

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

COHORTE 2018

TEMA: “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración Pública

Autora: Ingeniera Rosario Guadalupe Naranjo Teneda

Director: Licenciado Mario Patricio Padilla Martínez, PhD.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Marcelo Javier Mancheno Saá, Magíster e Ingeniero Carlos Javier Beltrán Avalos, Magíster designados por la Unidad de Titulación de Posgrados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receiptar el Informe Investigación con el tema: “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”, elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Rosario Guadalupe Naranjo Teneda, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Carlos Javier Beltrán Avalos, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Rosario Guadalupe Naranjo Teneda, Autora, bajo la dirección del Licenciado, Mario Patricio Padilla Martínez, PhD., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Rosario Guadalupe Naranjo Teneda
C.C.: 1804393385

AUTORA



Licenciado Mario Patricio Padilla Martínez, PhD.
C.C.: 0501298269

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Rosario Guadalupe Naranjo Teneda
C.C.: 1804393385

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| PORTADA..... | i |
| A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN. | ii |
| AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| DERECHOS DE AUTOR..... | iv |
| ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS..... | v |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | viii |
| AGRADECIMIENTO..... | ix |
| DEDICATORIA..... | x |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | xi |
| INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| 1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN..... | 16 |
| 2. LINEA DE INVESTIGACION DEL PROGRAMA DE POSGRADO..... | 16 |
| 2.1. Área de conocimiento..... | 16 |
| 2.2. Líneas de investigación..... | 16 |
| 3. INFORMACION DEL TRABAJO DE TITULACIÓN..... | 16 |
| 3.1. Tiempo de ejecución..... | 16 |
| 3.2. Financiamiento..... | 16 |
| 4. DESCRIPCIÓN DETALLADA..... | 17 |
| 4.1. Definición del problema de Investigación..... | 17 |
| 4.2. Objetivos de la investigación..... | 20 |
| 4.3. Justificación de la investigación..... | 21 |
| 4.4. Marco teórico referencial..... | 22 |
| 4.5. Metodología..... | 34 |
| 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 42 |
| 6. CONCLUSIONES..... | 68 |
| 7. RECOMENDACIONES..... | 69 |
| 8. REFERENCIAS CITADAS..... | 71 |
| 9. ANEXOS..... | 74 |
| Hipótesis..... | 82 |
| Fundamentación epistemológica..... | 82 |

| | |
|---|----|
| Enfoque de investigación..... | 83 |
| Tipo de investigación..... | 83 |
| Investigación de campo | 83 |
| Investigación exploratoria..... | 83 |
| Investigación correlacional | 84 |
| Investigación bibliográfica-documental | 84 |
| Plan de procesamiento | 84 |
| Plan de análisis de interpretación de resultados..... | 84 |
| Muestra | 85 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Recopilación de Información | 39 |
| Tabla 2 Cronograma de actividades | 40 |
| Tabla 3 Usuarios atendidos por servicio | 41 |
| Tabla 4 Nivel de Satisfacción Counter..... | 44 |
| Tabla 5 Tiempo de espera | 46 |
| Tabla 6 Trato recibido..... | 47 |
| Tabla 7 Solución de requerimientos..... | 48 |
| Tabla 8 Información proporcionada..... | 50 |
| Tabla 9 Nivel de ubicación | 51 |
| Tabla 10 Grado de conocimiento | 53 |
| Tabla 11 Atención prioritaria | 54 |
| Tabla 12 Comodidad de instalaciones | 56 |
| Tabla 13 Nivel de ruido..... | 57 |
| Tabla 14 Nivel de limpieza | 59 |
| Tabla 15 Nivel de calidad | 60 |
| Tabla 16 Accesos Movilidad Reducida..... | 62 |
| Tabla 17 Disponibilidad de equipos..... | 63 |
| Tabla 18 Tramites Modo virtual | 65 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 Nivel de satisfacción Counter..... | 45 |
| Gráfico 2 Tiempo de espera | 46 |
| Gráfico 3 Trato recibido..... | 47 |
| Gráfico 4 Solución de requerimientos..... | 49 |
| Gráfico 5 Información proporcionada..... | 50 |
| Gráfico 6 Nivel de ubicación | 52 |
| Gráfico 7 Grado de conocimiento | 53 |
| Gráfico 8 Atención prioritaria..... | 55 |
| Gráfico 9 Comodidad de instalaciones | 56 |
| Gráfico 10 Nivel de ruido | 58 |
| Gráfico 11 Nivel de limpieza | 59 |
| Gráfico 12 Nivel de calidad | 61 |
| Gráfico 13 Accesos Movilidad Reducida | 62 |
| Gráfico 14 Disponibilidad de equipos | 64 |
| Gráfico 15 Tramites Modo virtual | 65 |

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a todas las personas e instituciones que permitieron que el presente trabajo se pueda realizar.

Al Doctor Mario Padilla, por su guía y acertada dirección en el desarrollo del trabajo de titulación.

Al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato por la apertura para la realización de las encuestas en su prestigiosa institución.

A la Universidad Técnica de Ambato por acogerme en sus instalaciones y a sus distinguidas autoridades quienes atendieron de forma oportuna cada inquietud suscitada en la realización del presente trabajo.

Finalmente, a mi familia por su apoyo incondicional y constante, por estar conmigo en mis triunfos y fracasos.

Rosario Guadalupe Naranjo Teneda

DEDICATORIA

Tu afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo y de mis ganas de buscar lo mejor para ti.

A tu corta edad, me has enseñado que lo simple es prodigioso a tu lado.

Te agradezco por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida.

Eres mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis.

Con infinito amor, a mi adorada hija Mía Isabella por ser mi fuente de inspiración y dedicación para alcanzar mis metas.

TE AMO PRINCESA DE MI CORAZÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION PUBLICA COHORTE 2018

TEMA: “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”

AUTORA: *Ingeniera Rosario Guadalupe Naranjo Teneda*

DIRECTOR: *Licenciado Mario Patricio Padilla Martínez, PhD.*

FECHA: *13 de mayo del 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación, se desarrolla con el tema “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS” tiene como finalidad establecer la importancia de diagnosticar la satisfacción del usuario en la atención que recibe en las instalaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dentro las ventanillas de atención universal al usuario en los diferentes servicios, en el estudio realizado por el autor se describe el grado de satisfacción, evidenciando con los indicadores de resultados una relación positiva directamente proporcional existente entre las variables de estudio calidad del servicio y satisfacción del usuario, ante este contexto es necesario un análisis a profundidad de los puntos de atención que se encuentran con observaciones, con el objetivo de mejorar los servicios que ofrece la institución, mediante la gestión eficiente de diversos esfuerzos y la mejora continua de los procesos que nutren directamente la calidad del servicio, como organismo gubernamental de reconocimiento a nivel nacional e internacional, se debe enfatizar en brindar servicios con excelencia, para esto se debe contar con profesionales altamente preparados y calificados en el puesto de trabajo en el que diariamente se desempeñan, tecnología acorde al medio en el que se desarrollan las actividades, e información actualizada y veraz. Así también desde el enfoque de investigación, el presente trabajo de titulación se enmarca en el paradigma crítico propositivo, es crítico porque realiza un análisis profundo del problema, identificando las causas y efectos de un determinado problema que afecta a la sociedad, y es propositivo por que busca plantear soluciones que favorezcan a la institución,

garantizando estabilidad, seguridad y permanencia de los servidores públicos en el marco de respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y la democracia.

Una institución pública comprometida con sus usuarios logrará llevar a un nivel superior la calidad del servicio, con respecto a la solución de requerimientos, en concordancia con las leyes, reglamentos, disposiciones y demás normas vigentes que la rijan, esto con la finalidad de encontrar un nivel de equilibrio donde todos los participantes, es decir clientes internos y externos obtengan un valor agregado en la recepción del servicio solicitado.

DESCRIPTORES: CALIDAD, SATISFACCIÓN, USUARIO, SERVICIO, SERVICIO AL CLIENTE, GESTIÓN, INSTITUCIÓN, INSTITUCIÓN PÚBLICA, SERVIDOR, SERVIDOR PÚBLICO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION PUBLICA COHORTE 2018

THEME: “The quality of service and user satisfaction in the Ecuadorian Institute of Social Security IESS”

AUTHOR: *Ingeniera Rosario Guadalupe Naranjo Teneda*

DIRECTED BY: *Licenciado, Mario Patricio Padilla Martínez, PhD.*

DATE: *May 13, 2020*

EXECUTIVE SUMMARY

The present research project, developed with the theme "The quality of service and user satisfaction in the Ecuadorian Institute of Social Security IESS" aims to establish the importance of diagnosing user satisfaction in the care received in the facilities of the Ecuadorian Institute of Social Security within the windows of universal attention to the user in the different services, the study carried out by the author describes the degree of satisfaction, showing with the results indicators a directly proportional positive relationship between the study variables quality of service and user satisfaction, in this context it is necessary an in-depth analysis of the points of attention found with observations , with the aim of improving the services offered by the institution, Through the efficient management of various efforts and the continuous improvement of the processes that directly nourish the quality of service, as a government agency of recognition at national and international level, it must be emphasized in providing services with excellence, for this we must have highly prepared and qualified professionals in the job in which daily is started, technology according to the environment in which the activities are carried out, and updated and truthful information. Thus also from the research approach, the present work of qualification is part of the positive paradigm, is critical because it performs a thorough analysis of the problem, identifying the causes and effects of a certain problem affecting society, and is proactive because it seeks to propose solutions that favor the institution, guaranteeing stability, security and permanence of public servants within the framework of respect for human rights, the sustainable environment and democracy.

A public institution committed to its users achieve to take to a higher level the quality of the service, with regard to the solution of requirements,, in accordance with the laws, regulations, provisions and other current rules that govern it, this in order to find a level of balance where all participants, i.e. internal and external customers obtain added value in the reception of the requested service.

KEYWORDS: QUALITY, SATISFACTION, USER, SERVICE, CUSTOMER SERVICE, MANAGEMENT, INSTITUTION, PUBLIC INSTITUTION, SERVER, PUBLIC SERVER.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad dentro del territorio ecuatoriano existen alrededor de 4009 establecimientos de administración pública y defensa y de planes de seguridad social de afiliación obligatoria, con 185042 empleados públicos, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) mediante Censo Económico del 2010, la naturaleza de estos organismos gubernamentales se sustenta en lo que dice la Constitución de la República. (Constitucion, 2008) El artículo 315 de la Carta Magna establece que “El estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.” Debido a que las instituciones del sector público constituyen el eje central de la economía del país, es necesario realizar un estudio profundo de la atención al usuario que los funcionarios públicos proporcionan, para de esta manera determinar los factores que ocasionan el desprestigio de las instituciones, y a su vez contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para de esta forma poder identificar las falencias que existen por parte de la administración pública y sus subordinados.

Además, a esto se propone investigar los desatinos en la atención al usuario, favoreciendo a determinar elementos críticos de éxito en la administración de los recursos y de esta manera, poder corregirlos a tiempo.

Ante esta situación, se pretende generar un cambio de paradigma, en el que las políticas y procedimientos dirigidos por la administración pública, son elementales para alcanzar una imagen institucional de éxito, y consecuentemente los resultados se puedan ver reflejados en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Cabe mencionar, que el desarrollo del presente proyecto se realizó en base a una metodología enmarcada dentro del enfoque predominante cuantitativo en concordancia a la fundamentación bibliográfica, mediante un estudio de correlación para determinar la relación existente entre las dos variables de estudio.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”.

2. LINEA DE INVESTIGACION DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del área de conocimiento de Educación Comercial y Administración según lo estipulado en la clasificación CINE de la UNESCO.

2.2. Líneas de investigación

La línea de investigación del programa en la que se enmarca el trabajo de investigación es desarrollo territorial y empresarial.

3. INFORMACION DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El trabajo de investigación se lo realizará en el periodo comprendido en enero 2019 a marzo 2020.

3.2. Financiamiento

El costo del modelo de gestión propuesto es de \$1000.00 aproximadamente, del cual el mayor rubro corresponde a la capacitación en atención al usuario del personal o a la incorporación e instalación de los softwares para la aplicación de los nuevos componentes en la web.

3.3. Autor

Nombre: Rosario Guadalupe Naranjo Teneda
Grado Académico: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA
Teléfono: Cel. 0992897877 – 032758023
Correo electrónico: rosynaranjo29@outlook.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de Investigación

Con la evolución en el tiempo las empresas se han visto en la amplia necesidad de buscar alternativas que le permitan ganar competitividad en el mercado y a su vez, mejorar la imagen institucional de ahí surge la importancia de mejorar la calidad en el servicio que se ofrece a los usuarios de las instituciones públicas. Según (Equipo Vertice, 2012) *“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave, representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad, el servicio que se oferta representa un conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”*.

Como se menciona en la definición, la calidad del servicio y la satisfacción se encuentran ligados al punto, de que, si una empresa busca alcanzar el éxito y seguir en el mercado, precisa necesariamente de la calidad, es por esta razón que se debe dar un cuidado especial al talento humano existente, pues son las personas que más interacción y conocimiento tienen de los consumidores o usuarios. La calidad del servicio que ofrece el sector público, en la satisfacción de los intereses colectivos proporcionados por sus funcionarios, constantemente es motivo de discusión, a nivel nacional e internacional, no obstante, algunas organizaciones han logrado reducir el nivel de quejas de los usuarios, este problema no ha podido erradicarse por completo. En el contexto internacional, las Normas de Conducta de la Administración Pública Internacional en el inciso 31 en el título Relaciones con el Público (ONUDI, 2002) menciona que:

“Para que una organización internacional funcione adecuadamente, debe contar con el apoyo del público. Así pues. Todos los funcionarios públicos internacionales tienen la responsabilidad permanente de procurar que se comprendan mejor los objetivos y la labor de la organización donde prestan servicio. Para ello deben estar bien informados de los logros no solo de su propia organización donde prestan servicio, sino del sistema de las Naciones Unidas en su conjunto. En cualquier momento puede presentarse la oportunidad de proporcionar información al público.”

Por tal razón es significativo que todos los servidores públicos tengan un amplio conocimiento de la institución, procesos y servicios que ofrecen, para que de esta manera puedan desempeñar con eficiencia y eficacia sus actividades y contribuir a la solución de los requerimientos de los usuarios.

La Secretaria de Asuntos Jurídicos (SAJ, 2018) desarrolla, promueve e implementa la Convención Interamericana contra la Corrupción, presenta en el Art 1. Dentro de las definiciones de Funcionario Público o Servidor Público se encuentra como *“empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos desempeñados con responsabilidad y eficiencia.”* Ejercer un cargo público no es algo sencillo, como lo menciona la convención, los funcionarios públicos son seleccionados, por ende se entiende que son un grupo de excelencia para realizar su trabajo, de no ser así, se deduce que existe un fallo en la administración de la institución, pues la calidad no solo se enmarca en un determinado lugar, producto o servicio, sino que está dentro de un contexto mundial, el cual exige cada día un personal más preparado y eficiente para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

La Ley N° 1198 de Administración y Control Gubernamental de Bolivia, llamada Ley (SAFCO, 2012) define de forma precisa cuales son las responsabilidades de los funcionarios en su Art. 28 que *“todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo”* Es decir divide esa responsabilidad en cuatro ejes la administrativa, ejecutiva, penal y civil. Agrega también que se presume la licitud de las operaciones y actividades realizadas por todos los funcionarios públicos, mientras no se demuestre lo contrario, estas actividades se deben realizar con eficiencia, basadas en los principios de integridad, rectitud, y eficiencia, pues los funcionarios deben asumir

plena responsabilidad por sus acciones y omisiones, debiendo rendir cuentas a la autoridad o instancia que le corresponde.

Así también en la Constitución Política del Estado de Bolivia (CPEB, 2009) en su Art 232 menciona *“La responsabilidad de los servidores públicos emerge de sus deberes y obligaciones, entre los que sobresalen los derivados de los principios de legalidad, compromiso e interés social, ética y honestidad”*. De esta forma se evidencia importancia de ejercer de forma correcta un cargo público, en todo lugar el estado es el órgano más grande de una constitución y se rige de forma principal por las entidades del sector público, las cuales deben ser un ejemplo de transparencia, eficiencia y compromiso. Es necesario proporcionar a los usuarios calidad en el servicio que se ofrece, garantizando de esta manera, lo que establece la ley. Los funcionarios públicos tienen una misión especial, la cual es trabajar en pro de los ideales de respeto, responsabilidad y compromiso, para de esta forma conseguir el progreso económico y social de la población.

En Ecuador la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SEMPLADES) y demás organismos reguladores han reconocido el importante papel de las entidades del sector público y privado para lograr el desarrollo social y económico del país. El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, es un referente de esto, en su propuesta de desarrollo Zonal pretende fortalecer la economía del país, con un enfoque de encadenamientos productivos, la dotación de servicios de calidad y el mejoramiento de las estrategias para el acceso a bienes superiores.

Dentro del diagnóstico realizado por (CNP, 2017) a la Zona 3, *“Ambato presenta una especialidad económica basada en actividades del sector terciario, con una población económicamente activa PEA e infraestructura muy especializada en comercio, configurándose como uno de los núcleos urbanos más importantes del país; además, existen otras actividades que se desarrollan exitosamente como la manufactura, inmobiliarias, investigación científica y técnica, que disponen de equipamiento para ofrecer servicios y potenciar estas actividades y el desarrollo de la zona.”*

De esta forma se puede afirmar que para mejorar la economía se demanda de todos los sectores, indudablemente el sector público al cubrir la mayor parte del país requiere más atención, de forma especial en la calidad de los servicios que presta. Las estrategias Nacionales de Desarrollo se articularon con los objetivos de Desarrollo del

Milenio (OMD) en respuesta a las necesidades de la ciudadanía, con el objetivo de formar una economía basada en la prestación de servicios y en la generación de bienes con valor agregado, todo esto en base a una producción sustentable, enmarcada en la justicia social, aportando al desarrollo del país en condiciones de equidad y solidaridad.

Por su parte en la agenda regulatoria para la transformación productiva (CNC, 2014) *“El Sistema de Salud del Ecuador se caracteriza por su segmentación. Como en otros países andinos de la zona, un sistema de seguridad social financiado por cotizaciones de los trabajadores del sector formal coexiste con sistemas privados para la población de mayor poder adquisitivo y con intervenciones de salud pública y redes asistenciales para los más pobres. La estructura del sector salud en Ecuador, como se ha indicado, está claramente segmentada. Existen múltiples financiadores y proveedores: Ministerio de Salud, Seguro Social IESS, ICS, ONG, etc., que actúan independientemente solapándose en ocasiones sus actuaciones.”*

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), es uno de los ejes principales de la economía ecuatoriana, pero al ser una entidad autónoma que se sustenta de forma directa por los usuarios que posee, es necesario que los servicios que brinda sean de calidad. El seguro social es una obligación para las empresas, pero cada día nuevos negocios no se acogen al sistema, al pensar que las prestaciones con las que cuenta esta entidad no serán de utilidad, es por esta razón que se debe evaluar de forma inmediata los errores en los que se está incurriendo actualmente y darles una pronta solución.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios solicitados al centro de atención universal del IESS.
- Diagnosticar la calidad del servicio que ofrece la institución en el centro de atención universal al usuario.

4.3. Justificación de la investigación

La importancia de la realización de este proyecto investigativo nace en la actual y generalizada necesidad de las empresas por buscar alternativas para lograr un reconocimiento o prestigio en cuanto a la calidad de los servicios que ofrecen, tratando así de llegar a un grado de satisfacción óptimo para los usuarios. Para toda institución es relevante mantener sanas sus finanzas, conservando un equilibrio dentro de sus estados económicos que le permitan responder o incursionar en nuevas oportunidades de negocios, sin embargo las empresas para crecer primero deben empezar generando un entorno laboral que dé resultados eficientes y eficaces, teniendo claro que el éxito consiste en prestar servicios de calidad para lograr el equilibrio económico a partir de sus cualidades y de la cobertura de los mismos.

En los mercados donde la competencia es muy intensa no basta con diseñar una oferta que permita satisfacer las necesidades y deseos de los clientes, sino más bien incorporar una estrategia de eficacia que ayude a que los clientes se sientan satisfechos de los servicios que reciben. Al recibir un mal servicio, un usuario no solo tiene una mala percepción de la organización, sino que además a esto, el comunicará a otras personas la mala experiencia en cuanto a la calidad del servicio.

Si bien es cierto dentro de una organización muchas veces no se da importancia al equipo humano, esto es un error que puede llevar al fracaso a la empresa, un personal motivado, capacitado, pero sobre todo competente para el puesto de trabajo en el que

se desempeña, es la clave para corregir la situación actual del retraso en la correcta prestación de servicios. Es así, como la atención adecuada y eficiente, permite alcanzar la excelencia como institución de reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Sin lugar a dudas, el éxito de una organización dependerá fundamentalmente que los requerimientos de los usuarios sean resueltos satisfactoriamente y de forma oportuna, pues estos son los protagonistas principales dentro de las empresas. Para satisfacer las necesidades del usuario existen varios elementos que intervienen en ese proceso, en este caso la inaplicación de sistemas administrativos eficientes limita el cumplimiento de las exigencias, conjuntamente con un personal no capacitado para cumplir con los requerimientos limita la expansión de la organización.

Un control en los procesos agiliza los tramites del usuario, al ser esto inexistente el tiempo de espera puede ser mayor a lo necesario, esto involucra una gestión inadecuada lo cual limita la competitividad organizacional, así como las insuficiencias que se tiene en la prestación de servicios, en conjunto da como resultado una deficiente imagen institucional, y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al ser una entidad autónoma y al financiarse exclusivamente de los afiliados es necesario que cumpla con todas las exigencias de los mismos.

La ejecución de este proyecto es factible por cuanto, como responsable de esta investigación estoy en la plena capacidad tanto intelectual, económica como metodológica para la culminación del presente trabajo lo que me permitirá alcanzar los objetivos planteados.

4.4. Marco teórico referencial

Toda organización debe establecer políticas y procedimientos en cuanto a la calidad del servicio en las prestaciones que ofrecen, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, autónoma y descentralizada con reconocimiento a nivel nacional e internacional por todos los servicios que abarca, una correcta gestión de calidad en los servicios es la clave para la superación y el reconocimiento y su análisis ha sido motivo de discusión a nivel internacional.

En el libro *Gestión de la calidad total en la Administración Pública* de (Muñoz Machado, 2009) menciona *“La gestión de la calidad total se apoya, predominantemente, en los procesos”*. Esto se refiere a que toda empresa debe seguir

lineamientos o procesos con el fin de alcanzar los objetivos propuestos orientados en una cadena de valor, las empresas que hacen las cosas de forma arbitraria difícilmente podrán tener éxito en sus operaciones, pues los clientes o usuarios hablarán del servicio o producto que dicha organización brindo y por ende de la pésima calidad del mismo. El realizar procesos implica que se definan roles y responsabilidades en la organización en todos los niveles deben estar alineados a la visión organizacional.

La calidad es un factor muy importante actualmente, pues esto diferencia o caracteriza a un producto o servicio del resto de la competencia. Para (Canela Campos & Griful Ponsati, 2002): *“es un asunto importante para cualquier empresa que aspire ser competitiva”*, así lo mencionan en su libro Gestión de la Calidad, haciendo énfasis a que la calidad representa superioridad o excelencia, es la forma en cómo llegó la organización a identificar y definir a sus clientes, al conocer sus necesidades establecidas y las implícitas. Estas necesidades pueden cambiar con el tiempo, es por esta razón que las empresas deben realizar sus procesos en forma eficiente a un coste mínimo, sin caer en la tentación de disminuir la calidad de sus productos o servicios pensando en que los clientes no se darán cuenta de esto.

De igual manera el autor en su publicación de Gestión y Calidad en Educación (Lepeley, 2001) la define la calidad como *“El beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio”*. Se puede medir la calidad de acuerdo al grado de satisfacción del cliente lo cual representa un plus indudable. Todas las empresas se encuentran enfocadas a la satisfacción de los deseos y las necesidades de los usuarios, la estrategia que se adopte debe estar bien elaborada para que el producto final cuente con la mayor eficiencia posible. El éxito del negocio dependerá de la capacidad de la empresa de identificar la necesidad y de cómo esa información llega al posible cliente, así como de la percepción de esa necesidad que éste tenga, y, si finalmente decide comprarlo, de la experiencia de compra o de obtención del servicio.

En el trabajo investigativo de Universidad Rafael Landívar de Guatemala el autor (Reyes, 2014) afirma que *“En la actualidad la competencia es cada vez más palpable, la preocupación de las organizaciones de servicios en lograr la excelencia y la mejora continua que prestan para alcanzar el éxito, representa siempre estar a la vanguardia; de esta forma se permanece en el mercado aplicando la calidad del servicio para obtener la satisfacción del cliente.”* En el contexto se insiste en como la calidad en el

servicio y las buenas relaciones con los usuarios, aumentan la competitividad, pero sobre todo le da una correcta imagen institucional lo cual le permite alcanzar las metas establecidas.

El artículo denominado “La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes” de la Universidad de Elche y Valencia, los autores (Marzo & Martínez, 2002) mencionan “*La relevancia del rendimiento parece reforzarse en los servicios, ya que, dada su intangibilidad, es difícil contar con suficiente información para comparar el rendimiento con las expectativas previas.*” los autores direccionan que un correcto desempeño de actividades es análogo a la calidad del servicio que se presta, es por esto que una correcta medición de los niveles de satisfacción logrará que los indicadores obtenidos sean base para las decisiones a tomar dentro de la institución.

Por otro lado, en uno de los trabajos en el área de Salud del repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, realizado por (Maggi Vera, 2018) se asevera que el malestar en los usuarios en los servicios que reciben, “*Existen por momentos que se caracterizan por malas relaciones interpersonales, falta de recursos asistenciales y administrativos.*” Dentro de la administración de las empresas se evidencia la responsabilidad en el manejo del talento humano, siendo este el recurso más representativo e importante dentro de la misma, y mediante el cual la institución puede palpar cada uno de los requerimientos exigidos por los usuarios, de esto nace la generalizada necesidad de mejorar la calidad del servicio que se ofrece.

De igual manera en la investigación de Maestría realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo según (Haro Sosa, 2017) con el tema “*Análisis de la calidad de servicio al cliente que se oferta en las agencias del registro civil de las ciudades de Riobamba, Ambato y Latacunga usando el modelo SERVQUAL*”. Se menciona la importancia de la gestión de la calidad en las instituciones refiriéndose como una de las áreas más relevantes para el aseguramiento de la calidad, de la misma forma hace referencia a las normativas ISO 9001 de la calidad por medio de la cual, se puede medir el cumplimiento de los lineamientos establecidos de forma interna incluso con estándares internacionales.

El proyecto científico del autor (Rey Martín, 2010) “*La satisfacción del usuario: un concepto en alza*” considera que “*La satisfacción del usuario puede tenerse en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y debe ser considerado como tal,*

en la planificación de la biblioteca, considerando que la satisfacción está directamente relacionada con el uso del sistema, observamos que hay un nivel de satisfacción por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar el servicio que le ofrece la biblioteca e inician la búsqueda de servicios alternativos que le permitan cubrir sus requerimientos de información y, al revés, el propio índice de uso del sistema en un servicio voluntario” Hace énfasis en el nuevo y generalizado concepto que se tiene de la satisfacción del usuario y la importancia del mismo, la atención especial que deben prestar las instituciones en los lineamientos de planteados para ofertar los servicios.

El Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas dentro de las investigaciones se encuentra *“La importancia de la satisfacción de usuario”* la autora (Hernandez Salazar , 2011) manifiesta *“el interés por medir la satisfacción de los usuarios ha estado en la mente de los profesionales de la información, no sólo a nivel personal sino a nivel de gremios de profesionales”*. La importancia de conocer los niveles de satisfacción en las instituciones no es una decisión arbitraria, sino que tiene como finalidad dar a conocer a los usuarios o clientes una imagen institucional de excelencia acorde a las necesidades de los consumidores.

La Universidad de las Américas cuenta en su repositorio con investigaciones análogas al tema de investigación (Loor Jara, 2017) *“Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 mediante encuesta”* hace mención en la importancia de evaluar el grado de satisfacción de los servicios recibidos, además, se ha procedido a la revisión del repositorio de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas, es necesario indicar que existen varias investigaciones con temas análogos a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, pero cada una de ellas con un enfoque diferente al que muestra la presente investigación.

La investigación desarrollada por el autor (Mena Hidalgo, 2012) con el tema *“Modelo de Gestión de Calidad y la mejora continua de los servicios en línea en la Comercializadora Valdivieso Venegas Cía. Ltda. De la ciudad de Latacunga”* El trabajo se refiere a un modelo de Gestión de Calidad que les permita el mejoramiento continuo, involucrando de forma directa a la dirección en la aplicación, así se podrá definir y cumplir la visión de la empresa, es decir a donde quiere llegar, el objetivo elevar la productividad mediante el control de los procesos de manufactura reduciendo

tiempos de ciclo, estandarizando criterios de calidad y empleando métodos de trabajo para cada operación de forma eficiente.

En la tesis de Maestría en Gestión Empresarial de (Bonifaz, 2015) *“Calidad del servicio, un modelo de Gestión competitivo para el sector Farmacéutico”* explica que *“La inadecuada Gestión de la Calidad del servicio se debe a una deficiente administración del talento humano interno”*. Todo lo que se maneje bajo un sistema de gestión eficiente en los procesos tendrá resultados positivos a corto plazo, es muy importante centrarse en la visión de la organización lo que quiere conseguir, y si se analiza esto se encuentra directamente relacionado con el usuario y la satisfacción o insatisfacción que perciben cuando solicitan un servicio o requerimiento.

En la investigación realizada por (Escobar, 2017) para la obtención de su Maestría de Gerencia *“Calidad en el servicio de Salud y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del centro de Salud Tipo B Patate”* En resumen el autor se refiere a que todas las exigencias de los usuarios por más pequeñas e insignificantes que estas sean, deben ser resueltas, pues es el objetivo que deben perseguir los funcionarios públicos.

La autora en su proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Gerencia (Tierra, 2014) *“La calidad en el servicio y la eficiencia en la prestación del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato”* Como su tema lo señala la calidad en el servicio y la eficiencia son dos variables que se relacionan a la perfección. Los funcionarios deben cumplir con sus obligaciones no solo de forma arbitraria sino eficiente, pues siempre se debe exigir más de lo que se puede dar normalmente y de esta forma lograr que la institución consiga la excelencia en el talento humano que posee.

Fundamentación Legal

El presente trabajo investigativo referente a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se orienta en algunas disposiciones legales y normativas, entre las cuales se pueden mencionar:

En la Constitución de República del Ecuador, en la **Sección tercera Seguridad social**

Art. 367.-*El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales.*

El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad.

Art. 368.-*El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social.*

Art. 369.-*El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.*

El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente. La creación de nuevas prestaciones estará debidamente financiada.

Art. 370.-*El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados.*

La policía nacional y las fuerzas armadas podrán contar con un régimen especial de seguridad social, de acuerdo con la ley; sus entidades de seguridad social formarán parte de la red pública integral de salud y del sistema de seguridad social.

Art. 371.-*Las prestaciones de la seguridad social se financiarán con el aporte de las personas aseguradas en relación de dependencia y de sus empleadoras o empleadores; con los aportes de las personas independientes aseguradas; con los*

aportes voluntarios de las ecuatorianas y ecuatorianos domiciliados en el exterior; y con los aportes y contribuciones del Estado.

Los recursos del Estado destinados para el seguro universal obligatorio constarán cada año en el Presupuesto General del Estado y serán transferidos de forma oportuna.

Las prestaciones en dinero del seguro social no serán susceptibles de cesión, embargo o retención, salvo los casos de alimentos debidos por ley o de obligaciones contraídas a favor de la institución aseguradora, y estarán exentas del pago de impuestos. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2018)

Dentro esto se encuentra como eje principal el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cual es una entidad autónoma regulada por la ley, responsable de la prestación del seguro universal obligatorio a sus afiliados y de garantizar el bienestar social de los mismos, mediante las prestaciones que ofrece.

Además, se encuentra amparado dentro del marco de la **Ley De Seguridad Social**
Título II Del Organismo De Aplicación

Capitulo Uno Normas Generales

Art. 16.- Naturaleza Jurídica. - El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional.

El IESS no podrá ejercer otras atribuciones ni desempeñar otras actividades que las consignadas en la Constitución Política de la República y en esta ley.

Sus fondos y reservas técnicas son distintos de los del fisco, y su patrimonio es separado del patrimonio de cada uno de los seguros comprendidos en el Seguro General Obligatorio.

Sus ingresos por aportes personales y patronales, fondos de reserva, descuentos, multas, intereses, utilidades de inversiones, contribución financiera obligatoria del Estado, y los demás señalados en esta Ley, no podrán gravarse bajo ningún concepto, ni destinarse a otros fines que a los de su creación y funciones. Sus

prestaciones en dinero no serán susceptibles de cesión, embargo o retención, salvo los casos de alimentos debidos por ley o de obligaciones contraídas a su favor, y estarán exentas del pago de impuestos.

El IESS estará exonerado del impuesto al valor agregado y de todos los impuestos a la importación de equipos hospitalarios, aparatos, instrumentos y equipos médicos y quirúrgicos, insumos hospitalarios y fármacos, para el cumplimiento de sus finalidades. Estas importaciones deberán ser autorizadas en forma previa por el Consejo Directivo. (Ley de Seguridad Social, 2001)

Es decir, este órgano abarca en todos los ámbitos la seguridad social de las personas, por ende, es necesario que cuente con adecuados procesos y actividades interrelacionadas dentro de la dirección, y con el personal adecuado para una total satisfacción en los clientes. Para lograr lo antes mencionado, es necesario que la organización brinde capacitaciones al equipo humano, con el fin de dotarlos de conocimiento, desarrollar las competencias y estimular las actitudes necesarias que se necesita para alcanzar el éxito.

Los servidores públicos se encuentran bajo **Ley Orgánica Del Servicio Público** en el cual se especifica la modalidad de trabajo de los mismos.

Título I Del Servicio Público

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa. - Las y los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a las y los servidores públicos oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

De igual manera en el **Título III Del Régimen Interno de Administración del Talento Humano**

Capítulo 1 De Los Deberes, Derechos y Prohibiciones

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los

servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades; c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley; d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley; e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias; f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad; g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración; h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión; i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente; j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

(LOSEP, 2018)

La Ley Orgánica de Servicio Público es muy puntual en cuanto a sus artículos es necesario que todos los servidores públicos conozcan sus obligaciones y más que eso es indispensable que ejecuten su trabajo cumpliendo a cabalidad lo que exige la ley.

Una buena atención o servicio al usuario no sólo es responder las interrogantes del mismo, sino dar un valor agregado como ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita. Obviamente esto involucra otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez en el servicio que ofrecemos y principalmente el conocimiento que es el factor principal para cumplir lo antes mencionado.

Marco conceptual de la variable independiente

Calidad del Servicio

En la revista Innovar (Duque, 2005) define el servicio al cliente como *“El establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente con el servicio de la organización.”*

La calidad del servicio no se basa en el precio o la calidad de un bien o servicio, llegar a la calidad es que el cliente o usuario se encuentre comprometido con la institución, y elija lo que produce basándose en la fidelidad del consumo, para esto es indispensable que los funcionarios públicos respondan a las necesidades de forma correcta y oportuna.

Gestión Administrativa

Para (Ventura, Delgado Gonzalez, & Ventura, 2006) la gestión administrativa es *“Un proceso en el que los objetivos y competencias de la empresa son transmitidos y materializados en un plan de acción, que, a través de un seguimiento continuo y sistemático, asegure el óptimo desempeño de las personas, garantice las expectativas de desarrollo y sirva de guía en el desarrollo profesional de cada una de las personas.”*

Básicamente esto se encuentra relacionado de forma directa con el desempeño de los funcionarios, la forma de atender y la actuación que tenga al momento de resolver un

requerimiento bastará para reflejar la imagen de la empresa y que el usuario tenga un concepto de dicha institución.

Dirección Administrativa

Según (Robbins Stephen & Coulter, 2009) la dirección administrativa involucra *“la coordinación y supervisión de las actividades laborales de otros, para que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz.”*

La dirección es la parte más importante de toda institución, pues está encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que conlleven al buen funcionamiento operativo y administrativo de la Institución. Además, es el punto de referencia de los funcionarios públicos, por tanto, según las decisiones, el trabajo y el control que ejerza sobre la institución, la podrá llevar al éxito o al fracaso.

Marco conceptual de la variable dependiente

Satisfacción del usuario

En el libro de (Gosso, 2008) define como *“Proveer el servicio adecuado de manera precisa y en el momento exacto es esencial, de los principios básicos de todas las empresas.”*

Si bien esto es cierto, todas las empresas deben enfocarse a dar más de lo que tienen. Un desempeño en sus servicios superior al esperado es lo que marca la diferencia y el reconocimiento como una institución de excelencia. Si la empresa se basa sus esfuerzos en ofrecer el producto o servicio que poseen, y no adicionan la idea de que el cliente no podrá encontrar en otro lugar lo que posee esa institución, con facilidad se están dirigiendo al fracaso a corto plazo.

Desempeño Organizacional

Para (Martinez, 2004) el desempeño organizacional es *“lograr una mayor responsabilización, con metas compartidas y conocidas por los involucrados en los diferentes programas de las organizaciones”*

El éxito en las instituciones públicas depende de un desempeño organizacional y de una buena evaluación del desempeño de todo el personal administrativo y directivo. En este sentido una cultura positiva, orientada al cumplimiento de los objetivos, es una ventaja crítica para que las organizaciones tanto públicas como privadas logren mejorar los niveles de desempeño. Se entiende que el desempeño de una empresa es un proceso gestionable que forma una serie de componentes, tales como el talento, la estructura, el ambiente de negocios y los resultados esperados.

Competitividad Empresarial

Para (Corona , 2002) la competitividad se refiere a *“una ventaja basada en el dominio por parte de una empresa de una característica, habilidad, recurso o conocimiento que incrementa su eficiencia y le permite distanciarse de la competencia.”* Una institución se considera competitiva si tiene éxito mantenido a través de la satisfacción del cliente, todo esto con la participación activa de todos los miembros que la conforman, para la mejora sostenida de productos, servicios, procesos de la misma.

Así también (Sollerio, 2002) en su revista menciona que para elevar la competitividad *“En las empresas se tiene que incrementar la inversión en actividades de investigación y desarrollo, lo que incluye la formación del personal y los servicios tecnológicos necesarios.”* Para lo cual se debe fomentar determinadas competencias y filosofía, mirando alrededor y adaptando las prácticas líderes del entorno, así también se debe prestar atención al interior, tomando en cuenta sugerencias de empleados, innovando y fomentando la participación proactiva y el liderazgo eficaz.

4.5. Metodología

Hipótesis

La calidad del servicio tiene una incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Señalamiento De Variables De La Hipótesis

Variable Independiente Calidad del servicio

Variable Dependiente Satisfacción del usuario

Fundamentación epistemológica

El trabajo de investigación se encuentra dentro del paradigma del positivismo. Como lo mencionan los autores (Hurtado & Toro, 2007) *“se refiere a todo lo que existe dentro de las coordenadas tiempo, espacio y masa. Solo considera la posibilidad de estudiar científicamente los hechos, los fenómenos, el dato experimentable, lo observable y lo verificable”*. Bajo este contexto se deduce que este paradigma obedece al conocimiento científico que incluye la racionalidad, cuantificación, objetividad y verificación de la información que va a ser analizada para un fin determinado.

(Gallego, 2007) menciona que *“La mayoría de los investigadores experimentados reconocidos se desenvuelven en el paradigma positivista”*, es recomendable basarse en este paradigma puesto que los métodos que se emplean tienden a centrarse en los aspectos cuantitativos de los fenómenos que serán objeto de estudio, con el fin verificar una relación existente de causa a efecto y de esta forma ofrecer explicaciones con causa en la investigación.

Enfoque de investigación

En la obra de (Herrera et al, 2004, pág. 74) se refieren al enfoque de investigación como: *“La necesidad de que la investigación tenga una ubicación paradigmática o*

enfoque determinado”. La presente investigación se realiza en base al enfoque predominante cuantitativo porque se orienta a la identificación de la causa, efecto y explicación del problema mediante el cual se establece el objeto de estudio y la comprobación de la hipótesis a través del instrumento y de esta forma analizar los resultados obtenidos de la calidad del servicio que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la satisfacción de usuario.

El autor (Gómez, 2006, pág. 59) menciona que: *“El enfoque cuantitativo pretende intencionalmente acotar la información, es decir medir con precisión las variables de estudio”* Por consiguiente, se asume que es posible establecer las causas de los hechos, el desarrollo exitoso de una entidad pública requiere de servicios que respondan a las diversas necesidades de los clientes, es necesario realizar una evaluación de los procesos en la atención que se ofrece a los usuarios y enmarcarse en políticas reglamentarias e impositivas que influyan al desarrollo financiero y empresarial.

Los autores (Hernandez, Fernandez , & Baptista, 2004) indican: *“El enfoque cuantitativo, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”* es decir la investigación es parte del día a día de los individuos, el investigador busca observar y evaluar aspectos influyentes dentro de la institución con el fin de obtener resultados que le permitan determinar el comportamiento del talento humano.

Así también (Render, Stair, & Hanna, 2006) menciona también con respecto al análisis cuantitativo como *“El enfoque científico para la toma de decisiones administrativas. El enfoque comienza con los datos, como si se tratase de materia prima en una fábrica, los datos son manipulados o transformados en información valiosa para las personas que toman las decisiones”*. Cuando se trata de resolver un conflicto o problema, es necesario que la dirección de la empresa considere factores tanto cualitativos como cuantitativos, pues de esta forma se garantiza que toda la información obtenida será analizada de forma eficiente.

Es necesario mencionar que el trabajo contiene elementos cualitativos, porque después de los resultados se ha emitido un criterio en base al marco teórico, en el que se encuentra sustentado, esta es la única manera de tener una visión general de la institución de forma interna y externa, permitiendo así, al investigador involucrarse con

todos los elementos de la población y mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

Tipo de investigación

La investigación por su propósito para recabar información utiliza un modelo de estudio descriptivo, pues con esta técnica podemos identificar y evaluar las causas del problema para proponer la mejor solución. Además, también se llevará a nivel de asociación de variables, la cual permite estructurar predicciones a través de la mediación de relaciones entre variables y así medir el grado de analogía entre la variable independiente y dependiente y a partir de ello, determinar tendencias o modelos de comportamiento de los involucrados.

Según el autor (Bernal, 2006, pág. 121) *“la investigación descriptiva reseña rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de estudio”*. Bajo esta premisa, el investigador esencialmente necesita recoger los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, expone y resume la información de manera cuidadosa para posteriormente ser analizada cuidadosamente, y obtener los resultados esperados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento del estudio.

Así también (García G. , 2005) menciona que *“la investigación descriptiva supone un corte en el tiempo para analizar, en ese momento concreto, determinas aspectos y sacar conclusiones, sin fundamentar el procedimiento en la búsqueda de relaciones causa-efecto”*. Este nivel de investigación se utiliza para recabar información de un estudio, puesto que con esta técnica podemos describir las características de los diferentes grupos de involucrados, para esto las principales herramientas que se utilizan, son la encuesta y la observación, con el fin de obtener información real del problema.

Modalidad básica de la investigación

El diseño de la investigación, corresponde a las siguientes modalidades:

Investigación de campo

Se obtendrá información asistiendo al lugar donde se producen los hechos, aplicando técnicas e instrumentos propios de la investigación científica, por medio del contacto directo del investigador con el problema y de esta forma actuar con los resultados obtenidos y aplicarlos a la realidad.

Como el autor (García P. , 2006) menciona “*consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna*”. Ante esto se afirma que toda investigación se la debe realizar con información real que solo se podrá obtener en el lugar de los hechos, en términos generales esta metodología adopta el sentido práctico y operativo del estudio.

Investigación exploratoria

Para el investigador es imprescindible indagar en información referente al tema de estudio, para esto es necesario clasificar las diversas fuentes obtenidas, en este sentido (Grande & Abascal , 2017) expresan lo siguiente: “*La investigación exploratoria suele realizarse cuando no se tiene muchos conocimientos previos sobre la realidad que se va a investigar*”. Es decir, la base de estudio está en la información secundaria, en la que se debe proporcionar argumentos para su empleo, que se pueden clasificar en razones metodológicas, económicas y las que se derivan del entorno propio de la institución.

Se genera sobre un tema u objetivo inexplorado o que se ha estudiado escasamente, por lo que los resultados constituyen una visión cercana de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento.

Investigación correlacional

Los estudios correlacionales miden el nivel de asociación entre dos factores. Como lo menciona el autor (Velducea, 2010) “*se utiliza para determinar la medida en que dos variables se correlacionan entre sí, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro.*” Es decir, las variables

pueden estar estrecha o solo parcialmente relacionadas, así también existe la posibilidad de que no exista ninguna relación entre ellas, la magnitud de una correlación depende de la medida en que los valores de las variables disminuyan o aumenten en la misma o diferente dirección.

Investigación bibliográfica-documental

Para el trabajo investigativo se deberá obtener información secundaria sobre el tema de investigación, a través de libros, textos, informativos, artículos académicos, internet, así como documentos válidos y confiables a manera de información primaria, las cuales serán de gran utilidad para el desarrollo de la misma.

Como lo mencionan los autores (Parraguez, Chunga , Flores , & Romero, 2017) *“realizar una investigación se requiere el conocimiento acerca de las teorías científicas contemporáneas que sustenten el estudio, así como los hallazgos encontrados en investigaciones recientes”*. La información que se obtiene con temas afines a la investigación es de gran importancia para el desarrollo de la misma, pues nos sirve de guía para identificar de forma correcta el problema que se quiere resolver.

Recopilación de Información

La información recopilada ha sido objeto de estudio para resolver un problema en el servicio que ofrece la institución, facilitando una solución a las siguientes interrogantes.

| PREGUNTAS | EXPLICACION |
|---------------------|--|
| ¿Para qué? | Para alcanzar los objetivos de la investigación |
| ¿A qué personas? | Área administrativa de la Institución y usuarios |
| ¿Sobre qué aspecto? | La información se basará en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. |
| ¿Quién? | Investigadora: Ing. Rosario Naranjo |

| | |
|--|---|
| ¿Cuándo? | El trabajo de Investigación se llevará a cabo entre Agosto 2019 y Marzo 2020. |
| ¿Lugar de recolección de la información? | Se aplicará en las oficinas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. |
| ¿Cuántas veces? | La prueba piloto y prueba definitiva |
| ¿Qué técnica de recolección? | La técnica a utilizar es la cuestionario aplicado a los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. |
| ¿Con que? | El instrumento para la recolección de la información es el cuestionario |

Tabla 1 Recopilación de Información

Fuente: Personal de la institución (2019)

Elaborado por: Rosario Naranjo.

Plan de procesamiento

Se realizará un primer análisis de la información obtenida para determinar la calidad de la misma, a la información depurada se la ordenará y presentará en tablas de frecuencia y gráfico representativo que facilitarán su posterior análisis.

Para procesar la información recolectada se procederá de la siguiente manera:

1. Análisis, revisión, clasificación de la información.
2. Tabular los datos obtenidos. La tabulación se realizará de forma manual, según variables de hipótesis y objetivos.
3. Elaboración de cuadros estadísticos que permitan interpretar los resultados tabulados de las encuestas.

En este sentido, el plan de procesamiento es la capacidad del sistema de información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecidas. También permite la transformación de los datos fuente en información útil para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere resultados positivos para el cumplimiento de objetivos.

Cronograma

| ACTIVIDADES | FECHA | TIEMPO |
|---------------------------------|-----------------------------|---------|
| Definición del problema | Agosto 2018 | 1 mes |
| Recolección de la información | Septiembre - Diciembre 2018 | 4 meses |
| Procesamiento de la información | Enero - Febrero 2019 | 2 meses |
| Diseño de la propuesta | Marzo - Junio 2019 | 4 meses |
| Interpretación de Resultados | Julio – Septiembre 2019 | 3 meses |
| Análisis de resultados | Octubre – Diciembre 2019 | 3 meses |
| Presentación del trabajo final | Enero – Junio 2020 | 6 meses |

Tabla 2 Cronograma de actividades

Fuente: Personal de la institución (2019)

Elaborado por: Rosario Naranjo

Plan de análisis de interpretación de resultados

El procedimiento teórico a utilizar para la comprobación de la hipótesis es el método de correlación de Pearson. El cual se utiliza para evaluar si hay o no una asociación entre las variables de las filas y las variables de las columnas de una tabla de contingencia.

Para el caso de la investigación, el procesamiento de datos comprende:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con el apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
- Comprobación de la hipótesis.

Además, se tomará en cuenta los siguientes ítems:

- Revisión crítica de la información recogida

- Repetición de la recolección falla de contestación
- Tabulación o cuadros según variables.
- Manejo de información (registro de cuadros).
- Estudio estadístico de datos para interpretación de resultados.

Población y Muestra

Población

Como referencia la población objeto de estudio del trabajo, son los usuarios que han acudido a las oficinas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad en el año 2018 para la solución de requerimientos, los cuales han podido relacionarse de forma directa con la calidad del servicio recibido, dando un total del universo de 84 760 usuarios atendidos, por tal razón corresponde a una población finita.

A continuación, se muestra los usuarios atendidos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, segmentados según las distintas áreas de atención.

| USUARIOS 2018 | | | | | | |
|-------------------|--------------|--------------------|-------------------|--------------|--------------------|--------------|
| MESES | TOTAL | ATENCION UNIVERSAL | FONDOS DE RESERVA | PENSIONES | FONDOS DE TERCEROS | AFILIACIONES |
| ENERO | 6900 | 3200 | 1000 | 800 | 700 | 1200 |
| FEBRERO | 6720 | 2960 | 900 | 760 | 1000 | 1100 |
| MARZO | 7740 | 3740 | 800 | 1000 | 900 | 1300 |
| ABRIL | 6700 | 2600 | 1200 | 800 | 900 | 1200 |
| MAYO | 7280 | 3680 | 1000 | 800 | 700 | 1100 |
| JUNIO | 6180 | 2400 | 800 | 1120 | 700 | 1160 |
| JULIO | 7360 | 3400 | 900 | 760 | 900 | 1400 |
| AGOSTO | 6820 | 2980 | 1000 | 880 | 760 | 1200 |
| SEPTIEMBRE | 6700 | 2800 | 1200 | 600 | 800 | 1300 |
| OCTUBRE | 7200 | 3580 | 740 | 1000 | 1100 | 780 |
| NOVIEMBRE | 7700 | 3600 | 900 | 1000 | 1300 | 900 |
| DICIEMBRE | 7460 | 3120 | 800 | 1140 | 1900 | 500 |
| TOTALES | 84760 | 38060 | 11240 | 10660 | 11660 | 13140 |

Tabla 3 Usuarios atendidos por servicio

Fuente: Personal de la institución (2019)

Elaborado por: Rosario Naranjo

Muestra

Bajo este contexto, considerando el tamaño de la población, la investigación se llevará a cabo tomando una muestra de la población, la cual debe tener las mismas características del universo, ya que es representativa de este.

$$n = \frac{z^2 pqN}{(N-1)E^2 + z^2 pq}$$

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la población o universo

Z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (1.96)

E = Error de estimación máximo aceptados (5%)

p = Probabilidad de ocurrencia (0.5)

q = (1 - p) = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

NC= Nivel de confianza 95%

Una vez que se llevó a cabo la aplicación de la fórmula para determinar el tamaño de la muestra representativa de la población, dio como resultado un total de 382 personas que serán objeto de estudio en la presente investigación.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez que se ha concluido con la etapa de recolección de la información por medio de encuestas previamente elaboradas, el paso se inició con la aplicación de un cuestionario a los usuarios de las oficinas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato, para obtener información relacionada al objeto de la investigación, y de esta forma determinar si existe insatisfacción en los usuarios en los servicios que perciben en las oficinas de la institución. (ANEXO 1)

El análisis de los resultados se los realizará en base a la información adquirida del trabajo de campo y en función del problema de investigación, así como los objetivos

del estudio la hipótesis y el marco teórico, además para la presente investigación, es necesario depurar los datos para que la información sea precisa y confiable.

Por tanto, al analizar la hipótesis en relación con los resultados obtenidos para aceptarla o rechazarla, es debe estudiar cada uno de estos resultados y asociarlos con el marco teórico.

Correlación de variables

El procedimiento teórico a utilizar para la comprobación de la hipótesis, en si existe o no relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario es el método estadístico el alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento construido por una escala de Likert o cualquier escala de opciones múltiples.

Para la validación del instrumento se utilizó el método estadístico el alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento construido por una escala de Likert o cualquier escala de opciones múltiples.

En grafico 1, se muestra los resultados del Test Alfa de Crombach, esta medida de fiabilidad asume que las variables miden un mismo constructo y están altamente correlacionados si el indicador es mayor o igual a 0.5.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido | 382 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 382 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Gráfico 1 Resumen de procesamiento

Elaborado por: Rosario Naranjo

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,900 | ,902 | 15 |

Gráfico 2 Coeficiente de Cronbach

Elaborado por: Rosario Naranjo

Es mayor la consistencia interna de los ítems estudiados cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1. Estos análisis tratan de determinar el grado en el que están relacionados las variables de estudio y la confiabilidad del instrumento aplicado.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas:

1.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida por el personal en el counter de información?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 145 | 38,0 | 38,0 | 38,0 |
| Poco satisfecho | 147 | 38,5 | 38,5 | 76,4 |
| Satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 81,2 |
| Bastante satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 85,9 |
| Muy satisfecho | 54 | 14,1 | 14,1 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 4 Nivel de Satisfacción Counter

Elaborado por: Rosario Naranjo

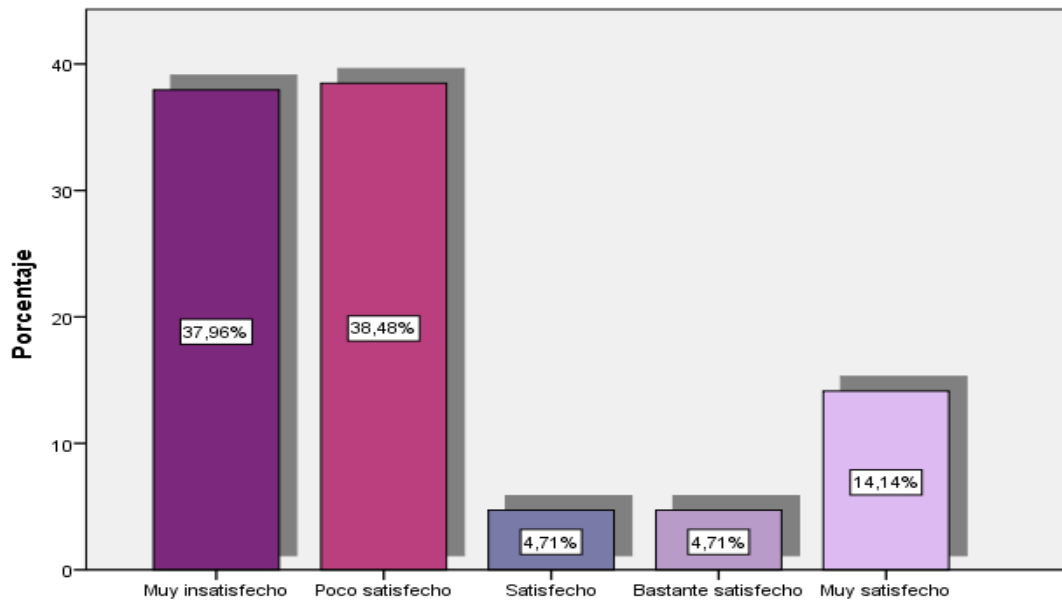


Gráfico 3 Nivel de satisfacción Counter.

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 37,96% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con la atención recibida por el personal del counter de información, el 38,48% poco satisfecho, el 4,71% satisfecho, el 4,71% bastante satisfecho y el 14,14% muy satisfecho. Ante esto se deduce que el personal del counter de información no se encuentra prestando la debida atención a los usuarios, no está preparado para brindar soluciones a los requerimientos o simplemente se encuentran direccionando de forma errónea a las diferentes ventanillas de solicitud, en este aspecto son innumerables las causas de insatisfacción, siendo el counter el primer lugar al que se dirige el usuario es el más importante para la institución.

2.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido en la ventanilla de servicios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 36 | 9,4 | 9,4 | 9,4 |
| Poco satisfecho | 146 | 38,2 | 38,2 | 47,6 |
| Satisfecho | 92 | 24,1 | 24,1 | 71,7 |
| Bastante satisfecho | 72 | 18,8 | 18,8 | 90,6 |
| Muy satisfecho | 36 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 5 Tiempo de espera

Elaborado por: Rosario Naranjo

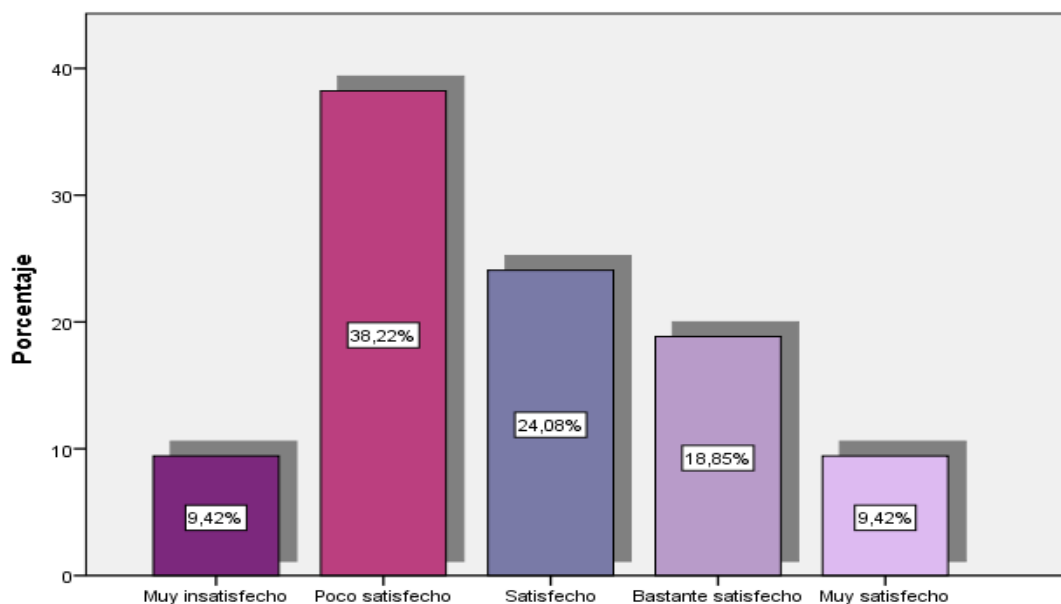


Gráfico 4 Tiempo de espera

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 9,42% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con el tiempo de espera para ser atendido en ventanilla, el 38,22% poco satisfecho, el 24,08% satisfecho, el 18,85% bastante satisfecho y el 9,42% muy satisfecho. Ante esto se deduce que el tiempo de espera es mayor al estimado por el

usuario, el tiempo es un factor determinante en las empresas, pues es la base de que la persona interesada en nuestro servicio regrese o no a la institución y transmita como fue la experiencia antes de ser atendido, las instituciones deben emitir turnos donde conste la hora de emisión y de esta forma poder controlar los tiempos de espera.

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

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 36 | 9,4 | 9,4 | 9,4 |
| Poco satisfecho | 93 | 24,3 | 24,3 | 33,8 |
| Satisfecho | 91 | 23,8 | 23,8 | 57,6 |
| Bastante satisfecho | 90 | 23,6 | 23,6 | 81,2 |
| Muy satisfecho | 72 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 6 Trato recibido

Elaborado por: Rosario Naranjo

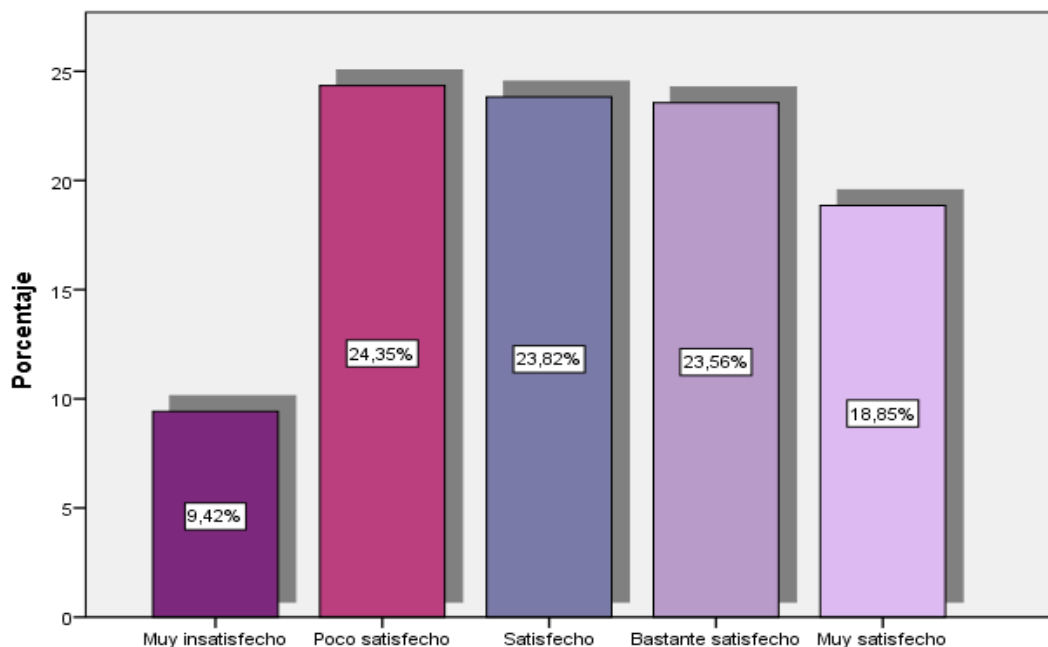


Gráfico 5 Trato recibido

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 9,42% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con trato recibido por parte del personal de ventanilla, el 24,35% poco satisfecho, el 23,82% satisfecho, el 23,56% bastante satisfecho y el 18,85% muy satisfecho. Ante esto se deduce que el personal no siempre demuestra educación y cordialidad en el desempeño de sus actividades, lo que representa que la empresa transmita una imagen institucional negativa y sea referencia de críticas por parte de los usuarios, la educación es uno de los factores más influyentes de avance y progreso, por lo tanto, el trato que brinde el servidor al usuario debe ser de calidad.

4.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada por el servidor(a) con respecto a su trámite en la ventanilla de atención?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| Poco satisfecho | 201 | 52,6 | 52,6 | 57,3 |
| Satisfecho | 91 | 23,8 | 23,8 | 81,2 |
| Bastante satisfecho | 54 | 14,1 | 14,1 | 95,3 |
| Muy satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 7 Solución de requerimientos

Elaborado por: Rosario Naranjo

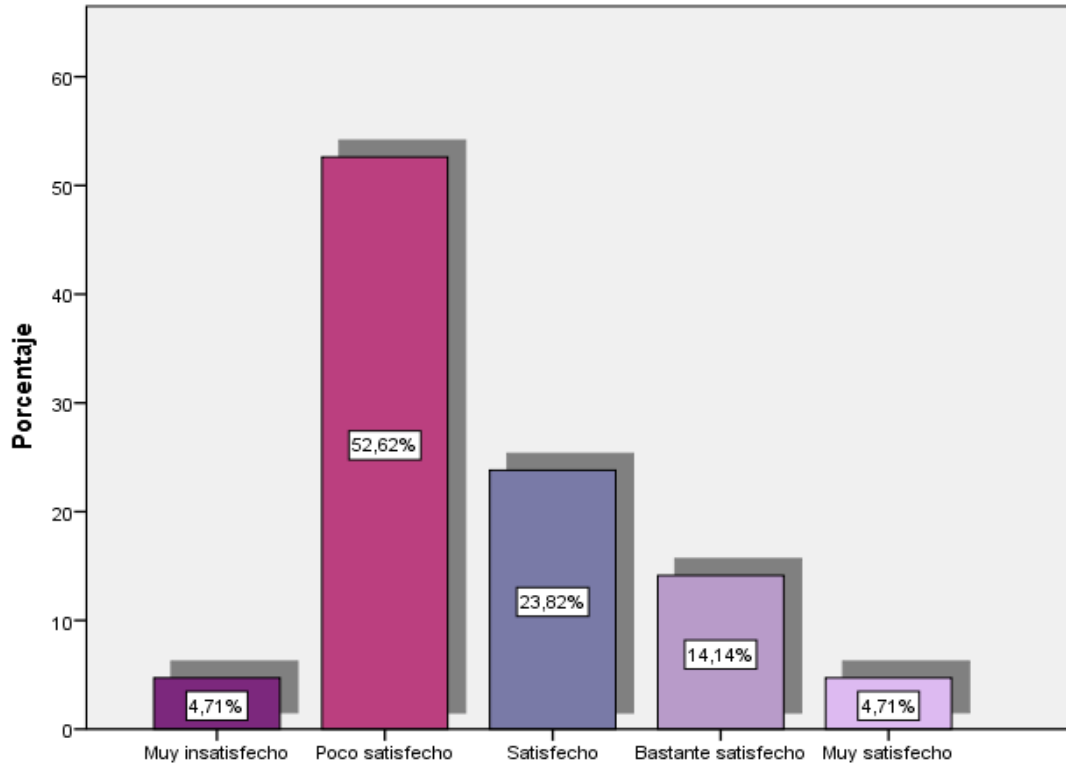


Gráfico 6 Solución de requerimientos

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 4,71% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con la solución propuesta por el servidor al requerimiento, el 52,62% poco satisfecho, el 23,82% satisfecho, el 14,14% bastante satisfecho y el 4,71% muy satisfecho. Ante esto se deduce que el personal no siempre responde a todos los requerimientos exigidos, en muchos procesos por el escaso conocimiento, falta de capacitación o sobrecarga de trabajo, el personal no puede desempeñar su labor de forma apropiada evadiendo así la responsabilidad adquirida con los usuarios, ante esto se debe tomar medidas, para que se puedan cumplir los objetivos propuestos.

5.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información contenida en el material entregado en ventanilla?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 91 | 23,8 | 23,8 | 23,8 |
| Poco satisfecho | 164 | 42,9 | 42,9 | 66,8 |
| Satisfecho | 73 | 19,1 | 19,1 | 85,9 |
| Bastante satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 90,6 |
| Muy satisfecho | 36 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 8 Información proporcionada

Elaborado por: Rosario Naranjo

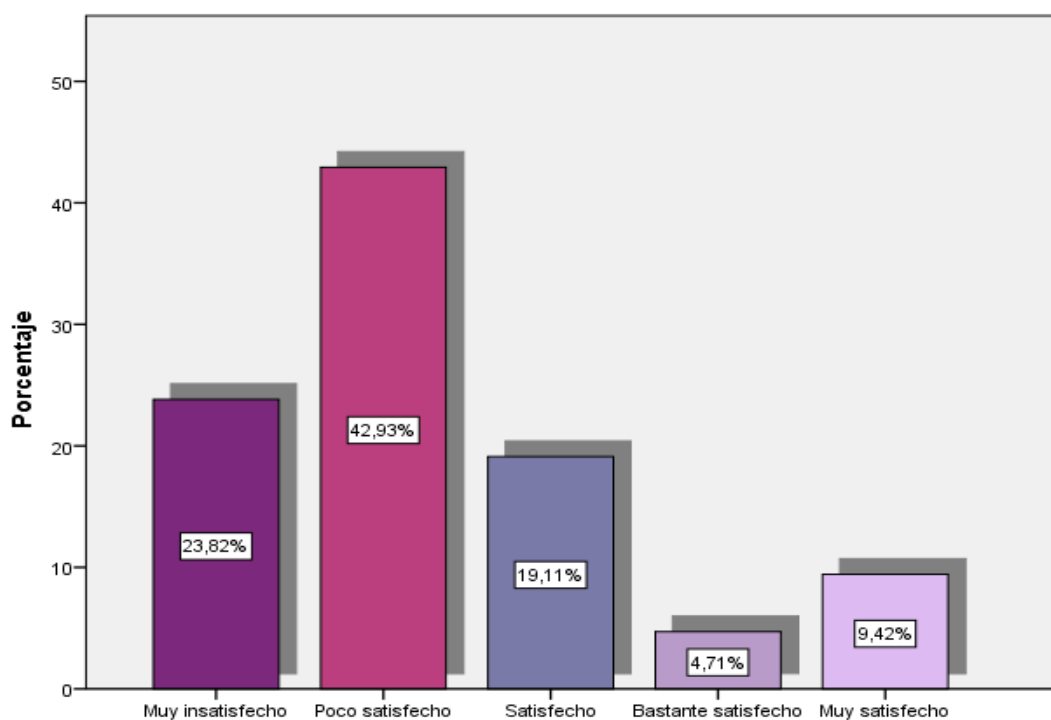


Gráfico 7 Información proporcionada

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 23,82% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy

insatisfechos con la información que les brindaron los servidores, el 42,93% poco satisfecho, el 19,11% satisfecho, el 4,71% bastante satisfecho y el 9,42% muy satisfecho. Ante esto se deduce que la atención que el usuario está recibiendo no cumple con las expectativas de una adecuada atención, es necesario entender que la experiencia del usuario está estrechamente ligada al éxito o fracaso de la institución, pues influirá decisivamente en su opinión acerca de la misma y en la opinión que transmita a los demás. Por esta razón se debe dar énfasis al requerimiento del usuario y no dar información inservible para terminar con rapidez el trámite.

6.- ¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de ubicar el servicio requerido dentro de las instalaciones del IEES?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 91 | 23,8 | 23,8 | 23,8 |
| Poco satisfecho | 91 | 23,8 | 23,8 | 47,6 |
| Satisfecho | 128 | 33,5 | 33,5 | 81,2 |
| Bastante satisfecho | 54 | 14,1 | 14,1 | 95,3 |
| Muy satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 9 Nivel de ubicación

Elaborado por: Rosario Naranjo

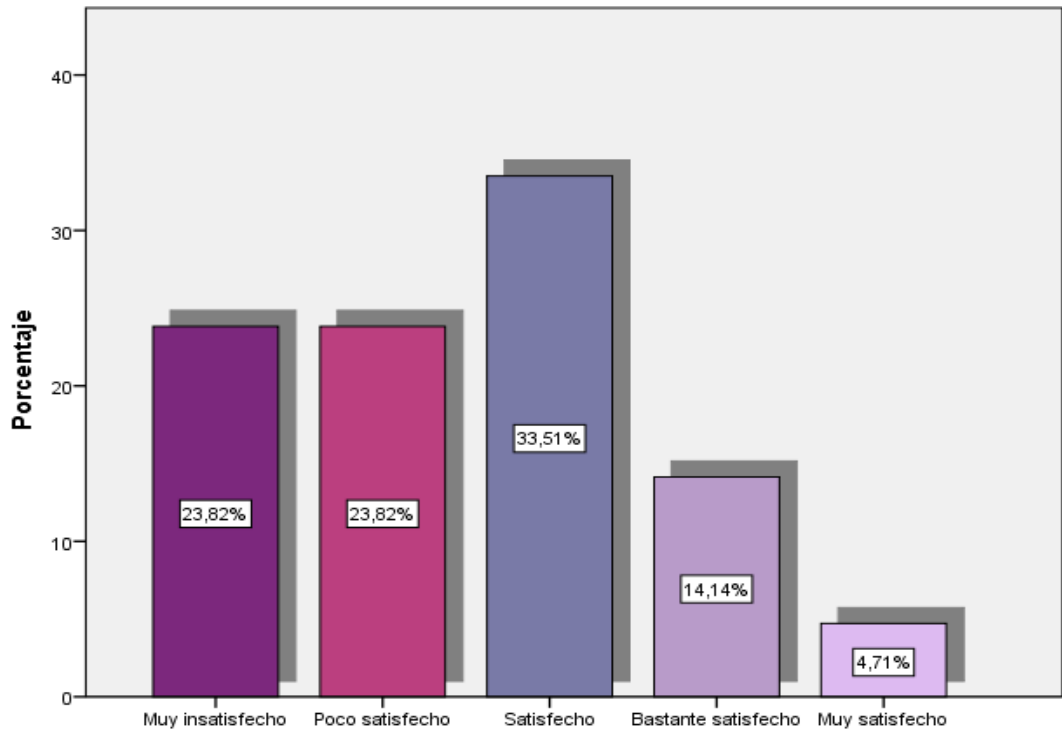


Gráfico 8 Nivel de ubicación

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 23,82% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos al momento de ubicar el servicio requerido en las instalaciones de la institución, el 23,82% poco satisfecho, el 33,51% satisfecho, el 14,14% bastante satisfecho y el 4,71% muy satisfecho. Ante esto se deduce que no siempre existe un punto de información en la institución, en el cual los usuarios puedan ser direccionados de forma adecuada al trámite que realizarán, al no contar con esta dependencia se puede generar desorden y conflictos entre los mismos, es necesario también que esta instancia nunca se encuentre vacía para poder ayudar de forma objetiva y oportuna a los requirentes.

7.- ¿Se considera satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 73 | 19,1 | 19,1 | 19,1 |
| Poco satisfecho | 91 | 23,8 | 23,8 | 42,9 |
| Satisfecho | 109 | 28,5 | 28,5 | 71,5 |
| Bastante satisfecho | 73 | 19,1 | 19,1 | 90,6 |
| Muy satisfecho | 36 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 10 Grado de conocimiento

Elaborado por: Rosario Naranjo

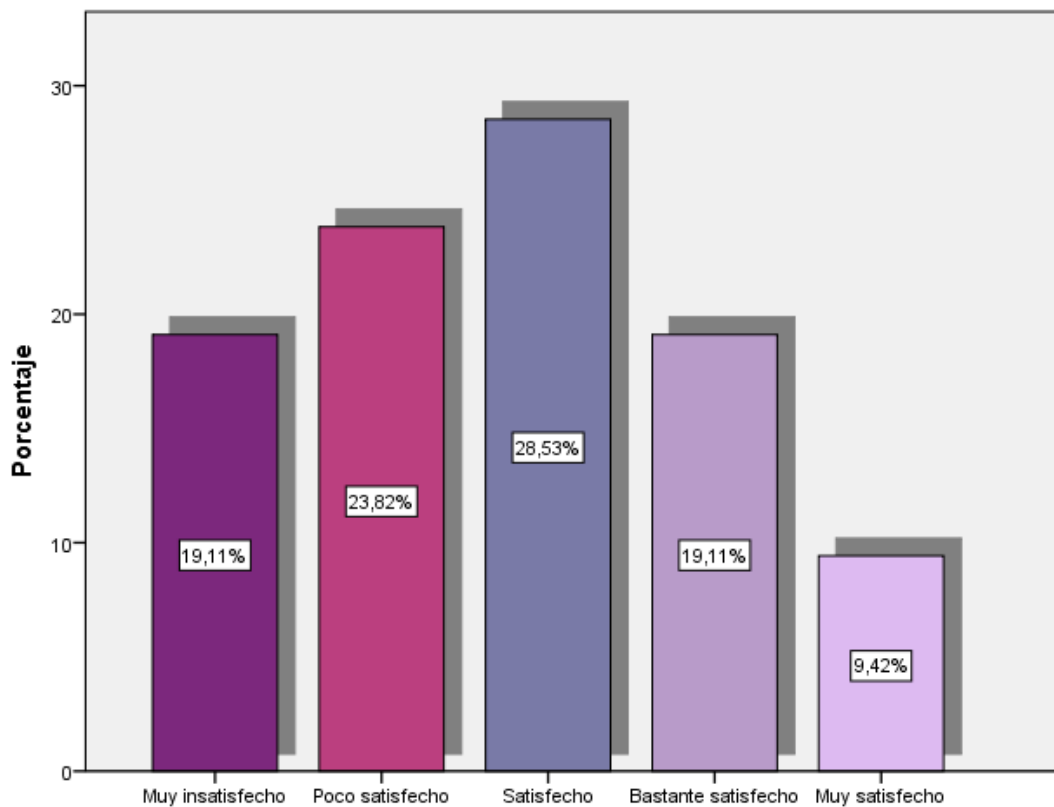


Gráfico 9 Grado de conocimiento

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 19,11% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con el grado de conocimiento demostrado por el servidor, el 23,82% poco satisfecho, el 28,53% satisfecho, el 19,11% bastante satisfecho y el 9,42% muy satisfecho. Ante esto se deduce que el personal no siempre cuenta con el suficiente conocimiento para la resolución de conflictos lo cual, es un factor de riesgo dentro de la institución, la falta de conocimiento limita el desarrollo profesional y por ende también las posibilidades de cumplir con los objetivos institucionales.

8.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 55 | 14,4 | 14,4 | 14,4 |
| Poco satisfecho | 108 | 28,3 | 28,3 | 42,7 |
| Satisfecho | 128 | 33,5 | 33,5 | 76,2 |
| Bastante satisfecho | 36 | 9,4 | 9,4 | 85,6 |
| Muy satisfecho | 55 | 14,4 | 14,4 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 11 Atención prioritaria

Elaborado por: Rosario Naranjo

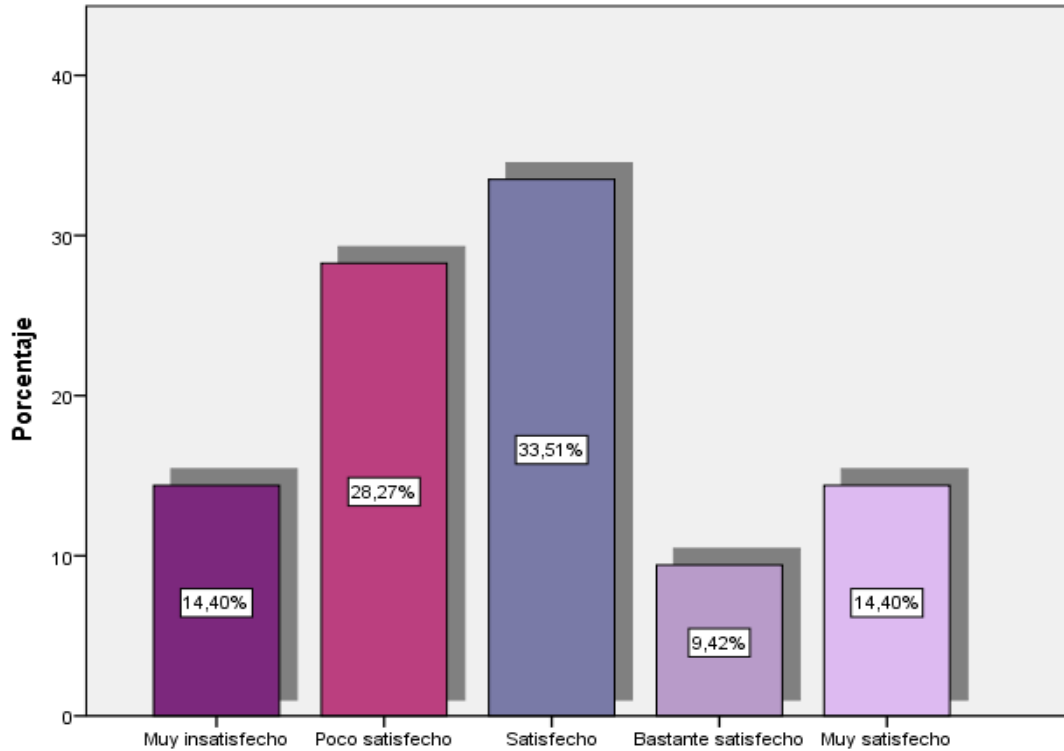


Gráfico 10 Atención prioritaria

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 14,40% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con el tiempo de espera en la atención prioritaria, el 28,27% poco satisfecho, el 33,51% satisfecho, el 9,42% bastante satisfecho y el 14,40% muy satisfecho. Ante esto se concluye que la atención prioritaria no está siendo atendida de forma correcta, la falta de priorización a las diligencias de los usuarios es la causa principal de la insatisfacción en los usuarios, es necesario que a dirección tome medidas al respecto y oriente al personal a que la atención a grupos vulnerables debe ser ágil y oportuna.

9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comodidad de la sala de espera dentro de las instalaciones del IESS?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 54 | 14,1 | 14,1 | 14,1 |
| Poco satisfecho | 183 | 47,9 | 47,9 | 62,0 |
| Satisfecho | 54 | 14,1 | 14,1 | 76,2 |
| Bastante satisfecho | 54 | 14,1 | 14,1 | 90,3 |
| Muy satisfecho | 37 | 9,7 | 9,7 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 12 Comodidad de instalaciones

Elaborado por: Rosario Naranjo

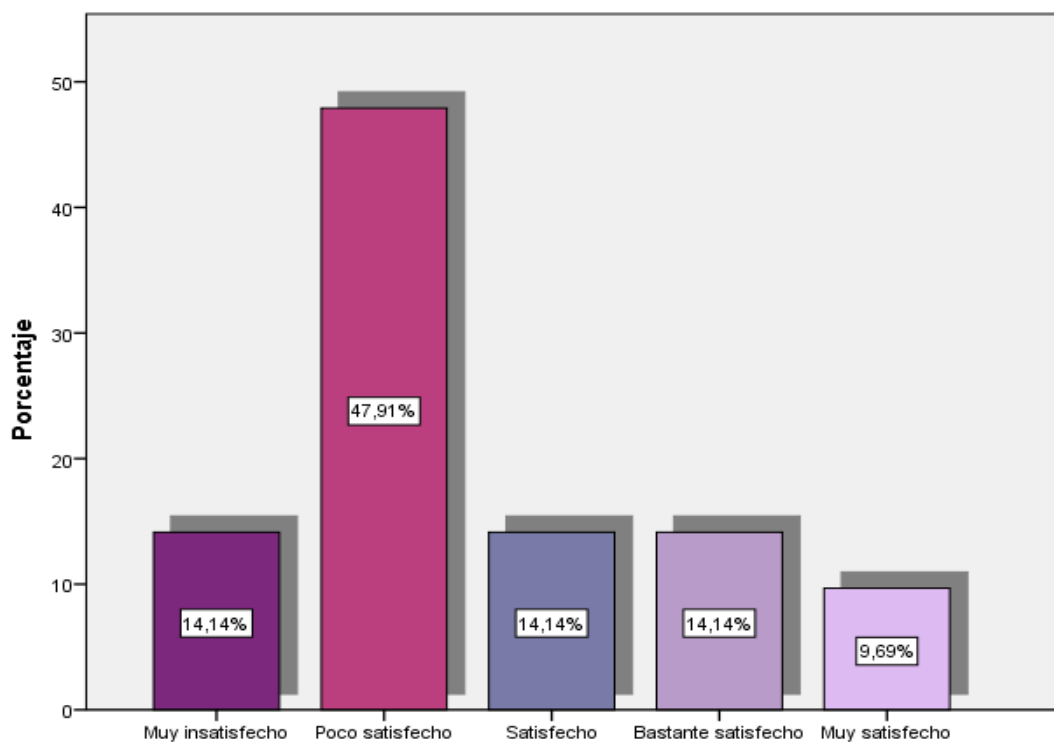


Gráfico 11 Comodidad de instalaciones

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 14,40% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con la comodidad en las salas de espera dentro de la institución, el 47,91% poco satisfecho, el 14,14% satisfecho, el 14,14% bastante satisfecho y el 9,69% muy satisfecho. Ante esto se deduce que las instalaciones físicas que ofrece la institución son adecuadas, sin embargo, no cumplen con el nivel de adecuación que requieren los usuarios, la falta de interés de la institución en garantizar comodidad y bienestar en la población, es un factor negativo en la imagen que transmite a sus afiliados.

10.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al ruido percibido dentro de las instalaciones del IESS?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 109 | 28,5 | 28,5 | 28,5 |
| Poco satisfecho | 127 | 33,2 | 33,2 | 61,8 |
| Satisfecho | 72 | 18,8 | 18,8 | 80,6 |
| Bastante satisfecho | 56 | 14,7 | 14,7 | 95,3 |
| Muy satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 13 Nivel de ruido

Elaborado por: Rosario Naranjo

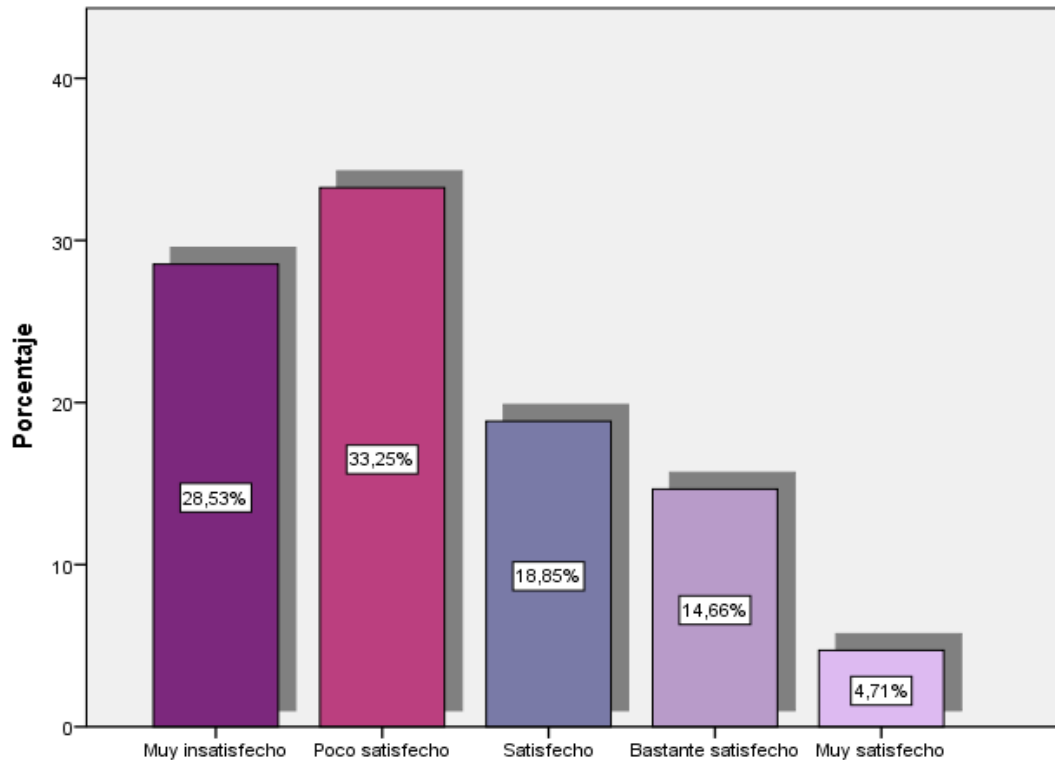


Gráfico 12 Nivel de ruido

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 28,53% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con el ruido percibido dentro de las instalaciones, el 33,25% poco satisfecho, el 18,65% satisfecho, el 14,66% bastante satisfecho y el 4,71% muy satisfecho. Ante esto se deduce que el ambiente de las instalaciones físicas no es el más adecuado, el ruido es un factor difícil de controlar, sin embargo, existe controles que se puede aplicar para que el ambiente se encuentre en óptimas condiciones para todos los usuarios que asisten a la solución de requerimientos.

11.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones del IESS?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 109 | 28,5 | 28,5 | 28,5 |
| Poco satisfecho | 123 | 32,2 | 32,2 | 60,7 |
| Satisfecho | 123 | 32,2 | 32,2 | 92,9 |
| Bastante satisfecho | 7 | 1,8 | 1,8 | 94,8 |
| Muy satisfecho | 20 | 5,2 | 5,2 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 14 Nivel de limpieza

Elaborado por: Rosario Naranjo

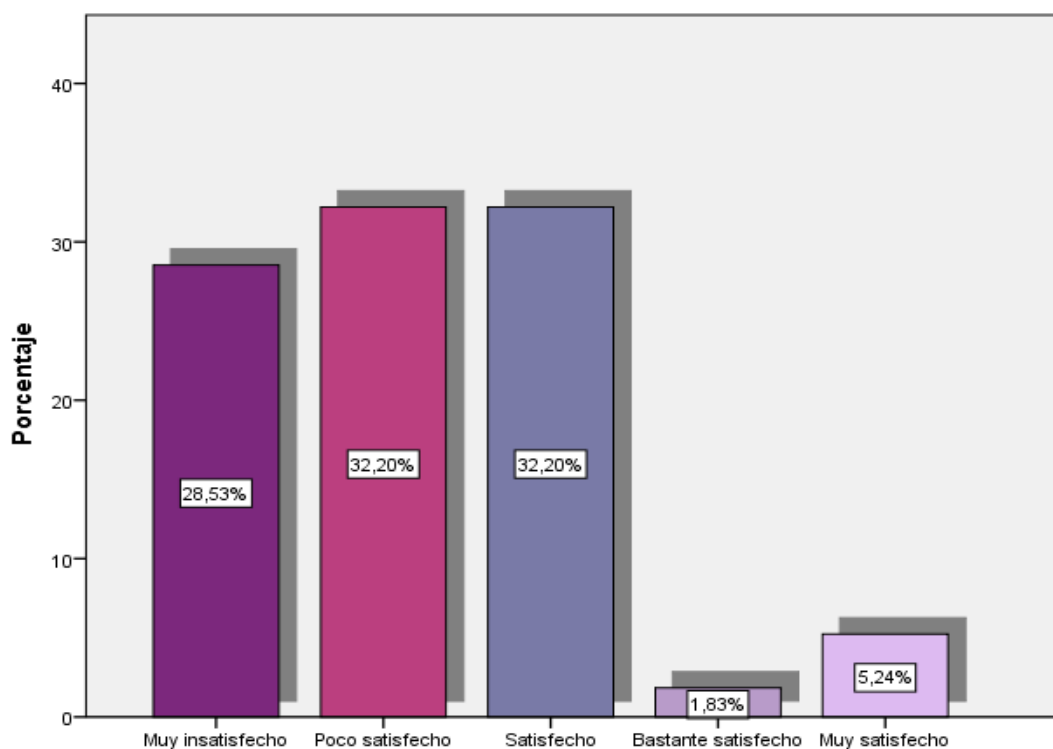


Gráfico 13 Nivel de limpieza

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 28,53% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy

insatisfechos con la limpieza de las instalaciones, el 32,20% poco satisfecho, el 32,20% satisfecho, el 1,83% bastante satisfecho y el 5,24% muy satisfecho. Ante esto se deduce que el ambiente de las instalaciones físicas no es el más apropiado, la limpieza en la institución es obligación de todos los servidores que se encuentran laborando y a su vez de los usuarios, sin embargo, esto es causa de molestia y requiere que se siga un estricto protocolo para que los espacios que ocupan los usuarios estén en perfectas condiciones de salubridad y de esta forma se evite focos de contaminación.

12.- ¿En general cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios que otorga el IESS?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 54 | 14,1 | 14,1 | 14,1 |
| Poco satisfecho | 183 | 47,9 | 47,9 | 62,0 |
| Satisfecho | 109 | 28,5 | 28,5 | 90,6 |
| Bastante satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 95,3 |
| Muy satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 15 Nivel de calidad

Elaborado por: Rosario Naranjo

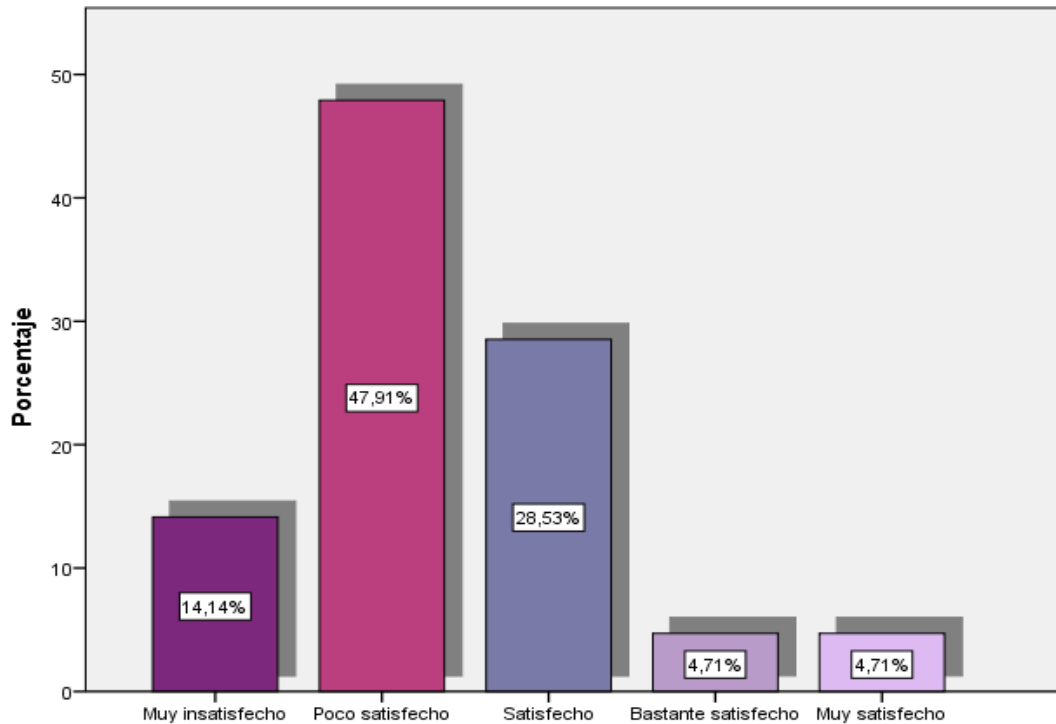


Gráfico 14 Nivel de calidad

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 14,14% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con respecto a los servicios prestados por la institución, el 47,91% poco satisfecho, el 28,53% satisfecho, el 4,71% bastante satisfecho y el 4,71% muy satisfecho. Ante esto se deduce que el personal no siempre logra resolver los intereses de los usuarios, o los procesos no se encuentran bien estructurados, el usuario representa la parte más valiosa de la institución, pues son las prestaciones sociales de los mismos las que le sustentan económicamente, es por esta razón la importancia de prestar un servicio de calidad.

13.- Con respecto a los accesos para personas con movilidad reducida. ¿Cuál es su grado de satisfacción?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 73 | 19,1 | 19,1 | 19,1 |
| Poco satisfecho | 126 | 33,0 | 33,0 | 52,1 |
| Satisfecho | 128 | 33,5 | 33,5 | 85,6 |
| Bastante satisfecho | 37 | 9,7 | 9,7 | 95,3 |
| Muy satisfecho | 18 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 16 Accesos Movilidad Reducida

Elaborado por: Rosario Naranjo

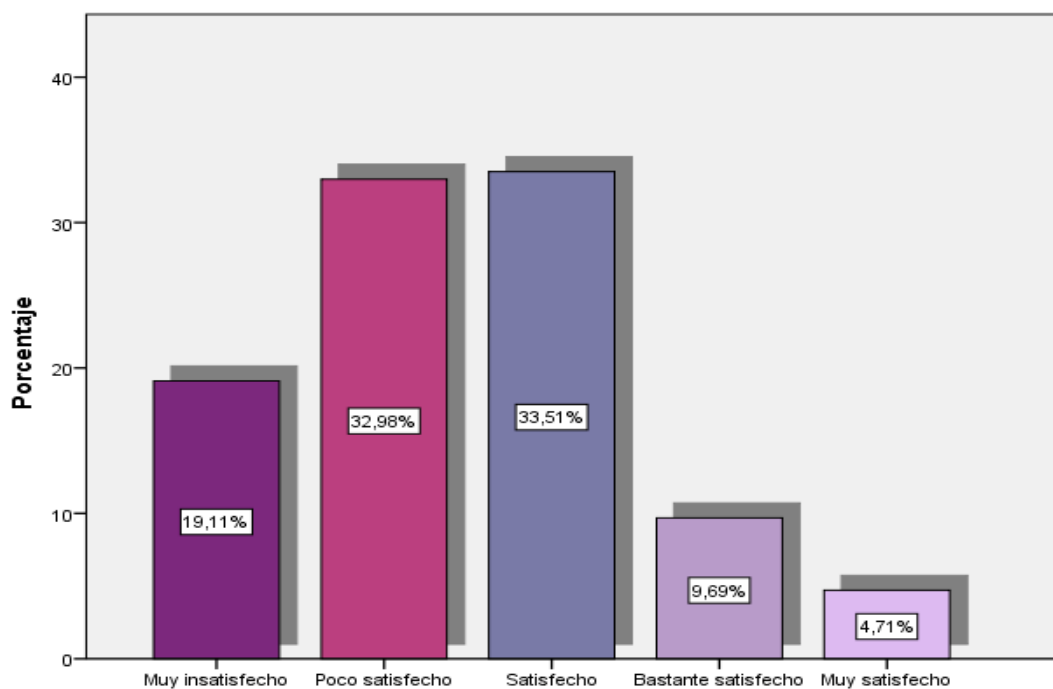


Gráfico 15 Accesos Movilidad Reducida

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 19,11% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con respecto a los accesos que existen en las instalaciones para las personas con movilidad reducida, el 32,98% poco satisfecho, el 33,51% satisfecho, el

9,69% bastante satisfecho y el 4,71% muy satisfecho. Ante esto se concluye que los accesos para recibir atención no siempre son los adecuados para el usuario, una evaluación es necesaria para determinar itinerarios de atención que sean de beneficio para todos los implicados, es importante controlar que se solucionen de manera oportuna los requerimientos de este grupo de atención prioritaria y de esta forma evitar malestar e inconvenientes.

14.- ¿Está satisfecho con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios que brindan las islas web dentro del IESS?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 109 | 28,5 | 28,5 | 28,5 |
| Poco satisfecho | 109 | 28,5 | 28,5 | 57,1 |
| Satisfecho | 90 | 23,6 | 23,6 | 80,6 |
| Bastante satisfecho | 55 | 14,4 | 14,4 | 95,0 |
| Muy satisfecho | 19 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 17 Disponibilidad de equipos

Elaborado por: Rosario Naranjo

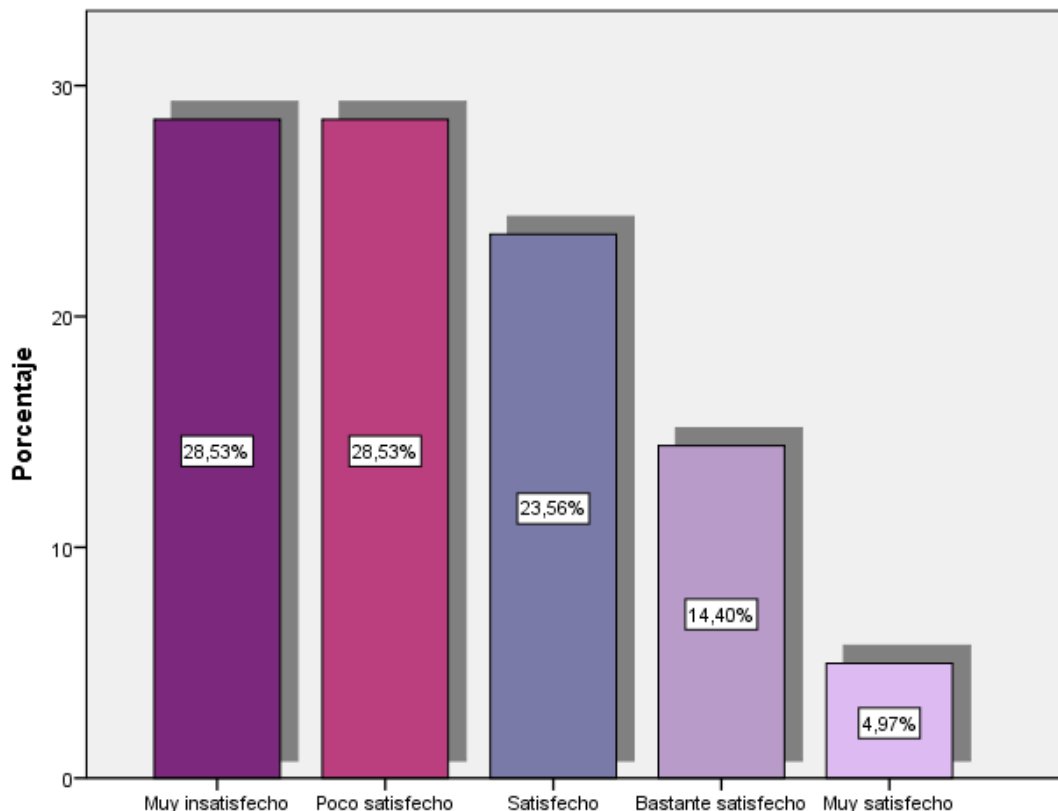


Gráfico 16 Disponibilidad de equipos

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 28,53% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con respecto a la disponibilidad de equipo y materiales proporcionados en las islas web de la institución, el 28,53% poco satisfecho, el 23,56% satisfecho, el 14,40% bastante satisfecho y el 4,97% muy satisfecho. Ante esto se concluye que la institución no está prestando la debida atención a las necesidades de los usuarios, al no proporcionar material o instrumentos que le permitan agilizar los requerimientos y que su estadía dentro de la institución sea una experiencia agradable digna de ser mencionada lo cual fortalezca el cumplimiento de los objetivos.

15.- Respecto a los tramites que el IESS le permite realizar de modo virtual (A través del portal WEB) ¿Cuál es su grado de satisfacción con el acceso a los mismos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy insatisfecho | 108 | 28,3 | 28,3 | 28,3 |
| Poco satisfecho | 145 | 38,0 | 38,0 | 66,2 |
| Satisfecho | 38 | 9,9 | 9,9 | 76,2 |
| Bastante satisfecho | 55 | 14,4 | 14,4 | 90,6 |
| Muy satisfecho | 36 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| Total | 382 | 100,0 | 100,0 | |

Tabla 18 Tramites Modo virtual

Elaborado por: Rosario Naranjo

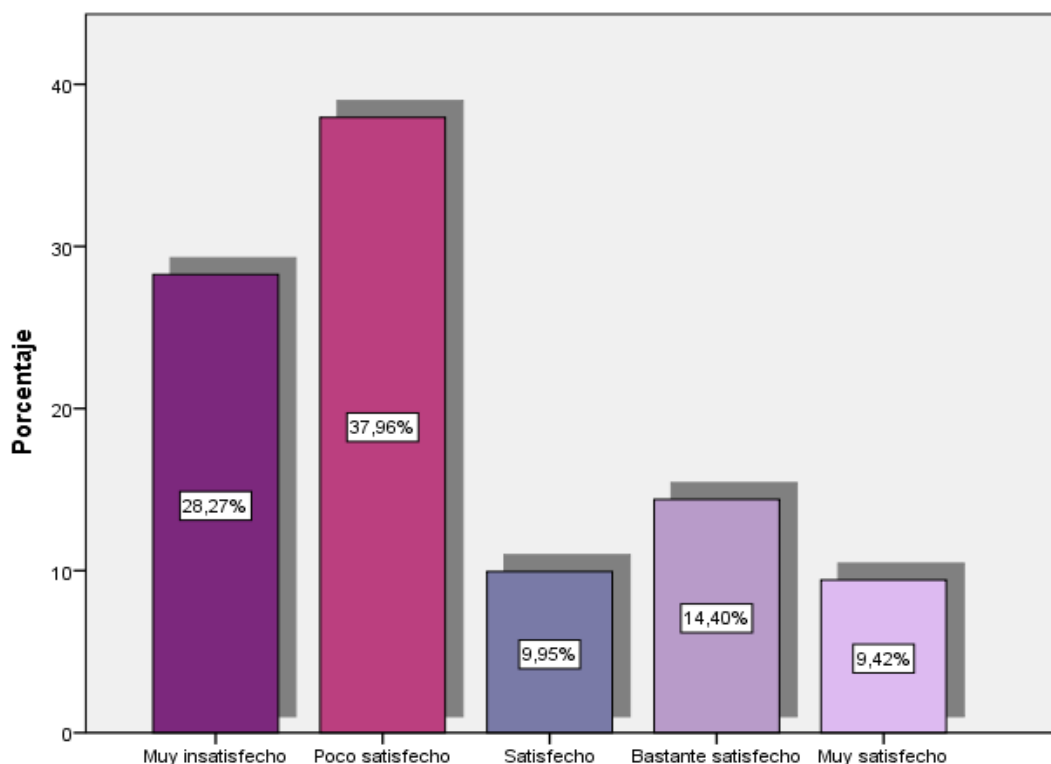


Gráfico 17 Tramites Modo virtual

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Análisis e interpretación

Eligiendo como criterio de categoría el número de usuarios de la institución, se puede precisar que el 28,27% de las personas encuestadas manifestó que se encuentran muy insatisfechos con respecto al portal web de la institución, el 37.96% poco satisfecho, el 9,95% satisfecho, el 14,40% bastante satisfecho y el 9,42% muy satisfecho. Ante esto se concluye que la institución no cuenta con suficientes herramientas tecnológicas en la atención al usuario, la falta de tecnología causa pérdidas de tiempo en la búsqueda y selección de información, adicción a la interactividad, fraude en la consolidación de información y demás factores que afectan a la correcta aplicación de los procesos, ocasionando de esta manera que no se atiendan adecuadamente las necesidades o consultas en la página web.

Comprobación de la hipótesis

Luego de haber realizado la investigación de campo, se procede a comprobar la hipótesis con sus correspondientes variables mediante el coeficiente de correlación de Pearson, como lo mencionan los autores, (Lind, Marchal, & Wathen, 2012) este coeficiente de correlación *“Describe la fuerza de la relación entre dos conjuntos de variables en escala de intervalo o de razón.”*

La hipótesis será verificada con el propósito de comprobar si los valores de frecuencia obtenidos en las encuestas y registrados en la tabla de doble entrada son representativos y se relacionan entre sí.

En la tabla se muestra el coeficiente de correlación obtenido entre las variables resumidas CALIDAD TOTAL y SATISFACCIÓN TOTAL, las cuales fueron adicionadas en la base de datos IBM SPSS.

Correlaciones

| | | SATISFACCIO N_TOTAL | CALIDAD_TO TAL |
|--------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| SATISFACCION_TOTAL | Correlación de Pearson | 1 | ,626** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 382 | 382 |
| CALIDAD_TOTAL | Correlación de Pearson | ,626** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 382 | 382 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Gráfico 18 *Correlaciones*

Elaborado por: Rosario Naranjo

El valor del índice de correlación varía en el intervalo -1 hasta 1, indicando el signo el sentido de la relación. Como valor de correlación obtenido fue de 0.626 que es un valor cercano a 1, y el cual puede considerarse una correlación positiva moderada. Este valor además es significativo debido a que el p-valor es menor a 0.05. ($p\text{-valor} < 0.05$). El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa, es decir, cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística de la relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato, llevando a aceptar la hipótesis de investigación. En el diagrama de dispersión se puede observar gráficamente la correlación entre las variables de estudio.

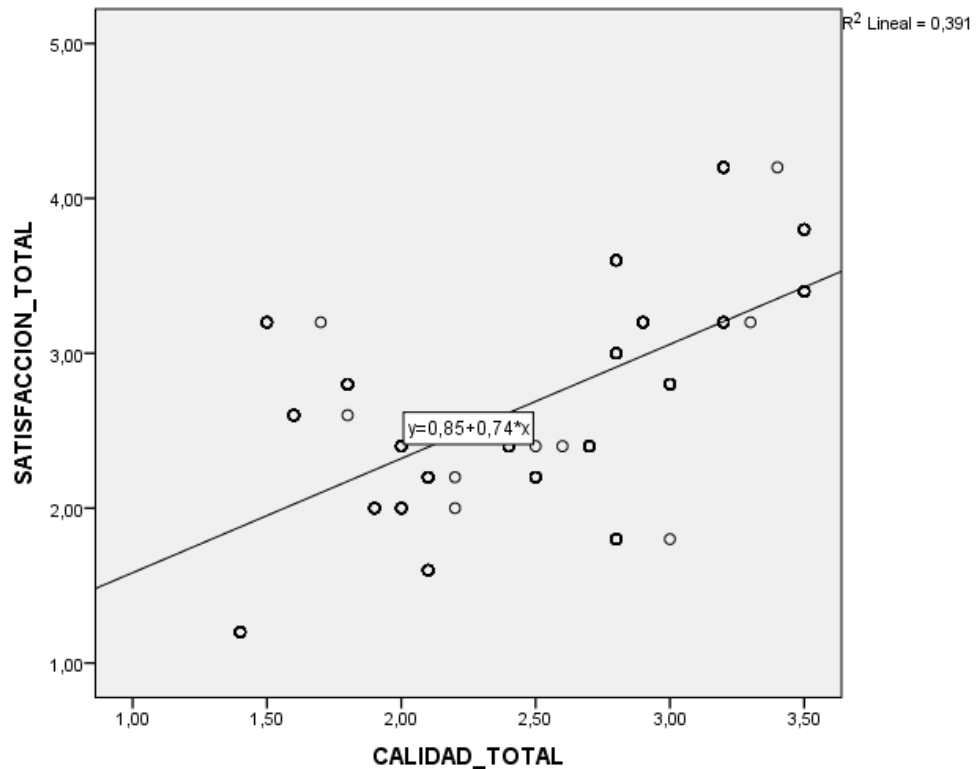


Gráfico 19 Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del servicio

Elaborado por: Rosario Naranjo

La idea básica del análisis de correlación es reportar la asociación entre dos variables. Por lo general, el primer paso es trazar los datos en un diagrama de dispersión. En el gráfico 19 se muestra la representación gráfica de la relación lineal entre ambas variables Calidad De Servicio y Satisfacción del Usuario.

6. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato.
- Se fundamentó teóricamente mediante antecedentes investigativos de diferentes autores que existe relación importante entre la Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en diferentes contextos y empresas tanto a nivel

privado como del sector público. Se identificaron además las teorías más relevantes que fundamentan el marco teórico de la investigación.

- Se identificó el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben en el área de atención universal, mediante la encuesta realizada obteniendo como resultado que solo el 24% de la población de estudio, se encuentran satisfechos con los servicios prestados por el personal, es decir el servicio proporcionado no se encuentra alineado a los requerimientos de los usuarios.
- Se diagnosticó que la calidad del servicio que ofrece la institución no cumple a cabalidad las exigencias de los usuarios, con un nivel de satisfacción en la calidad de los servicios del 29% de la población de estudio, obteniendo así puntos de observación que deben ser analizados para incrementar la satisfacción del usuario. (Anexo 2)

7. RECOMENDACIONES

- Proponer un modelo de automatización de procesos en línea para un sistema de gestión eficiente de servicios al usuario, con la colaboración y predisposición de los servidores públicos para que conjuntamente con las herramientas otorgadas puedan brindar un servicio de calidad buscando cada vez más la excelencia.
- Planificar y diseñar una cartelera informativa que cuente con información necesaria y actualizada de los requisitos para la solución de requerimientos, así como con elementos de interés para la ciudadanía, lo que permitirá que varios usuarios no se dirijan al counter de información por consultas básicas que pueden ser solventadas por este medio.
- Revisar los procedimientos aplicados a ciertos procesos sobre todo del canal presencial, puesto que los mismos dificultan la tarea de los servidores al registrarse

a lineamientos que no cumplen con el principio de simplicidad y que en su lugar obstaculizan la prestación del servicio.

- Incorporar nuevos aplicativos en la página web y puntos de contacto, los cuales permitirán interactuar de mejor manera en la interfaz con los usuarios y aprovechar los recursos tecnológicos que en la actualidad lo utilizan las grandes organizaciones a nivel mundial.
- Difundir a través de las estrategias planteadas la utilización de los canales electrónicos, mediante capacitaciones o talleres efectivos los cuales ayudarán a desconcentrar la atención a consultas realizadas en forma presencial permitiendo mayor fluidez y holgura para el servidor del counter de información y el personal que labora en ventanilla.
- Realizar una retroalimentación permanente por parte de los supervisores a los servidores a su cargo con el fin de hacer hincapié en mejorar la atención brindada y sobre todo el asesoramiento eficaz que se debe brindar al usuario incentivándole la utilización de los canales electrónicos.
- Requerir que cada departamento asigne mínimo un backup el cual posea una clave de contingencia con los roles necesarios para el acceso a los sistemas que maneja el centro de atención universal, así como capacitar al personal de apoyo acerca de los procesos de ventanilla.
- Planificar y rediseñar los componentes de los servicios en línea que ofrece la institución para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, y evaluar periódicamente dando alternativas de solución efectivas y eficaces.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Alvarez C, R. (2007). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud* (1era. ed.). Madrid, España: Diaz de Santos S.A.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2da. ed.). Distrito Federal, México: Pearson Educación de Mexico S.A.
- Bonifaz, A. (2015). Calidad del Servicio, un Modelo de Gestión competitivo para el sector Farmaceutico. *Gestion Empresarial*, 125.
- Canela Campos, M., & Griful Ponsati, E. (2002). *Gestion de la Calidad*. Barcelona: Ediciones UPC.
- CNC. (1 de Julio de 2014). *Agenda Regulatoria para la Transformación Productiva*. Obtenido de Agenda Regulatoria para la Transformación Productiva: www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/.../Documento-Agenda-Regulatoria.pdf
- CNP. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/Agenda-zona-3.pdf>
- Constitucion de la Republica del Ecuador*. (2018). Recuperado el 02 de Agosto de 2018, de Constitucion de la Republica del Ecuador: <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/Constituci%C3%B3n.pdf>
- Corona , L. (2002). INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL . *Aportes*, 55-65.
- CPEB. (07 de Febrero de 2009). Obtenido de CPEB: https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_Bolivia.pdf
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 64-80.
- Equipo Vertice. (2012). Aspectos practicos de la calidad en el servicio. *Comercio*, 109.
- Escobar, M. (2017). Maestria en Gerencia de Institucion de Salud Segunda Cohorte. *Calidad en el servicio de salud y la satisfaccion de los Usuarios externos en el area de emergencia del centro de Salud Tipo B Patate*, 180.
- Ferreira, R. y. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación* (1era. ed.). Barcelona, España: Universidad Autonma de Barcelona.
- Gallego, T. (2007). *Bases Teoricas y fundamentos de la fisioterapia*. Mexico: Editorial Panamericana.
- Garcia, G. (2005). *Investigacion Comercial*. Madrid: Esic Editorial .
- Garcia, P. (2006). *Introduccion a la Investigacion bioantropologica en actividad fisica, deporte y salud*. Venezuela: Universidad Central.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigacion científica* (1era ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.

- Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente*. Mexico: Panorama.
- Grande, I., & Abascal, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: Esic Editorial.
- Haro Sosa, G. (2017). *Análisis de la calidad de servicio al cliente que se oferta en las agencias de registro civil de las ciudades de Riobamba, Ambato, Guaranda y Latacunga usando el modelo SERVQUAL*. Riobamba: ESPOCH.
- Hernandez Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *CUIB*, 20.
- Hernandez, S., Fernandez, R., & Baptista, L. (2004). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, L., & Otros. (2004). *Tutoria de la Investigación Científica* (4ta. ed.). Quito, Ecuador: Graficas Corona Quito.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: Los libros de el Nacional.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y Calidad en Educación*. Mc Graw Hill.
- Ley de Seguridad Social*. (30 de Noviembre de 2001). Recuperado el 02 de 08 de 2018, de Ley de Seguridad Social: <https://www.iesg.gob.ec/documents/10162/6643aed0-9782-4ee9-b862-58cc95b9b034>
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. Mexico: McGraw Hill.
- Loor Jara, E. (2017). *Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 mediante encuesta*. Quito: Universidad de las Américas.
- LOSEP*. (03 de 08 de 2018). Obtenido de Ley Organica de Servicio Publico: <http://www.trabajo.gob.ec/ley-organica-del-servicio-publico-losep/>
- Maggi Vera, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. *Universidad Católica Santiago de*, 109.
- Martinez. (2004). *Desempeño organizacional retos y enfoques contemporáneos*. Mexico: Universidad de Occidente.
- Marzo, J., & Martinez, V. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 770.
- Mena Hidalgo, N. (1 de Noviembre de 2012). *Modelo de Gestión de Calidad y la mejora continua de los servicios en línea en la Comercializadora Valdiviezo Venegas Cia Ltda. de la ciudad de Latacunga*. Obtenido de Modelo de Gestión de Calidad y la mejora continua de los servicios en línea en la Comercializadora Valdiviezo Venegas Cia Ltda. de la ciudad de Latacunga: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2928/1/691%20ING.pdf>
- Muñoz Machado, A. (2009). *Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

ONUDI. (Enero de 2002). *NCAP*. Obtenido de Normas de Conducta de la Administración Pública: www.un.org/es/ethics/pdf/StandConIntCivSEsp.pdf

Parraguez, S., Chunga, G., Flores, M., & Romero, R. (2017). *El estudio y la investigación documental: estrategias metodológicas herramientas TIC*. Peru: Emdecosege S.A.

Render, B., Stair, R., & Hanna, M. (2006). *Metodos cuantitativos para los negocios*. Mexico: Pearson Education.

Rey Martin, C. (2010). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 15.

Reyes, S. (2014). Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share. *Universidad Rafael Landívar*, 178.

Robbins Stephen, & Coulter, M. (2009). *Administración*. Mexico: Pearson Education.

SAFCO. (Enero de 2012). Obtenido de Ley N° 1198 de Administración y Control Gubernamental: www.mmaya.gob.bo/uploads/documentos/8ca5dd_safco.pdf

SAJ. (29 de Marzo de 2018). *Tratados Multilaterales Interamericanos*. Obtenido de Convención Interamericana contra la corrupción: http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_B-58_contra_Corrupcion_firmas.asp

Sollerio, J. (2002). Programa especial de la ciencia y tecnología 2001-2006 (PECYT). *Aportes*, 41-53.

Tierra, E. (2014). Maestría en Gerencia de Institución de Salud. *La calidad en el servicio y la eficiencia en la prestación del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de los usuarios del Hospital Provincial Docente Ambato*, 157.

Velducea, M. (18 de 05 de 2010). *Universidad de Desarrollo Profesional*. Obtenido de Universidad de Desarrollo Profesional: https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832_r649220160427120000289061.pdf

Ventura, B., Delgado Gonzalez, S., & Ventura, T. (2006). *Gestión administrativa de personal*. Madrid: Paraninfo.

9. ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA

Objetivo:

- Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.
- Dirigido a los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas del cuestionario
- Marque con una X la respuesta que más próxima a su realidad.

Nota de descargo: Esta investigación es de carácter académico. Los investigadores se comprometen a no relevar información individual de los participantes, toda la información será presentado como del sector.

- **Escala para el grado de satisfacción:**

| | |
|--|---|
| Muy insatisfecho, tengo muchas quejas. | 1 |
| Poco Satisfecho, son muchas las quejas aunque no abrumadoras | 2 |
| Satisfecho, aunque tengo algunas quejas | 3 |
| Bastante satisfecho, no tengo quejas | 4 |
| Muy satisfecho, cumple mis expectativas | 5 |

CUESTIONARIO

| Nº | Preguntas directrices | Muy Insatisfecho | Poco Satisfecho | Satisfecho | Bastante Satisfecho | Muy Satisfecho |
|----|--|------------------|-----------------|------------|---------------------|----------------|
| 1 | ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por el personal en el counter de información? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 2 | ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido en la ventanilla de servicios? | | | | | |
| 3 | ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al trato recibido por parte del servidor que lo atendió en ventanilla? | | | | | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada por el servidor(a) con respecto a su trámite en la ventanilla de atención? | | | | | |
| 5 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información contenida en el material entregado en ventanilla? | | | | | |
| 6 | ¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de ubicar el servicio requerido dentro de las instalaciones del IESS? | | | | | |
| 7 | ¿Se considera satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor? | | | | | |
| 8 | ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria? | | | | | |
| 9 | ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comodidad de la salas de espera dentro de las instalaciones del IESS? | | | | | |
| 10 | ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al ruido percibido dentro de las instalaciones del IESS? | | | | | |
| 11 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones del IESS? | | | | | |
| 12 | ¿En general cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que otorga el IESS? | | | | | |
| 13 | Con respecto a los accesos para personas con movilidad reducida. ¿Cuál es su grado de satisfacción? | | | | | |
| 14 | ¿Está satisfecho con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios que brindan las islas web dentro del IESS? | | | | | |
| 15 | Respecto a los tramites que el IESS le permite realizar de modo virtual (A través del portal WEB) ¿Cuál es su grado de satisfacción con el acceso a los mismos? | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

Se determinaron los siguientes puntos de observación que deben ser tomados en cuenta para el mejoramiento de la calidad y la satisfacción al usuario en el centro de atención universal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Distribución del contenido de la cartelera general informativa

En el área de atención al usuario se cuenta con una cartelera general informativa la cual debe presentar información específica acerca de los trámites, derechos, y obligaciones de los usuarios, sin embargo, no están organizados de la mejor manera.

Capacitación, supervisión y evaluación del servidor del counter de información

Este tipo de inconveniente se presenta porque en el counter de información existe un solo servidor o servidora para asignación de turnos, revisión de requisitos e información que brinda al usuario, lo cual repercute en que no se brinde un servicio de calidad por las múltiples tareas que el servidor debe realizar al mismo tiempo, así como por desconocimiento íntegro de los requisitos.

Matriz de contingencia para ausencia del personal de ventanilla

Se manifiestan inconvenientes por parte de los usuarios para la atención oportuna de los requerimientos muchas de las veces la falta de personal en un punto de atención es motivo de discusión y malestar para los mismos.

Islas Web institucionales

Es de gran importancia que toda institución pública cuente con islas web para una mejor atención, sin embargo, estas no están tomando un uso adecuado, los usuarios se muestran descontentos al no contar con una persona controlando y orientando la utilización de estas áreas, dando como resultado un uso deficiente y la inutilización del espacio físico.

ANEXO 3

Artículo Científico

“La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”

"The quality of the service and its impact on the satisfaction of the users of the Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS"

Autor: Rosario Guadalupe Naranjo Teneda

RESUMEN

El presente artículo tiene como finalidad establecer la importancia de diagnosticar la satisfacción del usuario en la atención que recibe en las instalaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dentro las ventanillas de atención universal al usuario en los diferentes servicios, en el estudio realizado por el autor se describe el grado de satisfacción, evidenciando con los indicadores de resultados una relación positiva directamente proporcional existente entre las variables de estudio calidad del servicio y satisfacción del usuario, ante este contexto es necesario un análisis a profundidad de los puntos de

atención que se encuentran con observaciones, con el objetivo de mejorar los servicios que ofrece la institución, mediante la gestión eficiente de diversos esfuerzos y la mejora continua de los procesos que nutren directamente la calidad del servicio, como organismo gubernamental de reconocimiento a nivel nacional e internacional, se debe enfatizar en brindar servicios con excelencia, para esto se debe contar con profesionales altamente calificados en el puesto de trabajo que se va a desempeñar, tecnología acorde al medio en el que se desarrollan las actividades, e información actualizada y veraz.

Así también desde el enfoque de investigación, el presente trabajo de titulación se enmarca en el paradigma crítico propositivo, es crítico porque realiza un análisis profundo del problema, identificando las causas y efectos de un determinado problema que afecta a la sociedad, y es propositivo por que busca plantear soluciones que favorezcan a la institución, garantizando estabilidad, seguridad y permanencia de los servidores públicos en el marco de respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y la democracia.

Una institución pública comprometida con sus usuarios logrará llevar a un nivel superior la calidad del servicio, con respecto a la solución de requerimientos, en concordancia con las leyes, reglamentos, disposiciones y demás normas vigentes que la rijan, esto con la finalidad de encontrar un nivel de equilibrio donde todos los participantes, es decir clientes internos y externos obtengan un valor agregado en la recepción del servicio solicitado.

PALABRAS CLAVE: satisfacción, atención, calidad, servicio, mejora continua.

ABSTRACT

The purpose of this article is to establish the importance of diagnosing user satisfaction in the care they receive in the facilities of the Ecuadorian Institute of Social Security within the windows of universal user care in the different services, the study carried out by the author describes the degree of satisfaction, showing with the results indicators a directly proportional positive relationship between the study variables quality of service and user satisfaction, in this context it is necessary an in-depth analysis of the points of attention that are met with observations, with the aim of improving the services offered by the institution, through the efficient management of various efforts and the continuous improvement of the processes that directly nourish the quality of the service , as a government agency of recognition at the national and international level, emphasis should be placed on providing services with excellence, for this we must have highly qualified professionals in the job to be performed, technology according to the environment in which the activities are carried out, and updated and truthful information.

A public institution committed to its users will achieve to a higher level the satisfaction of the same, in the solution of requirements in accordance with the laws, regulations and other rules in which the institution is framed.

KEYWORDS: satisfaction, attention, quality, service, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

¹ Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador (rosynaranjo29@outlook.com)

Con la evolución en el tiempo las empresas se han visto en la amplia necesidad de buscar alternativas que le permitan ganar competitividad en el mercado y a su vez, mejorar la imagen institucional de ahí surge la importancia de mejorar la calidad en el servicio que se ofrece a los usuarios de las instituciones públicas. “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave, representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad, el servicio que se oferta representa un conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia del precio, la imagen y la

reputación del mismo.” (Equipo Vertice, 2012).

Como se menciona en la definición, la calidad del servicio y la satisfacción se encuentran ligados al punto, de que, si una empresa busca alcanzar el éxito y seguir en el mercado, precisa necesariamente de la calidad, es por esta razón que se debe dar un cuidado especial al talento humano existente, pues son las personas que más interacción y conocimiento tienen de los consumidores o usuarios. La calidad del servicio que ofrece el sector público, en la satisfacción de los intereses colectivos proporcionados por sus funcionarios, constantemente es motivo de discusión, a nivel nacional e internacional, no obstante, algunas organizaciones han logrado reducir el nivel de quejas de los usuarios, este problema no ha podido erradicarse por completo.

En el contexto internacional, las Normas de Conducta de la Administración Pública Internacional en el inciso 31 en el título Relaciones con el Público menciona que: “Para que una organización internacional funcione adecuadamente, debe contar con el apoyo del público. Así pues. Todos los funcionarios públicos

internacionales tienen la responsabilidad permanente de procurar que se comprendan mejor los objetivos y la labor de la organización donde prestan servicio. Para ello deben estar bien informados de los logros no solo de su propia organización donde prestan servicio, sino del sistema de las Naciones Unidas en su conjunto. En cualquier momento puede presentarse la oportunidad de proporcionar información al público.” (ONUDI, 2002).

La Secretaria de Asuntos Jurídicos desarrolla, promueve e implementa la Convención Interamericana contra la Corrupción, presenta en el Art 1. Dentro de las definiciones de Funcionario Público o Servidor Público se encuentra como: “Empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos desempeñados con responsabilidad y eficiencia.” (SAJ, 2018).

La Ley N° 1198 de Administración y Control Gubernamental de Bolivia, llamada Ley SAFCO define de forma precisa cuales son las

responsabilidades de los funcionarios en su Art. 28 que “Todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo” (SAFCO, 2012).

La Constitución Política del Estado de Bolivia en su Art 232 “La responsabilidad de los servidores públicos emerge de sus deberes y obligaciones, entre los que sobresalen los derivados de los principios de legalidad, compromiso e interés social, ética y honestidad” (CPEB, 2009).

Para mejorar la economía se demanda de todos los sectores, indudablemente el sector público al cubrir la mayor parte del país requiere más atención, de forma especial en la calidad de los servicios que presta. Las estrategias Nacionales de Desarrollo se articularon con los objetivos de Desarrollo del Milenio (OMD) en respuesta a las necesidades de la ciudadanía, con el objetivo de formar una economía basada en la prestación de servicios y en la generación de bienes con valor agregado, todo esto en base a una producción sustentable, enmarcada en la justicia social, aportando al desarrollo del país en condiciones de equidad y solidaridad.

Por su parte en la agenda regulatoria para la transformación productiva “El Sistema de Salud del Ecuador se caracteriza por su segmentación. Como en otros países andinos de la zona, un sistema de seguridad social financiado por cotizaciones de los trabajadores del sector formal coexiste con sistemas privados para la población de mayor poder adquisitivo y con intervenciones de salud pública y redes asistenciales para los más pobres. La estructura del sector salud en Ecuador, como se ha indicado, está claramente segmentada. Existen múltiples financiadores y proveedores: Ministerio de Salud, Seguro Social IESS, ICS, ONG, etc., que actúan independientemente solapándose en ocasiones sus actuaciones.” (CNC, 2014)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), es uno de los ejes principales de la economía ecuatoriana, pero al ser una entidad autónoma que se sustenta de forma directa por los usuarios que posee, es necesario que los servicios que brinda sean de calidad.

La importancia de la realización de este proyecto investigativo nace en la actual y generalizada necesidad de las empresas por buscar alternativas para lograr un reconocimiento o prestigio en

cuanto a la calidad de los servicios que ofrecen, tratando así de llegar a un grado de satisfacción óptimo para los usuarios. Para toda institución es relevante mantener sanas sus finanzas, conservando un equilibrio dentro de sus estados económicos que le permitan responder o incursionar en nuevas oportunidades de negocios, sin embargo las empresas para crecer primero deben empezar generando un entorno laboral que dé resultados eficientes y eficaces, teniendo claro que el éxito consiste en prestar servicios de calidad para lograr el equilibrio económico a partir de sus cualidades y de la cobertura de los mismos.

En los mercados donde la competencia es muy intensa no basta con diseñar una oferta que permita satisfacer las necesidades y deseos de los clientes, sino más bien incorporar una estrategia de eficacia que ayude a que los clientes se sientan satisfechos de los servicios que reciben. Al recibir un mal servicio, un usuario no solo tiene una mala percepción de la organización, sino que además a esto, el comunicará a otras personas la mala experiencia en cuanto a la calidad del servicio.

Si bien es cierto dentro de una organización muchas veces no se da

importancia al equipo humano, esto es un error que puede llevar al fracaso a la empresa, un personal motivado, capacitado, pero sobre todo competente para el puesto de trabajo en el que se desempeña, es la clave para corregir la situación actual del retraso en la correcta prestación de servicios. Es así, como la atención adecuada y eficiente, permite alcanzar la excelencia como institución de reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Sin lugar a dudas, el éxito de una organización dependerá fundamentalmente que los requerimientos de los usuarios sean resueltos satisfactoriamente y de forma oportuna, pues estos son los protagonistas principales dentro de las empresas. Para satisfacer las necesidades del usuario existen varios elementos que intervienen en ese proceso, en este caso la inaplicación de sistemas administrativos eficientes limita el cumplimiento de las exigencias, conjuntamente con un personal no capacitado para cumplir con los requerimientos limita la expansión de la organización.

Un control en los procesos agiliza los tramites del usuario, al ser esto inexistente el tiempo de espera puede ser mayor a lo necesario, esto involucra

una gestión inadecuada lo cual limita la competitividad organizacional, así como las insuficiencias que se tiene en la prestación de servicios, en conjunto da como resultado una deficiente imagen institucional, y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al ser una entidad autónoma y al financiarse exclusivamente de los afiliados es necesario que cumpla con todas las exigencias de los mismos.

Metodología

Hipótesis

La calidad del servicio tiene una incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Señalamiento De Variables De La Hipótesis

Variable Independiente Calidad del servicio

Variable Dependiente Satisfacción del usuario

Fundamentación epistemológica

El trabajo de investigación se encuentra dentro del paradigma del positivismo. Como lo mencionan los autores “Se refiere a todo lo que existe dentro de las coordenadas tiempo, espacio y masa. Solo considera la posibilidad de

estudiar científicamente los hechos, los fenómenos, el dato experimentable, lo observable y lo verificable.” (Hurtado & Toro, 2007). Bajo este contexto se deduce que este paradigma obedece al conocimiento científico que incluye la racionalidad, cuantificación, objetividad y verificación de la información que se analizó para un fin determinado.

Enfoque de investigación

Se refieren al enfoque de investigación como: “La necesidad de que la investigación tenga una ubicación paradigmática o enfoque determinado”. (Herrera & Otros, 2004, pág. 74). La presente investigación se realizó en base al enfoque predominante cuantitativo porque se orienta a la identificación de la causa, efecto y explicación del problema mediante el cual se estableció el objeto de estudio y la comprobación de la hipótesis a través del instrumento y de esta forma se analizó los resultados obtenidos de la calidad del servicio que brinda el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la satisfacción de usuario.

Tipo de investigación

Para recabar información se utilizó un modelo de estudio descriptivo, con esta técnica se pudo identificar y evaluar las

causas del problema para proponer la mejor solución. Además, también se llevó a nivel de asociación de variables, la cual permitió estructurar predicciones a través de la mediación de relaciones entre variables y así medir el grado de analogía entre la variable independiente y dependiente y a partir de ello, se determinó tendencias y modelos de comportamiento de los involucrados.

Investigación de campo

Se obtuvo información asistiendo al lugar donde se producen los hechos, aplicando técnicas e instrumentos propios de la investigación científica, por medio del contacto directo del investigador con el problema y de esta forma actuar con los resultados obtenidos y aplicarlos a la realidad.

Investigación exploratoria

La base de estudio está en la información secundaria, en la que se debe proporcionar argumentos para su empleo, se pueden clasificar en razones metodológicas, económicas y las que se derivan del entorno propio de la institución. Se genera sobre un tema u objetivo inexplorado o que se ha estudiado escasamente, por lo que los resultados constituyen una visión

cercana de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento.

Investigación correlacional

Como lo menciona el autor “Se utiliza para determinar la medida en que dos variables se correlacionan entre sí, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro.” (Velducea, 2010). Las variables pueden estar estrecha o solo parcialmente relacionadas, así también existe la posibilidad de que no exista ninguna relación entre ellas.

Investigación bibliográfica-documental

Se obtuvo información secundaria sobre el tema de investigación, a través de libros, textos, informativos, artículos académicos, internet, así como documentos válidos y confiables a manera de información primaria, las cuales fueron de gran utilidad para el desarrollo de la misma.

Recopilación de Información

La información que se recopiló fue objeto de estudio para resolver un problema en el servicio que ofrece la institución.

Plan de procesamiento

Se realizó un primer análisis de la información obtenida para determinar la calidad de la misma, a la información depurada se la ordenó y presentó en tablas de frecuencia y gráfico representativo que facilitaron su análisis.

Para procesar la información recolectada se procedió de la siguiente manera:

- 1.- Análisis, revisión, clasificación de la información.
- 2.- La tabulación se realizó de forma manual, según variables de hipótesis y objetivos.
- 3.- Elaboración de cuadros estadísticos que permitieron interpretar los resultados tabulados de las encuestas.

Plan de análisis de interpretación de resultados

El procedimiento teórico que se utilizó para la comprobación de la hipótesis es el método estadístico Chi Cuadrado. El cual se utiliza para evaluar si hay o no una asociación entre las variables de las filas y las variables de las columnas de una tabla de contingencia.

Para el caso de la investigación, el procesamiento de datos comprendió:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con el apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
- Comprobación de la hipótesis.

Además, se tomó en cuenta los siguientes ítems:

- Revisión crítica de la información recogida
- Repetición de la recolección falla de contestación
- Tabulación o cuadros según variables.
- Manejo de información (registro de cuadros).
- Estudio estadístico de datos para interpretación de resultados.

Población y Muestra

Población

La población objeto de estudio del trabajo, son los usuarios que han acudido a las oficinas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad en el año 2018 para la solución de requerimientos, los cuales se

relacionaron de forma directa con la calidad del servicio recibido, dando un total del universo de 84 760 usuarios atendidos, por tal razón corresponde a una población finita.

A continuación, se muestra los usuarios atendidos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, segmentados según las distintas áreas de atención.

| USUARIOS 2018 | | | | | | |
|---------------|-------|--------------------|-------------------|-----------|--------------------|-------------|
| MESES | TOTAL | ATENCIÓN UNIVERSAL | FONDOS DE RESERVA | PENSIONES | FONDOS DE TERCEROS | AFLIACIONES |
| ENERO | 6900 | 3200 | 1000 | 800 | 700 | 1200 |
| FEBRERO | 6720 | 2960 | 900 | 760 | 1000 | 1100 |
| MARZO | 7740 | 3740 | 800 | 1000 | 900 | 1300 |
| ABRIL | 6700 | 2600 | 1200 | 800 | 900 | 1200 |
| MAYO | 7280 | 3680 | 1000 | 800 | 700 | 1100 |
| JUNIO | 6180 | 2400 | 800 | 1120 | 700 | 1160 |
| JULIO | 7360 | 3400 | 900 | 760 | 900 | 1400 |
| AGOSTO | 6820 | 2980 | 1000 | 880 | 760 | 1200 |
| SEPTIEMBRE | 6700 | 2800 | 1200 | 600 | 800 | 1300 |
| OCTUBRE | 7200 | 3580 | 740 | 1000 | 1100 | 780 |
| NOVIEMBRE | 7700 | 3600 | 900 | 1000 | 1300 | 900 |
| DICIEMBRE | 7460 | 3120 | 800 | 1140 | 1900 | 500 |
| TOTALES | 84760 | 38060 | 11240 | 10660 | 11660 | 13140 |

Tabla 1 Usuarios atendidos por servicio

Fuente: Personal de la institución (2019)

Elaborado por: Rosario Naranjo

Muestra

Considerando el tamaño de la población, la investigación se llevó a cabo tomando una muestra de la población, la cual debe tener las mismas características del universo.

$$n = \frac{z^2 pq^N}{(N - 1)E^2 + z^2 pq}$$

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la población o universo

Z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (1.96)

E = Error de estimación máximo aceptados (5%)

p = Probabilidad de ocurrencia (0.5)

q = (1 - p) = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

NC= Nivel de confianza 95%

El tamaño de la muestra representativa de la población, dio como resultado un total de 382 personas que fueron objeto de estudio en la investigación.

RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de las 15 preguntas que fueron parte de las encuestas realizadas a los usuarios.

1.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida por el personal en el counter de información?

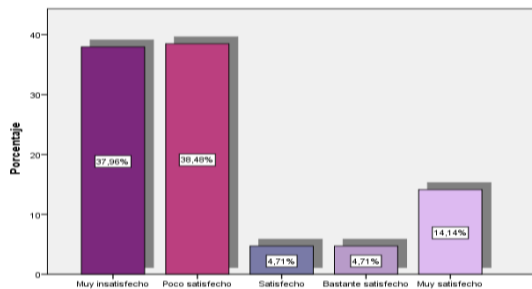


Gráfico 1 Nivel de satisfacción Counter.

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

2.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el tiempo de espera previo a ser atendido en la ventanilla de servicios?

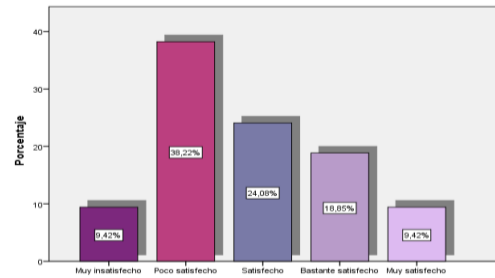


Gráfico 2 Tiempo de espera

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

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

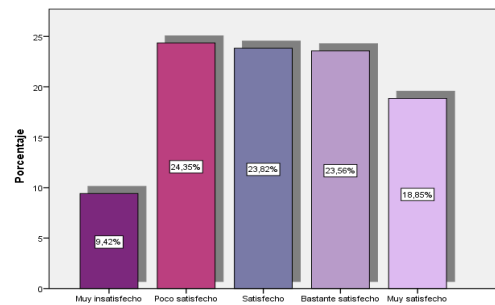


Gráfico 3 Trato recibido

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

4.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada por el servidor(a) con respecto a su trámite en la ventanilla de atención?

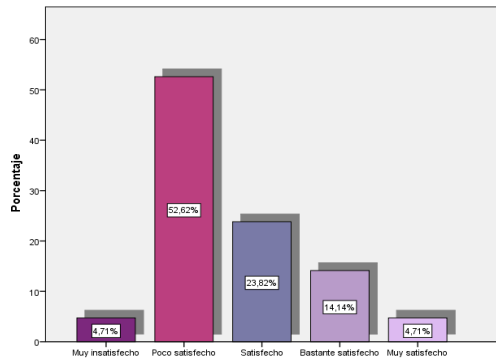


Gráfico 4 Solución de requerimientos

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

5.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información contenida en el material entregado en ventanilla?

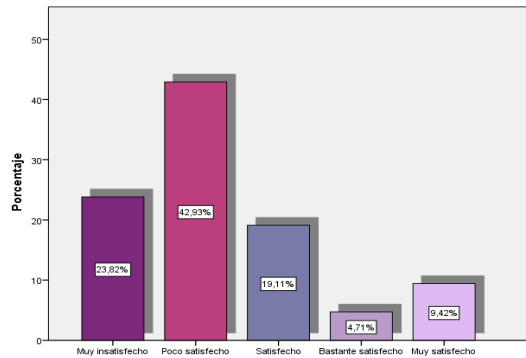


Gráfico 5 Información proporcionada

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

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

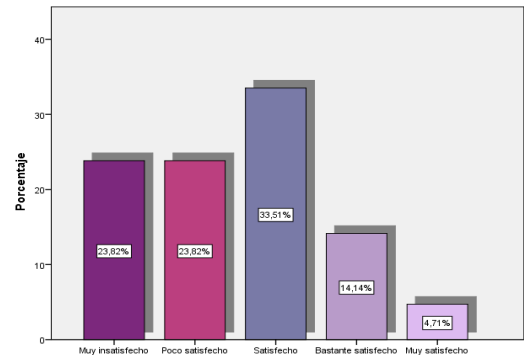


Gráfico 6 Nivel de ubicación

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

7.- ¿Se considera satisfecho con el grado de preparación o conocimiento demostrado por el servidor?

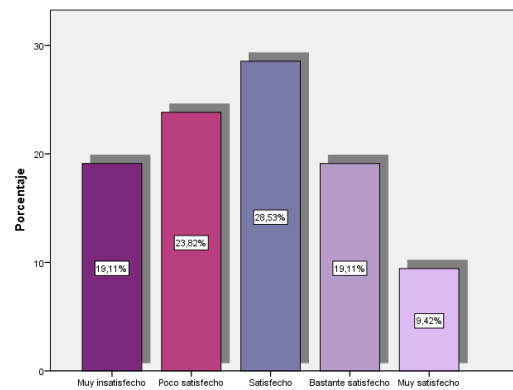


Gráfico 7 Grado de conocimiento

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

8.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera en la atención prioritaria?

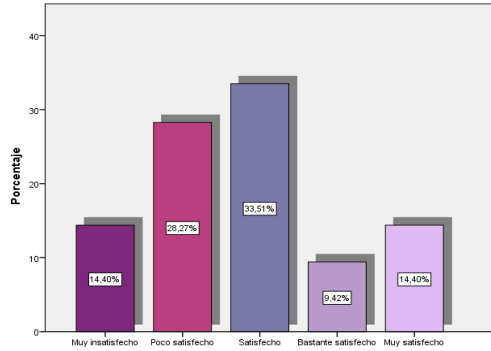


Gráfico 820 Atención prioritaria

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

10.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto al ruido percibido dentro de las instalaciones del IESS?

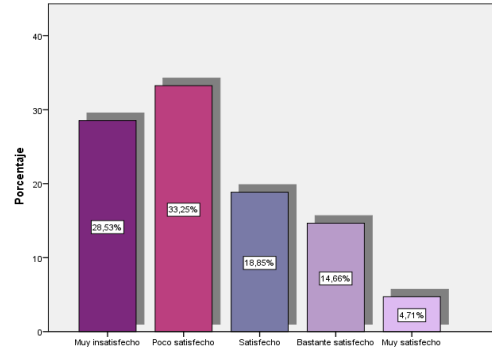


Gráfico 210 Nivel de ruido

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comodidad de la sala de espera dentro de las instalaciones del IESS?

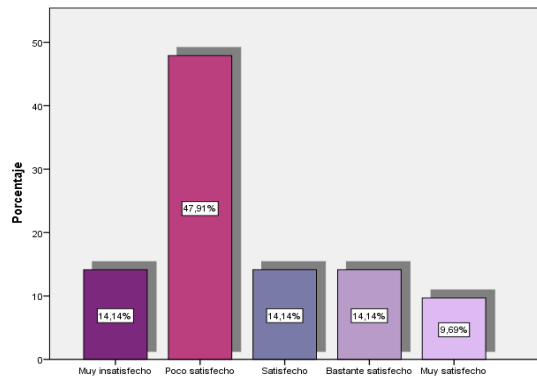


Gráfico 9 Comodidad de instalaciones

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

11.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la limpieza de las instalaciones del IESS?

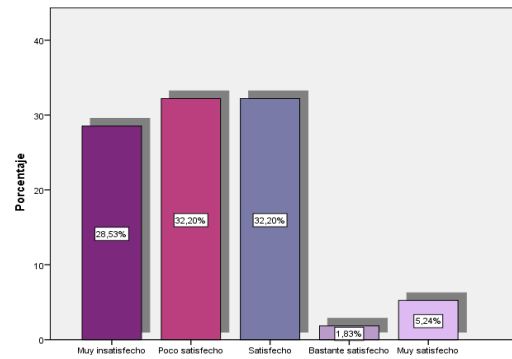


Gráfico 11 Nivel de limpieza

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

12.- ¿En general cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los servicios que otorga el IESS?

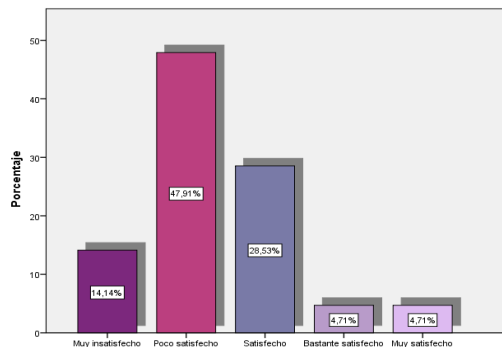


Gráfico 222 Nivel de calidad

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

13.- Con respecto a los accesos para personas con movilidad reducida. ¿Cuál es su grado de satisfacción?

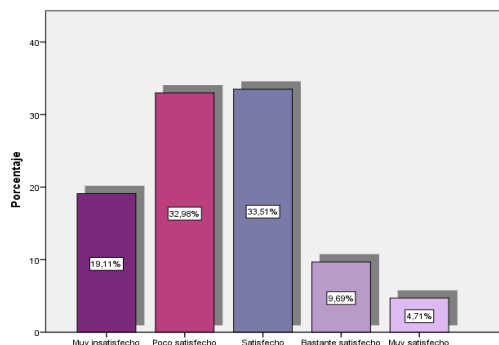


Gráfico 13 Accesos Movilidad Reducida

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

14.- ¿Está satisfecho con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios que brindan las islas web dentro del IESS?

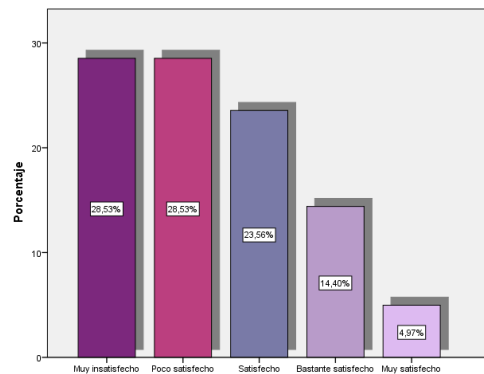


Gráfico 14 Disponibilidad de equipos

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

15.- Respecto a los trámites que el IESS le permite realizar de modo virtual (A través del portal WEB) ¿Cuál es su grado de satisfacción con el acceso a los mismos?

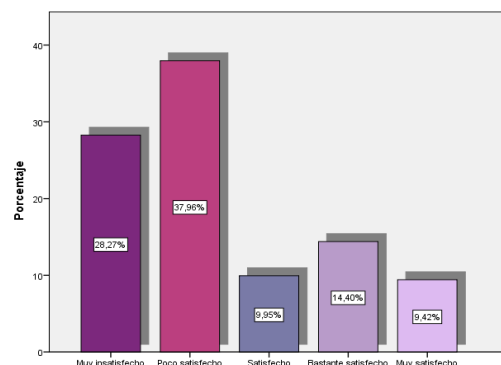


Gráfico 235 Tramites Modo virtual

Fuente: Encuesta realizada

Elaborado por: Rosario Naranjo

Luego de haber concluido con la investigación de campo se procedió a comprobar la hipótesis con las variables correspondientes mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se verificaron los valores de frecuencia obtenidos en las encuestas y registrados en la tabla de doble entrada. La tabla se

muestra el coeficiente de correlación obtenido entre las variables resumidas CALIDAD TOTAL y SATISFACCIÓN TOTAL, las cuales fueron adicionadas en la base de datos IBM SPSS.

| | | SATISFACCIO N_TOTAL | CALIDAD_TO TAL |
|--------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| SATISFACCION_TOTAL | Correlación de Pearson | 1 | ,626** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 382 | 382 |
| CALIDAD_TOTAL | Correlación de Pearson | ,626** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 382 | 382 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Gráfico 16 Correlaciones

Elaborado por: Rosario Naranjo

El índice mostro una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa, es decir, cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística de la relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

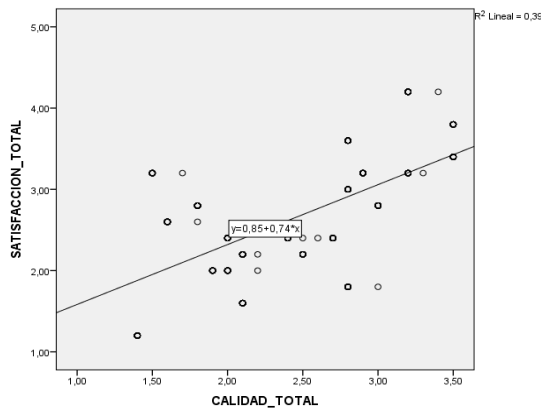


Gráfico 17 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del servicio

Elaborado por: Rosario Naranjo

CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato.
- Se fundamentó teóricamente mediante antecedentes investigativos de diferentes autores que existe relación importante entre la Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en diferentes contextos y empresas tanto a nivel privado como del sector público. Se identificaron además las teorías más relevantes que fundamentan el marco teórico de la investigación.
- Se identificó el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben en el área de atención universal, mediante la encuesta realizada obteniendo

como resultado que solo el 24% de la población de estudio, se encuentran satisfechos con los servicios prestados por el personal, es decir el servicio proporcionado no se encuentra alineado a los requerimientos de los usuarios.

- Se diagnosticó que la calidad del servicio que ofrece la institución no cumple a cabalidad las exigencias de los usuarios, con un nivel de satisfacción en la calidad de los servicios del 29% de la población de estudio, obteniendo así puntos de observación que deben ser analizados para incrementar la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

CNC. (2014). Agenda Regulatoria para la Transformación Productiva. Obtenido de Agenda Regulatoria para la Transformación Productiva: www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/.../Documento-Agenda-Regulatoria.pdf

CPEB. (2009). Obtenido de CPEB: https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_Bolivia.pdf

Equipo Vertice. (2012). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Comercio, 109.

ONUDI. (Enero de 2002). NCAP. Obtenido de Normas de Conducta de la Administración Pública: www.un.org/es/ethics/pdf/StandConIntCivSEsp.pdf

SAFCO. (Enero de 2012). Obtenido de Ley N° 1198 de Administración y Control Gubernamental: www.mmaya.gob.bo/uploads/documentos/8ca5dd_safco.pdf

SAJ. (29 de Marzo de 2018).

Tratados Multilaterales Interamericanos. Obtenido de Convención Interamericana contra la corrupción: http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_B-58_contra_Corrupcion_firmas.asp

ACERCA DEL AUTOR

Rosario Guadalupe Naranjo Teneda
Estudiante Universidad Técnica de Ambato
Correo: rosynaranjo29@outlook.com

ANEXO 4

ACUSE DEL RECIBO DEL ENVIO

Philipp Altmann <revista593dp@gmail.com>

Mar 12/5/2020 18:08

Rosario Guadalupe Naranjo Teneda:

Gracias por enviar el manuscrito "La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social" a 593 Digital Publisher CEIT. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito:

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/authorDashboard/submission/257

Nombre de usuario/a: rosarionaranjo

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Philipp Altmann

[593 Digital Publisher CEIT](#)