ordinal</p>
		<p>Resolución de problemas</p>	<p>8. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de acuerdo con la respuesta dada por el funcionario respecto a la necesidad de resolver ciertas dudas?</p> <p>9. ¿En qué nivel se siente satisfecho con la respuesta del funcionario de acuerdo con el grado de conocimientos y habilidades que posee?</p> <p>10. ¿Si usted necesita resolver ciertas dudas, le han dado pronta respuesta?</p>	

*Fundamentación legal*

*Instrumentos de recolección de información*

*Carta Aval (si la requiere)*

*Cronograma del trabajo de investigación*

*Evidencias fotográficas*