

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

COHORTE 2021

Tema: “Calidad del servicio y la evaluación de desempeño de los funcionarios públicos de la dirección distrital del MIES Guaranda”

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

Autor: Ingeniero Edgar René Rochina Flores

Director: Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.

Ambato – Ecuador

2022

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 César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster* y *Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: “*Calidad del servicio y la evaluación de desempeño de los funcionarios públicos de la dirección distrital del MIES Guaranda*” elaborado y presentado por el *Ingeniero Edgar René Rochina Flores*, 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. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.
Miembro del Tribunal

Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: “Calidad del servicio y la evaluación de desempeño de los funcionarios públicos de la dirección distrital del MIES Guaranda”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Edgar René Rochina Flores, autor bajo la Dirección del Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD. Director del trabajo de titulación y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Edgar René Rochina Flores

C.C. 0202080370

AUTOR

Ing. Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.

C.C. 1802570984

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.

Ing. Edgar René Rochina Flores

C.C. 0202080370

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
AGRADECIMIENTO.....	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1.1. Justificación.....	5
1.2. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivo(s) específico(s)	7
CAPÍTULO II.....	8
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1. Calidad del servicio al cliente	8
2.1.1. Dimensiones de la calidad del servicio	11
2.1.2. Aspectos a tomar en cuenta en el servicio al cliente	13
2.1.3. Medición de la calidad de servicio al cliente	14
2.2. Evaluación del desempeño.....	17
2.2.1. Beneficios de la evaluación al desempeño.....	19
2.2.2. Métodos de evaluación del desempeño.....	20

2.2.3. Factores relacionados a la evaluación del desempeño	24
2.4. Modelos de evaluación de la calidad	26
CAPÍTULO III.....	29
MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1. Enfoque de la investigación	29
3.2. Tipos de Investigación	29
Investigación Descriptiva.....	29
Investigación Correlacional	30
Investigación Transversal.....	30
3.3. Modalidad de la investigación	30
Investigación Bibliográfica Documental.....	30
Investigación de Campo.....	31
3.5. Población o muestra	32
3.5.1. Población.....	32
3.5.2. Muestra.....	34
3.5.3. Tipo de muestreo.....	34
3.5.4. Cálculo de la muestra	34
3.6. Recolección de información	36
3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico.....	36
CAPÍTULO IV	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. Resultados de encuesta sobre su nivel de desempeño laboral.....	46
4.2. Resultados de encuesta aplicada a usuarios externos sobre la calidad de servicio	54
4.3. Análisis estadístico.....	62
4.4. Discusión.....	72
CAPÍTULO V.....	74

CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Número de usuarios y grupos vulnerables de la Ciudad de Guaranda.....	34
Tabla 2	Prueba de Kolmogórov-Smirnov, cuestionario sobre desempeño laboral...	38
Tabla 3	Prueba de Kolmogórov-Smirnov, cuestionario sobre satisfacción de usuarios	39
Tabla 4	Conocimientos específicos.....	46
Tabla 5	Competencias técnicas	48
Tabla 6	Competencias conductuales	50
Tabla 7	Nivel de Satisfacción	54
Tabla 8	Nivel de atención	56
Tabla 9	Flexibilidad	58
Tabla 10	Responsabilidad y Compromiso	59
Tabla 11	Trámite	60
Tabla 12	Correlación entre los conocimientos específicos y el nivel de satisfacción	63
Tabla 13	Correlación entre los conocimientos específicos y el nivel de atención....	63
Tabla 14	Correlación entre los conocimientos específicos y flexibilidad.....	64
Tabla 15	Correlación entre los conocimientos específicos y responsabilidad y compromiso.....	65
Tabla 16	Correlación entre los conocimientos específicos y trámites	65
Tabla 17	Correlación entre las competencias técnicas y el nivel de satisfacción	66
Tabla 18	Correlación entre las competencias técnicas y el nivel de atención	67
Tabla 19	Correlación entre competencias técnicas y flexibilidad.....	67
Tabla 20	Correlación entre las competencias técnicas y responsabilidad y compromiso	68
Tabla 21	Correlación entre las competencias técnicas y trámites.....	68
Tabla 22	Correlación entre las competencias conductuales y el nivel de satisfacción	69
Tabla 23	Correlación entre las competencias conductuales y el nivel de atención ..	69
Tabla 24	Correlación entre competencias conductuales y flexibilidad.....	70
Tabla 25	Correlación entre las competencias conductuales y responsabilidad y compromiso.....	70

Tabla 26	Correlación entre las competencias conductuales y trámites.....	71
----------	---	----

AGRADECIMIENTO

*Agradezco a mis padres René y Miriam
por el apoyo incondicional y su
motivación para que continúe con mis
estudios universitarios de manera
continua.*

*A mi hija Alice por ser mi fuente de
inspiración y mi motor de cada día que
me impulsa a conseguir mis objetivos.
A los docentes, tutores y compañeros de
la maestría quienes supieron transmitir
sus conocimientos y experiencias que
reflejan la situación actual del país.
Y sobre todo a la Universidad Técnica de
Ambato que me permitió formarme como
un profesional de cuarto nivel.*

DEDICATORIA

*Este trabajo de titulación ha sido fruto del
esfuerzo y los conocimientos adquiridos
en toda la trayectoria académica, dedico
este trabajo a mi hija Alice quien me
motiva día a día con el fin de conseguir
días mejores.*

*A mis padres por su apoyo incondicional
en todo momento, gracias a ellos estas
instancias no hubiesen sido posibles en mi
formación como profesional de cuarto
nivel.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2021

TEMA: CALIDAD DEL SERVICIO Y LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE
LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MIES
GUARANDA

AUTOR: *Ingeniero Edgar René Rochina Flores*

DIRECTOR: *Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.*

FECHA: *28 de julio del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación denominada Calidad del servicio y la evaluación del desempeño de los funcionarios públicos de la Dirección Distrital del MIES Guaranda, nace con el fin de determinar la incidencia de la Evaluación de desempeño en la calidad de servicio. Por consiguiente, de manera inicial se desarrolló un análisis de la literatura sobre investigaciones previas desarrolladas relacionadas a la temática de investigación que brinden las bases teóricas sólidas y que a su vez brinden un entendimiento a profundidad sobre la temática y las variables parte de la investigación. De forma seguida se abordó la metodología a aplicarse, bajo un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, por línea de tiempo transversal, modalidad bibliográfica, documental y de campo. Se trabajó con una muestra de 189 funcionarios de un total de 371. Con referencia a los usuarios se tomó en cuenta a los grupos prioritarios con un total de 5427 usuarios, la muestra obtenida bajo un 95% de confianza fue 358 encuestados. Para evitar sesgos de investigación se trabajó con muestreo probabilístico aleatorio. La técnica de recolección de información fue la encuesta, se desarrollaron dos formularios, uno dirigido a los funcionarios y otro dirigido a los usuarios externos con criterios establecidos por la Norma Técnica de Evaluación del Desempeño. El análisis estadístico usado fue el Coeficiente correlación de Spearman bajo estadística no paramétrica, ya que no se cumplieron con los

supuestos de normalidad. Los resultados obtenidos demuestran que las mayores deficiencias mostradas por los funcionarios son: nivel de conocimientos sobre reglamentos y normativas, habilidades en el manejo de tecnología, capacidad de interacción y atención al usuario, comunicación, trato empático y manejo de emociones. Sobre la percepción de los usuarios se observa falencias sobre: el nivel de satisfacción no es el esperado, tiempos de respuesta muy largos, poca flexibilidad en el cambio de horarios, procesos complejos en la tramitología a realizar y con poca información. Finalmente, al contrastar si existe correlación entre la evaluación al desempeño laboral y la percepción de calidad del servicio recibido por los usuarios externos, se obtiene evidencia que denota una correlación fuerte entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad del servicio percibido. Dicho de otra forma, mientras mejor es el desempeño de los funcionarios tendrá una incidencia en la percepción de los servicios recibidos. Además, los datos estadísticos demuestran que el factor de mayor impacto de la evaluación del desempeño sobre la percepción del servicio, se relaciona con las competencias conductuales, que mostraron mayor fuerza de correlación, seguido de los conocimientos específicos y competencias técnicas, es decir el funcionario debe brindar un trato amable, empático, atención personalizada, resolución de dudas y problemas y poseer conocimientos tanto específicos como técnicos en el desarrollo de sus funciones.

DESCRIPTORES: *CALIDAD DEL SERVICIO; EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO; FUNCIONARIOS PÚBLICOS; GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS; MEDIDAS DE CALIDAD DE SERVICIO; MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO; MIES GUARANDA; MODELOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD; NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO; SERVICIO AL CLIENTE.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2021

THEME: QUALITY OF SERVICE AND PERFORMANCE EVALUATION OF
PUBLIC OFFICIALS OF THE DISTRICT DIRECTORATE OF MIES
GUARANDA

AUTHOR: *Ingeniero Edgar René Rochina Flores*

DIRECTED BY: *Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.*

DATE: *28 de julio del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

The present research called Quality of service and performance evaluation of civil servants of the District Directorate of MIES Guaranda, was born with the purpose of determining the impact of performance evaluation on the quality of service. Therefore, initially, a literature analysis was developed on previous research related to the research topic that provides a solid theoretical basis and in turn provides an in-depth understanding of the topic and the variables involved in the research. The methodology to be applied was then approached, under a quantitative methodological approach, descriptive and correlational, by transversal time line, bibliographic, documentary and field modality. We worked with a sample of 189 officials out of a total of 371. With reference to the users, we took into account the priority groups with a total of 5427 users, the sample obtained under a 95% confidence level was 358 respondents. To avoid research bias, random probability sampling was used. The data collection technique was the survey; two forms were developed, one addressed to staff members and the other to external users with criteria established by the Technical Standard for Performance Evaluation. The statistical analysis used was Spearman's correlation coefficient under non-parametric statistics, since the assumptions of normality were not met. The results obtained show that the greatest deficiencies shown by the officers

are: level of knowledge of rules and regulations, skills in handling technology, capacity for interaction and attention to the user, communication, empathetic treatment and management of emotions. Regarding the perception of the users, shortcomings are observed in: the level of satisfaction is not as expected, very long response times, little flexibility in the change of schedules, complex processes in the paperwork to be done and with little information. Finally, when contrasting whether there is a correlation between the evaluation of job performance and the perception of the quality of service received by external users, there is evidence that shows a strong correlation between the evaluation of job performance and the perceived quality of service. In other words, the better the performance of the employees, the greater the impact on the perception of the services received. In addition, the statistical data show that the factor with the greatest impact of the performance evaluation on the perception of service is related to behavioral competencies, which showed the strongest correlation, followed by specific knowledge and technical competencies, i.e. the employee must provide friendly and empathetic treatment, personalized attention, resolution of doubts and problems, and possess both specific and technical knowledge in the performance of his/her duties.

KEYWORDS: *QUALITY OF SERVICE; PERFORMANCE EVALUATION; PUBLIC SERVANTS; METHODOLOGICAL GUIDE FOR MEASURING AND EVALUATING THE PERCEPTION OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES; SERVICE QUALITY MEASURES; PERFORMANCE EVALUATION METHODS; MIES GUARANDA; QUALITY EVALUATION MODELS; TECHNICAL STANDARD OF THE PERFORMANCE EVALUATION SUBSYSTEM; CUSTOMER SERVICE.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el usuario demanda de servicios públicos con criterios de calidad en las organizaciones adscritas al Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. Estos servicios brindados se encuentran establecidos y amparados en la Constitución de la República del Ecuador, que garantiza el acceso sin discriminación a los derechos y servicios establecidos dentro de la misma. En este sentido las instituciones deben brindar un servicio bajo parámetros de calidad y calidez según las necesidades y requerimientos de los usuarios. El nivel de satisfacción del usuario es directamente proporcional a la calidad del servicio, por lo que es de vital importancia desarrollar una estrategia que permita evaluar la calidad del servicio dentro de la institución con la finalidad de promover una mejora constante.

La dirección distrital del MIES Guaranda es una entidad pública que ejerce rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida, con prioridad en la población más vulnerable en niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de fortalecer su movilidad social y salida de la pobreza.

Como señala Gutiérrez et al. (2010) “en los últimos 30 años, las reformas del sector público se han convertido en el elemento fundamental dentro de la línea de actuación de todos los gobiernos de los países desarrollados”. En general, y dada la escasez de recursos existentes en el sector público, las propuestas se engloban en lo que se ha denominado la “nueva gestión pública” y, más en concreto, en el movimiento para la “reinención” del gobierno y la “posburocracia”. Este planteamiento supone un alejamiento del modelo tradicional de administración pública, lo que se traduce en la búsqueda de una mejora de los resultados y un intento de reducción de los costes del sector público. En este sentido, para llevar a cabo las reformas iniciadas en la mayor parte de los países, se postula por la introducción de modelos y técnicas de la gestión pública basados en las ideas del funcionamiento de los negocios privados, el control y la evaluación del rendimiento, una gran orientación al cliente a través de mecanismos de calidad y la aplicación de estrategias de mercado y de competencia en el sector público.

CAPÍTULO I

La relación gobierno-ciudadano es más directa y más exigente en términos de tiempo, dado que las TIC permiten que cada ciudadano participe activa, cercana e inmediatamente en la construcción de políticas públicas. Por lo que los gobiernos deben hallar nuevas formas de operar e interactuar con la ciudadanía, de organizarse internamente y, con ello, ofrecer nuevos conceptos de valor a la sociedad (Llanes et al., 2019).

Como se describe en el Plan Nacional de desarrollo 2017-2021 “Se entiende al Estado como garante de derechos, al servicio del bien común con servicios de calidad y calidez, eficiente y transparente” (p. 12), por lo tanto, las instituciones públicas están supervisadas por organismos estatales de control, quienes vigilan que los servicios que prestan lleguen al usuario bajo criterios de calidad.

La calidad del servicio público es el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes. El contacto directo de los funcionarios públicos con la ciudadanía específicamente cuando se trata de trabajo de campo, permite evidenciar de primera mano la situación real de los usuarios y los servicios públicos recibidos o demandados. Al hablar de calidad de los servicios no responden solamente a requisitos normativos, sino a la satisfacción de necesidades sociales de los sectores más necesitados.

La calidad del servicio público requiere de la participación integral de los funcionarios de la institución de manera que tenga un impacto significativo en los usuarios externos, es ahí en donde se basa la medida de satisfacción de los servicios recibidos.

La calidad es un aspecto de vital importancia dentro de la presentación de servicios, para lo que se requiere de indicadores técnicos que permitan evaluar la prestación del servicio hacia la consolidación de mejoras en el mismo (Aróstegui, 2012).

El reto actual de los procesos de mejora de la calidad en la administración pública, no se centra en los objetivos estratégicos, la gestión y control de los procesos internos, sino en mejorar la calidad desde la demanda de los ciudadanos y la percepción que tienen sobre estos servicios. Lo importante es saber cómo los usuarios de los servicios públicos ven y califican los mismos, y cómo quisieran que sea la atención bajo estándares de calidad y calidez.

En este sentido la evaluación de desempeño por competencias constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas. Por lo que la motivación que se le proporcione a cada persona influirá en el óptimo desarrollo de sus competencias (Capuano, 2004).

La evaluación del desempeño en los servidores públicos en la actualidad es un elemento fundamental de la cultura administrativa dentro de una gestión pública efectiva, ya que contribuye a la visualización de los aportes y logros obtenidos por los funcionarios públicos. Además, permite buscar dinámicas de mejoramiento para el alcance de los objetivos institucionales (Pérez, 2002).

La clave al hacer evaluaciones de desempeño en el sector público es que el proceso sea continuo y sistemático que permita identificar fortalezas y las debilidades a tiempo, para sacar el máximo provecho de ese profesional en determinado cargo. Requiere compromiso por parte del Departamento de la Unidad Administrativa de Talento Humano dar seguimiento a la eficiencia mostrada por sus empleados o las debilidades mostradas dentro de departamentos o cargos.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. Para los procesos de evaluación se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones (Chiavenato, 2007).

El Ministerio de Inclusión Económica y Social es una entidad pública que tiene como misión: definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria, según lo describe en su estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos. Bajo este contexto el MIES resalta la provisión de servicios de calidad y con calidez para la ciudadanía que se encuentra en condiciones vulnerables y que requiere atención por parte de esta institución.

Según se manifiesta en el estatuto vigente MIES (2015) Art. 5 Atribuciones del Mies en su literal h: “Promover atención integral de calidad a la población durante el ciclo de vida (niñez, juventud, adultos, adultos mayores), priorizando sus acciones en aquellos individuos o grupos que viven en situación de exclusión, discriminación, pobreza o vulnerabilidad”. Lo que brinda la necesidad de que por parte de la institución se brinde servicios de calidad a los usuarios que se consideran dentro de los grupos prioritarios.

En este sentido el talento humano es un factor primordial para llevar a cabo los servicios de atención a usuarios, en este contexto se requiere que el personal este altamente capacitado con habilidades y destrezas que permitan efectuar una atención de calidad. Por la complejidad del territorio en la provincia Bolívar y debido a que sus zonas rurales son demasiado dispersas los funcionarios se despliegan por territorio para dar atención integral a las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad. Los funcionarios públicos realizan las actividades que demandan de esfuerzo adicional para realizar funciones encomendadas en territorio. En este sentido, la unidad administrativa de talento humano debe aplicar estrategias que permitan estimular el rendimiento de sus funcionarios. Una herramienta indispensable es la aplicación de la Normativa técnica del subsistema de evaluación del desempeño, la misma que tiene por objeto “establecer políticas metodológicas, instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a las instituciones del estado sujetas al ámbito del servicio

público LOSEP, medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público” (Ministerio del Trabajo, 2018).

El artículo 77 de la Ley Orgánica de Servicio Público referente a la planificación de la evaluación dice “El Ministerio del Trabajo y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes.” (LOSEP, 2020). Es decir, este sistema periódico y sistemático de evaluación busca estimular el rendimiento de los servidores públicos, para así tener eficiencia en sus funciones.

Para validar y cuantificar el nivel de satisfacción de usuarios en relación a la atención que reciben se requiere herramientas que permitan evidenciar este parámetro. La aplicación de esta norma técnica arroja información relevante principalmente en uno de sus factores de evaluación, sobre los niveles de satisfacción de usuarios externos. Este resultado permite diseñar estrategias en el mejoramiento del desempeño y la calidad de servicios que la institución brinda a sus usuarios.

1.1. Justificación

La función principal del Estado es atender de forma eficiente a todo el conglomerado que lo integra, a través de sus distintos, Ministerios, Direcciones y dependencias, es así que asume funciones que deben encaminarse al beneficio de sus ciudadanos en general. Los servicios públicos, se traducen a las funciones que realiza y asume en beneficio de todo el conglomerado social, sin que se focalice a ciertos sectores de forma direccionada, más bien desde una forma integrativa y mayoritaria (Tabares, 2016). En este sentido, existen ciertos grupos de atención primaria como son adultos

mayores, personas con discapacidad y madres solteras requieren de atención con calidad y calidez de forma prioritaria.

Según Evans & Lindsay (2015) los bienes y servicios de alta calidad pueden proporcionar a una organización una ventaja competitiva. De la misma forma, una reputación de alta calidad generada en los usuarios satisfechos y leales que recompensan a la institución con fidelidad continua y favorable publicidad de boca en boca, lo que a menudo resulta en una imagen institucional sobria y eficiente. En contraste, las consecuencias de no abordar la calidad en forma adecuada pueden ser devastadoras (p. 4). Es evidente que la calidad y percepción de los servicios que proyecte la Dirección ante sus usuarios es de vital importancia para una imagen eficiente ante la sociedad.

Es así que, la calidad puede ser un concepto confuso, en parte porque las personas la ven en forma subjetiva y en relación con diferentes criterios basados en sus funciones individuales en la cadena de valor producción-marketing. Además, su significado continúa evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura (Evans & Lindsay , 2015).

Sin embargo, dentro de la investigación es necesario analizar la calidad desde la perspectiva de los servicios públicos, como la educación, la sanidad, la recogida de basuras, la recaudación de impuestos, la seguridad ciudadana, las aguas potables, entre otros. Estos servicios públicos pueden ser muy diferentes unos de otros, ya sea por su grado de intangibilidad, por la tasa o precio a pagar, o por el nivel de competencia al que se enfrentan. Esto hace que sea muy difícil generalizar, por lo que dependiendo del objetivo del estudio se pueden identificar distintas tipologías de servicios públicos (Sánchez et al., 2017).

Por tal motivo, la Dirección Distrital del MIES Guaranda requiere implementar mecanismos y procedimientos que permitan evaluar la calidad de los mismos, con la finalidad de conocer a fondo el desempeño de las actividades encomendadas en cada funcionario. Lo mencionado con la premisa de promover un plan de mejoramiento constante en la calidad de los servicios públicos, a partir de la identificación de las dificultades halladas o las potencialidades que forman parte de la institución.

Es así que, la presente investigación pretende promover una cultura de mejora continua dentro de los servicios que se brinda a los grupos prioritarios por parte de la Dirección Distrital MIES Guaranda, a través de la evaluación de los servicios y evaluación de desempeño de los funcionarios por medio de estrategias y procedimientos validados que permitan obtener resultados reales de la actualidad de la institución.

1.2. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la incidencia de la Evaluación de desempeño en la calidad de servicio que brinda a la Dirección Distrital del MIES Guaranda

1.3.2. Objetivo(s) específico(s)

- Precisar información bibliográfica referente a la evaluación del desempeño y calidad de servicio para establecer sus bases teóricas, científicas y metodológicas.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual sobre la aplicación de la norma técnica de evaluación del desempeño (MDT-2018-0041)
- Evidenciar la existencia de una relación entre la evaluación del desempeño y la calidad del servicio que brinda la Dirección Distrital del MIES Guaranda

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Calidad del servicio al cliente

Las investigaciones previas sobre los atributos de la calidad de servicio al cliente se pueden dividir en dos grandes perspectivas, por un lado, la perspectiva Nórdica y por otro la Estadounidense (Brady & Cronin, 2001). La perspectiva nórdica divide a la calidad del servicio en calidad técnica y calidad funcional. La primera analiza los resultados del cliente después del servicio, lo que se conoce también como calidad de resultados. La calidad funcional se enfoca en cómo se entrega el servicio y prioriza la relación e interacción que se genera dentro de la entrega del servicio, lo que se conoce como calidad del proceso. El modelo de calidad de servicio representativo de la perspectiva estadounidense es SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

En los actuales momentos las instituciones tanto públicas y privadas se ven en la necesidad de gestionar y desarrollar estrategias a los niveles de satisfacción de los usuarios, para lo que es necesario un eficiente sistema de calidad (Riccio, Atudillo, & Vega, 2019). En esta línea, un sistema de calidad de servicio al cliente debe tener como finalidad la mejora constante de sus servicios y así ser competitivos y mantener una imagen institucional de eficiencia y buen trato.

Hoy en día las empresas e instituciones ponen mucho énfasis en satisfacer las necesidades del cliente, debido a que el mismo es la pieza fundamental para el crecimiento y sostenibilidad de la misma. Es así que, las instituciones ponen mucho énfasis desarrollar un servicio de calidad, ya que este factor puede convertirse en valor agregado de la empresa y ser un elemento distintivo dentro de su entorno. Por otro lado, este factor aportará de forma positiva o negativa, ya que la percepción que el cliente tenga del servicio provocará que de opiniones positivas o negativas del servicio recibido (Eisingerich & Bell, 2008).

En esta línea Stanton, et al. (2007) manifiestan que “los servicios son elementos intangibles que se han desarrollado con la finalidad de satisfacer una necesidad

establecida por parte del cliente” (p. 301). Por lo tanto, el servicio se relaciona de forma directa con la percepción del cliente y la concepción que el mismo establece cuando es beneficiario de este. Es así que la percepción de la calidad del servicio es el resultado de una forma de valuación, por parte del cliente que compara sus expectativas que el servicio recibido, resultado de este proceso será la calidad del servicio percibido (Sarmiento-Prieto & Paredes, 2019). Esto se traduce en que el usuario emite su juicio de valor sobre el servicio recibido y las expectativas que tenía del mismo.

Según Berry, et al. (2008) la calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones, sino más bien conformidad con las concepciones de los clientes. En consecuencia, la calidad del servicio al cliente debe orientarse al desarrollo de estrategias y acciones que busquen la mejora constante y el compromiso de la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo entre el funcionario y el cliente. De la misma forma, el servicio al cliente se relaciona de forma directa con la experiencia del consumidor, es decir tiene un impacto directo sobre la percepción que el usuario tendrá sobre el servicio recibido (López-Salas, 2020).

La calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir, de actuar. La calidad existe cuando los miembros de la institución poseen, comparten y ejercen una serie de valores cuyo fin último es la satisfacción de las necesidades del cliente. La calidad en el servicio requiere de las personas que laboran en la organización; más capacidad, capacitación y dedicación personal. La idoneidad personal es, por tanto, un factor imprescindible. Todo el personal debe conocer su función y desempeñarla correctamente para que el cliente no tenga que realizar trámites burocráticos, largas esperas o sufra de una mala atención o despotismo (Gutiérrez, 2004).

Según Gutiérrez (2004) la filosofía de la calidad aplicada a los servicios se inició por el Dr. Deming durante el procedimiento del censo de Estados Unidos de América, ahí nace la nueva concepción de calidad de los servicios. Para comprender en que consiste la calidad de los servicios se hace necesario considerar tres factores básicos; cliente, servicio y proceso. Los clientes son todas las personas que se benefician de los procesos, servicios y productos de la empresa. Servicio es el factor intangible que la

empresa brinda o pone a disposición del cliente y proceso es el conjunto de fases sistemáticas desde la llegada del cliente hasta la entrega del servicio.

Según Gutiérrez et al. (2010) el análisis del concepto actual de calidad surge la noción de “adecuación”, que en este trabajo se aplicará al análisis de los servicios, donde lo importante es la adaptación de la prestación a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de “satisfacer” sus necesidades. Una de las definiciones para la calidad del servicio que mejor ayuda a centrarnos en las opiniones de los ciudadanos, es aquella que entiende que el servicio debe encontrar las necesidades o expectativas del consumidor.

Según Del Molino et al. (2010) en su libro “Cómo medir la satisfacción del Cliente” refiere que podemos encontrar una cantidad enorme de definiciones de “calidad”. La Real Academia Española define calidad como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como mejor, igual o peor a las restantes de su especie”. Crosby definió la calidad como el “cumplimiento de especificaciones”. Estas definiciones están ampliamente superadas dentro del mundo de la empresa al hablar de gestión de la calidad: más allá de las características del producto/servicio, tiene que ver con la administración del servicio, con el cómo se ofrece. No se puede hablar de la calidad como algo ajeno al cliente o consumidor, ya que el cliente no recibe o consume el producto de forma aséptica, sino en un ambiente de interrelación con el productor y con el mercado en general; por ello, muchos autores incluyen al cliente en su definición de la “calidad”:

- Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor (Juran).
- La calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto (Deming).
- Calidad es el liderazgo de la marca en sus resultados, al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer (Westinghouse).
- La calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente (Espeso y Harvey).

2.1.1. Dimensiones de la calidad del servicio

La calidad del servicio al cliente se puede analizar desde las siguientes dimensiones globales que son:

- Tangibilidad, es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen pistas sobre la naturaleza y calidad del servicio, segundo afectan directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. En este sentido, se considera que el servicio es el elemento intangible más tangible de la empresa, debido a que el servicio no se puede palpar con nuestras manos o sentidos, sin embargo, se componen por un conjunto de factores que se van formando de forma subconsciente en nuestro ser una imagen positiva o negativa de la empresa (Kachwala & Dasgupta, 2021).
- Confiabilidad, significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura. Dicho de otra manera, significa mantener su promesa de servicio. Por otro lado, como lo menciona Clemenza, et al. (2010) es “la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento” (p. 2). Hablando de una forma general es el cumplimiento por parte de la empresa de sus promesas ofrecidas, en torno a la calidad, costos, tiempo, entre otros. En este sentido los clientes valoran y son fieles a empresas que son confiables y cumplen lo prometido.
- Tiempo de respuesta, es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente. El tiempo de respuesta implica demostrar al cliente que se aprecia su preferencia y se desea conservarla. Además, se relaciona a la capacidad de la empresa para responder a las necesidades de los clientes con prontitud de respuesta, esta pronta respuesta puede ser al servicio en sí, a las dudas, a las preguntas o a la necesidad de interacción por parte del cliente.
- Seguridad (confianza), se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con

proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado. Por otro lado, si este atributo se consigue por parte de la empresa se tendrá clientes fieles y que tengan claro la credibilidad de la empresa en base a las experiencias pasadas que se han generado en la recepción de servicios anteriores. De la misma forma permite que el cliente coloque en manos de la organización sus problemas y sienta la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible, y por lo general esta dimensión es muy importante cuando el cliente percibe que se está involucrando en procesos complejos o de alto riesgo.

- Empatía, va más allá de la cortesía profesional, se entiende como la capacidad de la empresa por brindar una atención cuidadosa y personalizada donde la institución brinda al cliente un servicio adecuado a sus dudas y necesidades con la finalidad de hacerlos sentir únicos e importantes para la empresa. Debido a que les brinda una sensación de confort y a la vez de sentirse únicos e importantes, para que la institución logre esta cualidad es necesario el compromiso de la misma y sus empleados con el cliente. Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas.
- Responsabilidad, cuando se trata de la dimensión de responsabilidad permite que la organización de todo el proceso de la presentación del servicio al cliente y de todo el proceso de solicitudes desde el punto de vista del cliente y no desde la perspectiva de la organización o empresa. Cuando la empresa desea que este sea su forma de diferenciación del resto y añada valor a su servicio es necesario que el personal se encuentre comprometido y a la vez se capacite de forma constante.

En esta misma línea Morales-Mediano & Ruiz-Alba (2019), mencionan que los empleados deben estar capacitados de forma adecuada, debido a que se refiere a la capacidad y habilidades de los empleados para identificar, comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes, y actuar con ese fin. Por lo antes expuesto es necesario que el empleado cuenta con algunas habilidades básicas como:

- Formalidad, entendida como la capacidad de actuar de forma honesta, la posibilidad de comprometerse con el servicio con seriedad e integridad.
- Iniciativa, característica que se caracteriza con que el empleado sea activo y dinámico ante las diferentes problemáticas y necesidades planteadas por los usuarios y en la respuesta de problemas.
- Ambición, poseer deseos de mejora y crecimiento constante en la calidad de los servicios o de atención.
- Autodominio, que el empleado tenga la capacidad de manejar sus emociones ante eventos adversos o de alta intensidad.
- Disposición de servicio, es una característica que se debería promover en los empleados para que brinden un servicio de forma no forzada con entrega y de forma digna.
- Don de gente, que el empleado tenga la capacidad de establecer relaciones de forma empática con sus clientes.
- Colaboración, promover el trabajo en equipo, buscar el dialogo con los compañeros con la finalidad de buscar la consecución de objetivos empresariales.
- Enfoque positivo, ver lo bueno de las cosas y siempre mirar los problemas como una oportunidad de mejora.
- Análisis, capacidad analítica ante los problemas o eventos que se susciten para buscar alternativas de solución

2.1.2. Aspectos a tomar en cuenta en el servicio al cliente

Para toda institución es de vital importancia brindar un servicio de calidad al usuario ya que a través de la misma se logra fomentar una experiencia de usuario. Por consiguiente, es necesario analizar ciertos aspectos básicos dentro del servicio al cliente:

- Uno de los aspectos básicos es identificar la satisfacción de los clientes, debido a que como se mencionó un cliente satisfecho es el mejor promotor de la empresa, mientras que un cliente insatisfecho es un detractor de la misma.

- Dar seguimiento a las necesidades y satisfacción del cliente, es necesario que la institución de forma periódica analice cual es el nivel de satisfacción de clientes, debido a que las condiciones o necesidades pueden variar.
- Establecer objetivos a corto y mediano plazo sobre la atención y servicio al cliente con la finalidad de mejorar de forma constante este servicio y así convertirse en una intuición a la vanguardia.
- Brindar la oportunidad de que el cliente mencione sus necesidades o quejas y de esta manera se sienta importante y que es parte importante de la empresa.
- Fomentar confianza y lealtad al cliente a través de un trato personalizado y acorde a sus necesidades fomentará la lealtad del mismo.
- Por otro lado, otro aspecto de vital importancia es que los empleados deben estar siempre capacitados sobre estrategias y métodos de atención al cliente con la finalidad de que ellos brinden a sus clientes un servicio de calidad y calidez.
- Brinda rapidez en la solución de problemas, este talvez es un apartado de vital importancia ya que los clientes son cada vez más exigentes y solicitan soluciones inmediatas.

La calidad es un afán que ha preocupado siempre a la humanidad, el hombre en su esencia siempre ha buscado mejorar su entorno. La calidad, perfección y la mejora son ideales que han existido en todas las culturas a lo largo de la historia.

2.1.3. Medición de la calidad de servicio al cliente

La medición es el acto de recabar datos para cuantificar los valores de productos, servicios, procesos y otros instrumentos de negocios. Las medidas y los indicadores se refieren a los resultados numéricos que se obtienen de la medición. El término indicador en general se utiliza para las mediciones que no constituyen una medida directa o exclusiva del desempeño. Por ejemplo, aunque no se puede medir directamente la insatisfacción, se puede utilizar la cantidad de quejas o de clientes perdidos como indicadores de este aspecto (Evans & Lindsay , 2015).

Según Botero & Peña (2006) la calidad en el servicio, puede ser evaluada por el usuario o cliente a través de cinco factores:

- Elementos tangibles: se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía. Es decir, son los aspectos visibles de la institución que el cliente la palpa de forma visual.
- Cumplimiento de promesa: significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado, es vital para el cliente que la empresa cumpla con lo prometido.
- Actitud de servicio: la disposición de quienes atienden a los usuarios para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Un comportamiento hostil en la interacción interpersonal con el cliente es perjudicial para su percepción en la calidad del servicio. En tal sentido, contar con empleados empáticos y con un trato humano es de vital importancia para que el cliente evalúe el mismo de una forma favorable.
- Competencia del personal: el cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas. En fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que los usuarios le soliciten orientación.
- Empatía: que incluye la facilidad de contacto, un buen nivel de comunicación de parte de la empresa, y la identificación de gustos y necesidades. Es decir, el cliente desea ser tratado como si fuera único.

Se puede afirmar además que la calidad de un servicio se evalúa de acuerdo con la perspectiva de la satisfacción de necesidades del cliente. En este sentido, el producto y servicio que ofrece cualquier organización no sólo tienen que ser idóneos para lo que fue establecido, sino además debe estar acorde a las expectativas de los clientes. Según Vértice (2008) define a la calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las

necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público).

La Calidad es el nivel de la excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; presenta al mismo tiempo la métrica en que se logra dicha calidad. El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones son imprescindibles en la atención al cliente.

Según Evans & Lindsay (2015) la filosofía de la calidad total (CT) se basó al inicio en tres principios medulares: enfoque en el cliente, trabajo en equipo y mejora continua. Pese a su simplicidad obvia, estos principios representaron una separación importante en relación con las prácticas gerenciales tradicionales. Históricamente, las empresas hacían poco por entender las exigencias de los clientes externos, mucho menos las de los internos. Los productos se diseñaban desde una perspectiva de “salida al mercado” (“Constrúyelo y ellos vendrán”) y no desde el punto de vista de “entrada al mercado” que busca satisfacer las expectativas y exigencias del cliente. Gerentes y especialistas controlaban y dirigían los sistemas de producción; a los trabajadores se les decía qué hacer y cómo hacerlo, y pocas veces se les pedía su opinión.

El trabajo en equipo y la solicitud de ideas de la fuerza laboral prácticamente no existían. Se toleraba cierta cantidad de desperdicios y errores, y se controlaba por medio de una inspección de posproducción. Las mejoras en la calidad por lo general eran resultado de progresos tecnológicos y no de una mentalidad incesante de mejoramiento continuo. Con la CT, las organizaciones empezaron a identificar de manera activa las necesidades y expectativas de los compradores e incorporar la calidad en la organización aprovechando los conocimientos y la experiencia de la fuerza laboral, y mejorar continuamente sus procesos y sistemas.

Hoy en día, la alta dirección de las empresas considera la tarea de mejorar la calidad de los productos y servicios como la prioridad número uno. En el futuro la mayor parte de los clientes no aportarán o tolerarán productos y servicios de calidad media. A las

empresas no les queda otra opción que aceptar la Gestión Total de la calidad si quieren competir de forma rentable. (Vértice, 2008)

La Gestión total de la calidad es un planteamiento organizativo que consiste en intentar mejorar constantemente la calidad en todos los procesos, productos y servicios de la organización. La calidad es el mejor camino para poder escoger a los clientes, la mejor defensa contra la competencia extranjera y el único modo para apoyar el crecimiento y la rentabilidad. (Vértice, 2008)

Todas las influencias que existen sobre la percepción de la calidad, hacen que los estudios sobre la satisfacción del cliente resulten excesivamente complejos. Sin embargo, son indispensables, puesto que los clientes tienden a callarse su satisfacción en materia de servicio, en cambio, suelen comentarlo con otras personas; de esta forma no hay lugar para la recomendación (Vértice, 2008).

2.2. Evaluación del desempeño

Dentro de cualquier organización uno de los aspectos de mayor importancia es evaluar el desempeño de sus funcionarios, con la finalidad de conocer los resultados de trabajo de cada uno de sus empleados. Sin embargo, esta no es una tarea fácil debido a que dentro de esta actividad se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores (Pérez-Montejo, 2009).

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”. Que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (Pérez, 2001).

En este sentido, se puede entender a la evaluación al desempeño como un procedimiento sistemático y estructural para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, falencias relacionadas a la mismo. De esta manera medir el nivel de productividad del empleado,

todo ello con la finalidad de desarrollar políticas o estrategias de mejora en el desempeño, para realizar actividades de capacitación a empleados, analizar reubicación de puestos, promoción a empleados eficientes, identificar puntos focales débiles dentro de un puesto que afecte a la empresa, o determinar si hay problemas de convivencia o relaciones armónicas entre funcionarios.

La evaluación de desempeño no solo afecta al empleado, sino es que es un procedimiento que tiene repercusiones en toda la empresa. En tal sentido, el proceso de evaluación permite que el funcionario involucrado pueda observar el porqué de la necesidad de cambio y además como debería hacerse este cambio. Por otro lado, la evaluación de desempeño organizacional permite que la institución conozca aspectos relacionados al comportamiento y funcionamiento de cada uno de sus empleados y de forma conjunta. Es así que se valoriza las funciones como organización.

Este proceso permite que el evaluado conozca sus verdaderas funcionalidades y potencial respecto a las actividades que desempeña dentro de la institución. Lo que conlleva a una autocrítica que permita un autodesarrollo del profesional en torno a sus falencias o debilidades encontradas. Además, ayuda a que los funcionarios puedan comprometerse con los objetivos institucionales y se integre de una mejor forma al trabajo en equipo, al sentirse identificados y bajo una evaluación transparente y justa dentro de toda la organización. Por otro lado, es una forma de estimular a los empleados para que se esfuercen por cada día ser mejores y aportar desde su puesto de trabajo al crecimiento de la institución con la espera de una recompensa justa por parte de la empresa.

Como lo menciona Guartán, et al. (2019) “la evaluación del desempeño se ha distinguido por proporcionar un análisis sobre la contribución que brinda cada puesto de trabajo en la organización, relacionando cómo los resultados se asocian a un nivel de desempeño en el puesto de trabajo” (p. 16). Es un proceso sistemático y que se lo realiza en torno a las condiciones propias de cada institución, para lo que se evalúa en torno a aspectos como: la eficiencia, eficacia y la calidad de los objetivos de la organización junto a la competitividad demostrada y las capacidades laborales por parte de los funcionarios y como los mismos aportan al crecimiento institucional.

Los principales objetivos de la evaluación del desempeño no pueden restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado. Es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado (Pérez, 2001).

2.2.1. Beneficios de la evaluación al desempeño

La evaluación al desempeño laboral es un proceso que la mayoría de organizaciones realizan de forma gradual y sistemática debido a que la misma trae consigo un sinnúmero de beneficios dentro de la empresa, que se traduce a corto mediano y largo plazo un incremento en el rendimiento de los funcionarios, de los departamentos y de la empresa de forma general. Por tal motivo, es vital para el crecimiento, a continuación, se describen algunos de los beneficios que trae consigo la evaluación del desempeño laboral.

- Brinda a la alta gerencia y a los encargados de cada departamento parte de la empresa las herramientas que permitan una mejor toma de decisiones, en referencia a ascensos de empleados, reubicación, planificar capacitaciones para reforzar puntos débiles. replantear errores de diseño y funcionamiento de un puesto e identificar si existe problemas externos que afecten el desempeño del empleado como conflictos familiares.
- Permite que los empleados conozcan su rendimiento y así determinen cuáles sus fortalezas y debilidades en torno a su función dentro de la empresa, este factor ayuda a que el funcionario crezca debido a que buscará mejorar sus falencias y realizar de mejor forma o penitenciar sus fortalezas. Aspectos que brindan al empleado la posibilidad de mejorar sus habilidades y destrezas en su función encomendada.
- Ayuda a que la empresa realice una planificación real, tanto para sus objetivos y metas institucionales al conocer la realidad de sus funcionarios sobre sus fortalezas y debilidades: De la misma forma, permite que la empresa pueda ubicar a reubicar a los empleados según sus habilidades para los puestos en los cuáles se adapten y sean más idóneos.

- Tiene un impacto positivo en la motivación de los empleados. Ya que permite identificar a los funcionarios con mejores calificaciones dentro de la evaluación y con ello se premie su esfuerzo, de esta manera el empleado se sentirá importante dentro de la empresa y por ende se comprometerá con el crecimiento y fortalecimiento de la misma. De igual manera, permite que se pueda desarrollar promociones, ascensos, entre otros métodos como forma de motivar y premiar a los empleados.
- De la misma forma permite identificar falencias en los empleados, para a partir de ello, desarrollar planificaciones de capacitación y entrenamiento sobre aspectos que en los empleados se ha evidenciado como un factor problemático o con márgenes de deficiencia. Que conlleva a una mejora de habilidades a través de estrategias de capacitación.

2.2.2. Métodos de evaluación del desempeño

Como lo menciona “el objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto” (p. 3). Con la finalidad de lograr dicho objetivo los sistemas de valuación deben estar relacionados con las condiciones propias de la empresa, de los puestos de trabajo y de los funcionarios. Por otro lado, un sistema estandarizado es importante para toda organización, ya que permite prácticas iguales y comparables con otros contextos y que ya han sido validadas en otras instituciones.

Existe una gran variedad de métodos y formas de evaluación y desde diferentes perfiles, algunas pueden ser realizadas desde el perfil del superior. Es decir, la evaluación de cada jefe a cada uno de sus subordinados. En este sentido, el jefe inmediato conoce el puesto y funciones de cada empleado a su cargo. Por otro lado, está la autoevaluación, en donde el empleado hace un estudio de su rendimiento bajo ciertas paramétricas establecidas, otra forma es evaluación es por pares o iguales, donde los empleados que se encuentran en el mismo nivel o cumplen funciones parecidas evalúan a su par. Otra forma de evaluación que no se utiliza con frecuencia es la evaluación por parte de los subordinados a sus jefes, esta permite que los jefes puedan ser más conscientes del pensamiento que sus empleados tienen de ellos. A

continuación, se detallan los métodos validados y más utilizados dentro de las empresas:

Evaluación 360

Como lo menciona Zapata (2021) “este método consiste en valorar las competencias del empleado, obteniendo información desde las personas que están a su alrededor. Esta información puede provenir tanto de niveles múltiples dentro de la empresa (empleado, supervisor, compañeros), como de fuentes externas (clientes).” (p. 133). Este tipo de evaluación proporciona una perspectiva de diferentes involucrados partes de la empresa. Por otro lado, fomenta una buena retroalimentación ya que se cuenta con opiniones de diferentes involucrados que forman parte de la empresa.

Autoevaluación

Este método permite que el empleado se evalúe a sí mismo. Además, no solo participa en el proceso de evaluación, sino también que forme parte de su calificación y determine su proceso de mejora en torno a sus falencias y fortalezas encontradas. De manera que, el mismo sea consciente de las dificultades encontradas dentro de sus actividades y funciones que realiza dentro de la empresa (Baek-Kyoo, Chang-Wook, & Hea-Jun, 2010).

Método de escala gráfica de calificaciones

La escala gráfica de calificaciones es una de las técnicas más simples y populares para evaluar el desempeño. Se enumeran las características (como la calidad y la contabilidad) y un rango de valores para el desempeño (desde insuficiente hasta sobresaliente) de cada una de las características. Es un método que por su simplicidad se aplica en muchas instituciones, donde se realizan preguntas en base a las funciones del empleado y se califica desde insuficiente a sobresaliente según corresponda. Es una estrategia simple pero efectiva a la hora de realizar una evaluación.

Dirección o administración por objetivos

Es una metodología donde interactúan el jefe y el subordinado que a través de dialogo establecen los objetivos de desempeño deseables y las metas. Este proceso es recomendable que se realicen de manera conjunta y a la vez se establezcan objetivos y metas realistas y alcanzables con la finalidad de que se pueda cumplir. Es decir, a cada empleado se le plantea unas metas específicas que tenga que alcanzar y que a la vez estas sean supervisadas por su jefe superior, la descripción de los objetivos se plantea sobre bajo una estructura clara y precisa que permita que el empleado identifique la forma de lograrlos (Islamia, Mulollia, & Mustafab, 2018).

Registro de incidentes críticos

Dentro de esta metodología la persona encargada del proceso de evaluación registra las conductas clave que se debe desarrollar dentro de un puesto específico para la consecución de objetivos tanto del lado del funcionario como de la empresa. Se base en las conductas que se han desarrollado y han demostrado ser claves para un proceso eficiente. A través de este método se proporciona una retroalimentación de buena calidad y a tiempo al empleado (Gil-Flores, 2007).

Escala de puntuación

El evaluador es el encargado de realizar una valoración sobre las personas encargadas y su correcto desempeño de funciones en torno a una escala que va desde bajo a alto. Esta forma de evaluación debe basarse en las opiniones del evaluado y sus respuestas y se asigna a través de una escala de valor que iría de 1 a 10.

Escala de clasificación conductual

Es una metodología que presenta características que la hacen agradable para ciertos contextos, dentro de la misma se presenta una escala en la que aparecen características a evaluar y el evaluador indica hasta qué grado el empleado posee cada una de ellas comparando el desempeño del empleado con unos parámetros preestablecidos. Se asignan valores específicos bajo una escala de valor tipo Likert (Chiavenato, 2007).

Escalas Mixtas

Es un método que usa una estructura muy parecida a las escalas de clasificación de la conducta de forma modificada, con el hecho de que a diferencia de usar las escalas de clasificación de forma cuantitativa. Se enfoca mucho más en características cualitativas, es decir descripciones precisas sobre las características de los evaluados (Chiavenato, 2007).

Listas de verificación

Es una metodología que utiliza oraciones de una lista existente que describen el desempeño y características que posee el empleado que está siendo evaluado por la persona encargada de dicho proceso. Se asignan puntuaciones a las listas (normalmente cada uno de los aspectos contenidos en las listas de verificación tienen puntuaciones diferentes) (García, 2010).

Simulación y ejercicios de carácter práctico

Este es un método muy interesante que permite que los evaluadores planteen situaciones muy parecidas a la realidad de los funcionarios. Misma que tiene la finalidad de brindarles un entorno muy parecido con situaciones que le pueda suceder en su trabajo, para evaluar la calidad de respuesta del funcionario encuestado y su nivel tanto de conocimientos como de competencias en el trabajo. Es una metodología de mucha utilidad cuando no puedo realizar la evaluación en un entorno real. Es muy útil e interesante para evaluar al personal para un nuevo puesto de trabajo o para un ascenso a un nuevo puesto. Por otro lado, este permite resultados lo más cercanos a la realidad (Gil-Flores, 2007).

Escala convencional o Jerarquización simple o múltiple

El evaluador clasifica a los empleados que dependen de él en una relación jerarquizada, ordenando a los evaluados de mejor a peor en relación a su aportación global a las

tareas de su departamento, clasificando a los empleados por orden de eficiencia. En la jerarquización múltiple se emiten tantas listas como sub-criterios sean analizados y permite destacar aquellos empleados que son considerados superiores, para motivarlos al valorar su trabajo.

Comparaciones por pares

El evaluador debe comparar al evaluado con todos los que pertenecen al mismo grupo (misma ocupación o mismas características), eligiendo para cada par el empleado con nivel de desempeño superior para el parámetro objeto de la evaluación. El empleado cuyo desempeño sea considerado superior mayor número de veces es el mejor en el parámetro elegido.

2.2.3. Factores relacionados a la evaluación del desempeño

Otra forma de evaluar el desempeño de los funcionarios es a través del análisis de ciertos factores que pueden ser necesarios para que un empleado cumpla con las características necesarias para el desarrollo correcto de sus funciones. Con la finalidad de que la evaluación tenga un enfoque integral dentro de la empresa y así llegar a mejores conclusiones de la evaluación de desempeño.

Factor puntualidad

Se caracteriza por la facilidad del empleado de tomar en cuenta el tiempo personal y el de los demás, brindando la importancia al uso del tiempo en aspectos como llegada a la hora puntual al trabajo, respeto de los tiempos planificados para entrega de actividades a él encomendadas. Llegada a reuniones de forma puntual, respuesta a tiempo a los usuarios, entre otros aspectos relacionados a dicho factor (Martínez, 2016).

Factor imagen personal

Muchas empresas enfocan sus esfuerzos en lograr posicionar una marca dentro de un entorno laboral. Por consiguiente, la imagen que los empleados proyecten a los usuarios es de vital importancia ya que de forma visual da una imagen de toda la empresa. De manera que, es de vital importancia que el empleado se alinee con la imagen que quiere proyectar la marca a través de su imagen personal (García & Taboada, 2015). En la actualidad se presenta a la imagen, a nivel personal o empresarial, como uno de los recursos intangibles con que cuentan las organizaciones, convirtiendo a este factor en una herramienta de gran valor en la competitividad empresarial ya que puede constituirse en un elemento que lo diferencia de la competencia.

Factor protocolo

El protocolo es un conjunto de pautas, reglas, normas a seguir de actuación, que deben ser representadas en la comunicación intrapersonal. Pero, no se puede clasificar las normas de protocolo solamente en el ambiente de comunicación, pues también comprenden las diferentes normas en el ambiente social, como las normas sobre el tipo de vestimenta, comportamiento, entre otras (Morales, 2017). Es decir, el empleado debe tener la capacidad de acatar el protocolo de la empresa y tomar en cuenta las reglas establecidas para una mejor comunicación corporativa con sus clientes y empresas externas.

Factor de Capacidad para resolución de conflictos

Como lo menciona Guartán, et al. (2019) “todo cliente que presenta quejas sobre un inconveniente debe ser atendido, lo correcto es eliminar la causa del inconveniente, facilitando soluciones conformes para ambas partes. Eliminar el problema de raíz no siempre es económicamente viable reparar el problema que presentan los clientes que reclaman es una tarea táctica” (p. 19). De modo que, es de vital importancia que los empleados tengan la capacidad de resolución de conflictos que se puedan dar con los clientes, de una forma empática.

Por otro lado, cuando el empleado tiene la capacidad de resolver conflictos, mejora la imagen de la empresa ante la comunidad y evita que los problemas se conviertan en puntos focales que a la larga se hagan conflictivos. Hay que tener énfasis en que los empleados que posean esta característica se encuentren en los departamentos de atención al cliente.

2.4. Modelos de evaluación de la calidad

Es evidente que para cualquier empresa es de vital importancia contar con un usuario totalmente satisfechos sobre el servicio recibido, ya que esta se convierte en una carta de presentación de la empresa. En este sentido, para medir la calidad en un servicio, se han desarrollado una serie de modelos que permiten tal finalidad, de los cuáles se detallan los más importante a continuación:

Modelo de Grönroos

Modelo desarrollado por Christian Grönroos en 1984, quien, al darse cuenta de la importancia de la calidad del servicio dentro de una empresa, establece que el servicio resulta de un proceso de evaluación donde el cliente compara la expectativa que tenía del servicio con la forma en como de verdad lo recibió. Dentro del mismo establece tres componentes importantes como: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa. Lo que tiene que ver con la calidad técnica es el resultado de lo que el cliente recibió como resultado técnico del servicio. La calidad funcional se refiere a como el cliente recibe el servicio es decir aspectos subjetivos y de propia percepción del servicio. Y la imagen corporativa que resulta ser la percepción del cliente de la calidad técnica y funcional, a más de la infraestructura, presentación, estrategias de marketing que la empresa usa.

Modelo de Rust y Oliver

Este modelo desarrollado por Rust y Oliver, o conocido como de los tres componentes, el mismo establece que la percepción de la calidad no requiere una experiencia previa con el servicio o el proveedor. Por otro lado, la satisfacción es puramente experiencial.

Este modelo se caracteriza por que toma en cuenta tres aspectos fundamentales como: el servicio y sus características; el ambiente del servicio y el servicio entregado. El factor inicial tiene que ver con las características del servicio y como ha sido diseñado para satisfacer al cliente. El segundo relacionado al ambiente del servicio que toma en cuenta aspectos relacionados a factores internos como cultura organizacional y factores externos relacionados a el ambiente físico e instalaciones de la empresa. Y finalmente, el servicio entregado que se relaciona al servicio final que el cliente recibe.

Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry

Modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, desarrollaron un modelo que ganó muchísima popularidad denominada SERVQUAL. Identifica diez criterios de evaluación a los cuales los denominaron “determinantes de la calidad en el servicio”, sin embargo, a raíz de las críticas que recibieron y a un proceso de verificación empírica lo simplificaron y especificaron, pasando de diez a cinco criterios. Empatía, se refiere a la forma de atención al trato por parte de la empresa a los usuarios. Fiabilidad, la posibilidad de que la empresa cumpla con sus promesas y brinde el servicio ofrecido. Seguridad, se identifica como la confianza que se logra en los clientes a través del conocimiento de los empleados y la buena imagen de la empresa. Capacidad de respuesta, la forma en que se brindan las respuestas necesarias a las inquietudes y solicitudes por parte de los clientes. Por último, lo relacionado a los elementos tangibles de la empresa como instalaciones, presentación, infraestructura entre otras.

Modelo de Bitner

Dentro del presente modelo el autor Bitner 1990, afirma que la relación inmediata del cliente después del consumo depende de una comparación con sus expectativas anteriores y el desempeño que percibió dentro de la empresa. Este modelo plantea que el proceso se desarrolla bajo etapas y se utiliza de forma inicial el Marketing Mix de forma ampliada. Tomando en cuenta los cuatro aspectos iniciales (producto, precio, lugar, promoción), y tres elementos adicionales (evidencia física, participantes, proceso) (Núñez & Juárez, 2018). El proceso de satisfacción lo estableció en base al

término incidentes críticos, que hace referencia a la satisfacción o insatisfacción del cliente bajo la descripción de los incidentes críticos entre la interacción entre el cliente y los empleados. Este modelo menciona que el empleado juega un papel fundamental en la satisfacción del cliente.

Modelo de Bolton y Drew

El modelo desarrollado por Bolton y Drew en el año 1991, definieron la calidad en el servicio como una actitud frente a la empresa y todos sus servicios. Este modelo se caracteriza por ser un modelo multietapa que se evalúa de forma general a partir del análisis de cada una de sus etapas, siendo las siguientes: evaluaciones de rendimiento, calidad de servicio y valor. Dentro de la etapa relacionada al rendimiento se toma en cuenta fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y las dimensiones de la empatía. La etapa relacionada a la evaluación del cliente se toma en cuenta satisfacción/insatisfacción con el servicio actual, que depende del desempeño percibido de los componentes del servicio, las expectativas previas sobre el desempeño y las percepciones de la discrepancia entre rendimiento y expectativas. El valor del servicio está dado por el sacrificio relativo de los clientes en su presupuesto, sus características e intenciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

Según Hernandez & Mendoza (2018) la investigación cuantitativa, representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica.

La investigación desarrollada en el presente documento se basa en un análisis cuantitativo desarrollado en la Dirección Distrital del MIES Guaranda. El cual se enfoca a la problemática presentada en relación a la calidad de los servicios que presta a sus distintos usuarios. En este sentido, se busca crear un entendimiento en la cadena de procesos e identificar los aspectos relacionados a los servicios brindados, todo ello con la finalidad de analizar el desempeño de sus funcionarios.

3.2. Tipos de Investigación

Investigación Descriptiva

Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. Por ejemplo, la investigación en ciencias sociales se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación. En la ciencia fáctica, la descripción consiste, en responder a las siguientes cuestiones: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿De qué está hecho?, ¿Cómo están sus partes, si las tiene, interrelacionadas?, ¿Cuánto? (Vásquez, 2018)

En el presente trabajo se aplica el tipo de investigación descriptiva, ya que iniciamos describiendo una problemática latente en la Dirección Distrital del MIES Guaranda, y a través de este análisis se brinda una descripción clara de la problemática de estudio, así como las variables parte de la investigación.

Investigación Correlacional

El investigador pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada, evalúan el grado de relación entre dos variables (Vásquez, 2018).

Este tipo de investigación interviene en este tema, ya que se identifica de esta manera la correlación existente entre variables planteadas en las hipótesis, es decir analizar cómo se relacionan la evaluación del desempeño y la calidad del servicio de los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES Guaranda, por otro lado, este estudio correlacional permite identificar el nivel y la fuerza de correlación entre dichas variables de investigación.

Investigación Transversal

Bajo la línea de tiempo se considera una investigación de carácter transversal debido a que el proceso de toma de datos por parte de los individuos seleccionados se realizará en una fecha fija. Sin que esta se realice en una línea de tiempo con tomas antes y después con un rango de tiempo considerable entre ellas.

3.3. Modalidad de la investigación

Investigación Bibliográfica Documental

La presente investigación se desarrolló utilizando el mecanismo de recolectar información de libros de diferentes autores, revistas y artículos científicos, con la

finalidad de realizar un análisis y recolección de la literatura existente sobre el tema de investigación, así como analizar a los diferentes teóricos y sus aportes a la literatura. Dentro del desarrollo de la investigación se utilizó las bibliotecas virtuales de la Universidad, así como bases de datos científicas y buscadores académicos que permitan tener un mayor alcance a investigaciones que aborden el tema desde diferentes perspectivas.

Investigación de Campo

Es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados (Gómez et al., 2016).

Se considera investigación de campo debido a que en el desarrollo de la misma se interactuó con la institución y sus funcionarios parte de la investigación, así como con los usuarios que acceden a los servicios brindados por la Dirección distrital del MIES Guaranda. Durante toda la investigación se realizó una interacción con los funcionarios de la institución, de manera inicial para identificar las problemáticas que dieron origen a la investigación, en una segunda instancia para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los funcionarios que brindan los servicios públicos y a los usuarios que se benefician de los mismos.

3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender

En base a las dos variables de investigación se plantea las siguientes hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la evaluación de desempeño y la calidad del servicio de los funcionarios públicos de la dirección distrital del MIES Guaranda

H₁: Existe relación significativa entre la evaluación de desempeño y la calidad del servicio de los funcionarios públicos de la dirección distrital del Mies Guaranda.

3.5. Población o muestra

3.5.1. Población

La Población es el conjunto de elementos o individuos que reúnen las características que se pretenden estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de «población finita» y, cuando no se conoce su número, de «población infinita». La población forma un referente para la elección de la muestra, y es importante que se especifique dentro de nuestro estudio de investigación (Arias, 2016).

La población determinada para el presente trabajo de investigación son los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES Guaranda que tienen relación de dependencia. Siendo este un total de 371 servidores públicos.

De la misma forma la población de usuarios que reciben algún tipo de servicio por parte de la Dirección Distrital MIES Guaranda conocidos como usuarios externos, se divide en grupos de prioridad de entre los cuales se destacan los siguientes:

Personas con discapacidad

Con referencia al grupo prioritario de personas con discapacidad se obtiene de datos estadísticos de abril de 2022, se obtiene los siguientes valores (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2022):

Hombres 240

Mujeres 476

Población Adulta Mayor

Dentro de los datos correspondientes al grupo de personas de la tercera edad pertenecientes a la ciudad de Guaranda, datos tomados del Ministerio de Economía Popular y Solidaria, (2022) del mes de mayo del presente año arrojan los siguientes

resultados:

Hombres 705

Mujeres 981

Protección especial

Este grupo prioritario se refiere a las y los ciudadanos en todo su ciclo de vida, con énfasis en niñas, niños, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, que se encuentran en situación de pobreza, abuso sexual, maltrato, mendicidad, trabajo infantil, abandono y vulnerabilidad., los datos estadísticos tomados del MIES del mes de mayo de 2022, indican lo siguiente:

Hombres 336

Mujeres 322

Desarrollo infantil integral

Dentro de este grupo se encuentran niñas y niños de 0 a 36 meses de edad, se prioriza la población infantil en condiciones de pobreza y/o vulnerabilidad y beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, los datos tomados del mes de mayo de 2022, arrojan las siguientes estadísticas.

Hombres 1320

Mujeres 1287

Tabla 1*Número de usuarios y grupos vulnerables de la Ciudad de Guaranda*

Grupo	Hombre	Mujer	Total
Personas con discapacidad	240	236	476
Población Adulta Mayor	705	981	1686
Protección especial	336	322	658
Desarrollo infantil integral	1320	1287	2607
Total	2601	2826	5427

3.5.2. Muestra

Para la presente investigación, la muestra se obtuvo mediante una fórmula matemática para universos finitos, es decir menores a 10000 individuos. Con la finalidad de tener un menor esfuerzo en la aplicación del instrumento para la obtención que en este caso es el formulario de encuesta, de la misma forma se trabajó bajo el estándar usado que es un 95% de confianza, para que la muestra sea representativa dentro de la población total de funcionarios de la Dirección Distrital (Hernández, 2017).

3.5.3. Tipo de muestreo

Para el estudio de la presente investigación se optó por utilizar el muestreo probabilístico. Al ser una investigación con un enfoque cuantitativo, permitiendo la obtención de datos más reales en la aplicación de la muestra (Gallardo, 2017). Del mismo modo se aplicó el tipo de Muestreo Simple Aleatorio, ya que como su nombre lo indica es un método sencillo, (Francés, 2014) además se utilizó la fórmula descrita por Lind, Marchal & Wathen (2012), para universos finitos.

3.5.4. Cálculo de la muestra

Funcionarios MIES

Z= Valor de la distribución normal estándar para un determinado nivel de confianza del 95%

N=Tamaño de la población n=Tamaño de la muestra

e= Error de estimación máximo tolerable

p= Proporción de elementos que poseen la característica de interés.

q= 1-p

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 371}{(371 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 189$$

La fórmula indica como resultado de 189 servidores públicos de la Dirección Distrital MIES Guaranda

Usuarios externos MIES

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 5427}{(5427 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 358$$

La fórmula indica como resultado de 358 usuarios de la Dirección Distrital MIES Guaranda

3.6. Recolección de información

En el presente trabajo de investigación se utilizará dos cuestionarios para la obtención de resultados que a continuación se detallan:

Variable desempeño laboral

Con la finalidad de obtener información sobre la variable desempeño laboral se ha tomado en cuenta la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, expedida mediante Acuerdo Ministerial No. MDT- 2018-0041 (Ministerio del Trabajo, 2018). La misma establece las políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo. Ahí se establecen los criterios de evaluación en torno a: Conocimientos específicos; Competencias técnicas y Competencias conductuales, que permitirá conocer el desempeño laboral de los funcionarios, bajo una escala de Likert de cinco opciones.

Variable calidad del servicio

Para el análisis de la variable calidad del servicio, se realizará un formulario en base a la Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos (Ministerio del Trabajo, 2020). Desarrollada por ente rector que es el Ministerio del Trabajo, con criterios en torno a: Nivel de satisfacción; nivel de atención; flexibilidad; responsabilidad y compromiso; infraestructura; equipos y materiales y trámite. Los ítems relacionados a la variable de calidad de servicio se evaluarán bajo una escala de Likert de cinco opciones (Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, 2020).

3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico

Para el desarrollo de la presente investigación se procederá con la utilización de dos herramientas informáticas que aportarán en cada una de las fases de obtención de los resultados:

De manera inicial se realizará un análisis descriptivo a través de la estadística descriptiva con el uso de medidas de tendencia central y variabilidad como: frecuencias y medianas con la finalidad de caracterizar al contexto de investigación y las variables parte de la misma. Con la finalidad de entender a través de tablas o gráficos la caracterización sobre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los funcionarios, que ayude a una comprensión del problema de investigación y su correcta caracterización, para lo mencionado se utilizará Microsoft Excel.

De igual manera, se utilizará el programa IBM SPSS para el desarrollo de procesos relacionados a estadística inferencial, que permita analizar el nivel de correlación existente entre las dos variables de investigación. Es decir, cómo se correlaciona la evaluación del desempeño y la calidad de los servicios dentro de la Dirección Distrital del MIES Guaranda.

Con la finalidad de analizar y corroborar que la población se encuentra bajo una distribución normal se analiza factores como: Normalidad, el análisis y observaciones que se obtienen de las muestras deben considerarse normales. Homocedasticidad, Los grupos deben presentar variables uniformes, es decir, que sean homogéneas. Errores, es decir los errores no están relacionados y son independientes, por otro lado, los sujetos se asignan de forma aleatoria. Para ello se aplica el estadístico conocido como Prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que se cuenta con muestras mayores a 30, para entender si las variables se rigen bajo un criterio de normalidad se procedió a aplicar dichos estadísticos a cada una de las variables parte de los dos formularios de encuesta realizados tanto a los funcionarios como a los usuarios que reciben los servicios o determinar si por el contrario no son normales.

Los resultados se describen a continuación:

Tabla 2*Prueba de Kolmogórov-Smirnov, cuestionario sobre desempeño laboral*

Ítems	Kolmogórov-Smirnov
Conocimientos específicos	
¿Sus conocimientos para resolver problemas propios de sus funciones son?	0.000
¿Sus conocimientos sobre los reglamentos y normativas que forman parte de sus funciones son?	0.000
¿Cuándo se suscita problemas dentro de sus actividades en su trabajo, su capacidad de resolución?	0.000
¿Con que frecuencia se actualiza de sobre temáticas a sus funciones?	0.000
Competencias técnicas	
¿Cuál es su nivel de conocimiento y comprensión de hechos esenciales, conceptos, principios y teorías relativas a sus funciones?	0.000
¿Su nivel de uso de procedimientos, herramientas que se encuentra afines a sus funciones son?	0.000
¿Sus habilidades sobre el uso de tecnologías y aplicaciones necesarias para el correcto desarrollo de sus funciones son?	0.000
¿Sus habilidades relacionadas a la interacción y atención adecuada a los usuarios son?	0.000
Competencias conductuales	
¿Su capacidad de respuesta con nuevas estrategias de solución frente a amenazas y oportunidades del entorno, reflejan capacidad de liderazgo y fomento en los procesos y equipos de trabajo a su cargo es?	0.000
¿Su capacidad de identificar con claridad los elementos del entorno organizacional que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de los objetivos, proyectos o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan de manera directa e indirecta a la gestión institucional, que permitan corregir desviaciones, sus resultados en función a la demanda externa es?	0.000
¿Su capacidad de ser activo y emprendedor que actúa con prontitud, diligencia y energía es?	0.000

Ítems	Kolmogórov- Smirnov
Su habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.	0.000
¿Su capacidad de comunicación con los integrantes de su equipo de manera verbal y no verbal es?	0.001
¿Su capacidad de implicarse al máximo en una labor, poniendo todas sus capacidades para conseguir llevarla a cabo es?	0.002
¿Su capacidad de apreciar y expresar de manera equilibrada sus propias emociones, entender las de los demás, y utiliza esta información para guiar su forma de pensar y su comportamiento es?	0.001

Los resultados obtenidos de la prueba estadística conocida como Kolmogórov-Smirnov para pruebas mayores a 30 muestras muestran que las variables parte del formulario para medir el desempeño laboral de los funcionarios no son normales, lo que determina que la prueba estadística debe ser no paramétricas para medir nivel de correlación entre variables. En este sentido la prueba que se adapta a las necesidades de la investigación es el coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 3

Prueba de Kolmogórov-Smirnov, cuestionario sobre satisfacción de usuarios

Ítems	Kolmogórov- Smirnov
Nivel de satisfacción	
El nivel de satisfacción del producto o servicio ajustado a sus necesidades fue	0.001
¿El producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas?	0.000
El producto o servicio fue entregado a tiempo.	0.001
El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado	0.001
Nivel de atención	

Ítems	Kolmogórov- Smirnov
El asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad.	0.001
Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas.	0.000
El trato fue cortés, ágil y personalizado.	0.000
La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.	0.000
El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible	0.000
Flexibilidad	
La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.	0.001
Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones.	0.000
Responsabilidad y Compromiso	
Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.	0.000
Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.	0.001
Trámite	
Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite.	0.001
Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir.	0.000
Está conforme con el tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite.	0.000

Los resultados obtenidos de la prueba estadística conocida como Kolmogórov-Smirnov para pruebas mayores a 30 muestras muestran que las variables parte del formulario para medir la calidad del servicio a los usuarios no son normales, lo que determina que la prueba estadística debe ser no paramétricas para medir nivel de correlación entre variables. En este sentido la prueba que se adapta a las necesidades de la investigación es el coeficiente de correlación de Spearman

Para establecer la correlación entre las variables de investigación se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman al encontrarse con una población bajo una distribución de la población no normal, por lo que es necesario aplicar un estadístico

no paramétrico.

La función del coeficiente de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables). Es decir, que la relación sea estadísticamente significativa entre dichas variables analizadas, para lo que se analizará a nivel de correlación bajo los siguientes argumentos: de 0 hasta 0.299 no hay asociación lineal entre las variables, desde 0.3 hasta 0.499 es baja, desde 0.5 hasta 0.799 es moderada y desde 0.8 a 1 hay una correlación alta entre las variables.

Variable independiente: Evaluación del desempeño en funcionarios

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Evaluación del desempeño en funcionarios	La evaluación de desempeño es un instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo. La evaluación de desempeño permite ver cuáles son las fortalezas y debilidades de una persona en el contexto laboral y tiene por objetivo, además, ejecutar acciones para apoyar los aspectos más débiles.	Conocimientos específicos	Nivel de conocimientos específicos.	¿Sus conocimientos para resolver problemas propios de sus funciones son?
			Nivel de conocimientos de reglamentos y normativas.	¿Sus conocimientos sobre los reglamentos y normativas que forman parte de sus funciones son?
			Nivel de solución de conflictos	¿Cuándo se suscita problemas dentro de sus actividades en su trabajo, su capacidad de resolución?
			Nivel de conocimientos sobre sus funciones	¿Con que frecuencia se actualiza de sobre temáticas a sus funciones?
		Competencias técnicas	Nivel de conocimientos sobre conceptos, principios y teorías.	¿Cuál es su nivel de conocimiento y comprensión de hechos esenciales, conceptos, principios y teorías relativas a sus funciones?
			Nivel de conocimientos sobre el uso de procedimientos	¿Su nivel de uso de procedimientos, herramientas que se encuentra afines a sus funciones son?
			Nivel de habilidades en el uso de tecnologías	¿Sus habilidades sobre el uso de tecnologías y aplicaciones necesarias para el correcto desarrollo de sus funciones son?
			Nivel de habilidades relacionadas a la atención	¿Sus habilidades relacionadas a la interacción y atención adecuada a los usuarios son?
		Capacidad en la solución de conflictos.	¿Su capacidad de respuesta con nuevas estrategias de solución frente a amenazas y oportunidades del entorno, reflejan	

			capacidad de liderazgo y fomento en los procesos y equipos de trabajo a su cargo es?
	Nivel en habilidades de trabajo grupal		¿Su capacidad de identificar con claridad los elementos del entorno organizacional que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de los objetivos, proyectos o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan de manera directa e indirecta a la gestión institucional, que permitan corregir desviaciones, sus resultados en función a la demanda externa es?
Competencias conductuales	Capacidad de emprender		¿Su capacidad de ser activo y emprendedor que actúa con prontitud, diligencia y energía es?
	Capacidad de escuchar al cliente		Su habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.
	Capacidad de comunicación		¿Su capacidad de comunicación con los integrantes de su equipo de manera verbal y no verbal es?
	Nivel de compromiso laboral		¿Su capacidad de implicarse al máximo en una labor, poniendo todas sus capacidades para conseguir llevarla a cabo es?
	Nivel de habilidades empáticas		¿Su capacidad de apreciar y expresar de manera equilibrada sus propias emociones, entender las de los demás, y utiliza esta información para guiar su forma de pensar y su comportamiento es?

Variable dependiente: Calidad del servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Calidad del servicio	Es un conjunto de estrategias y acciones	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción del cliente	El nivel de satisfacción del producto o servicio ajustado a sus necesidades fue

que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la empresa. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.

	Satisfacción sobre un producto	¿El producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas?
	Porcentaje de entrega a tiempo	El producto o servicio fue entregado a tiempo.
	Calidad del producto	El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado
Nivel de atención	Calidad del asesoramiento y servicio al usuario	El asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad.
	Calidad de soluciones brindadas	Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas.
	Calidad del trato al cliente	El trato fue cortés, ágil y personalizado.
	Porcentaje de solución de requerimientos	La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.
	Calidad del trato al cliente	El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible
Flexibilidad	Flexibilidad en la atención al cliente	La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.
	Capacidad de realizar cambios en base al cliente	Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones.
Responsabilidad y Compromiso	Nivel de atención a clientes	Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.
	Calidad del servicio por el usuario	Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.
Trámite	Nivel de facilidad para hacer un trámite	Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite.
	Calidad del servicio en realización de tramites	Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir

Tiempo en realizar un trámite Está conforme con el tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de encuesta sobre su nivel de desempeño laboral

Conocimientos específicos

Tabla 4

Conocimientos específicos

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Sus conocimientos para resolver problemas propios de sus funciones son?	Muy altos	61	32%
	Altos	46	25%
	Promedio	57	30%
	Regulares	15	8%
	Bajos	10	5%
Total		189	100%
¿Sus conocimientos sobre los reglamentos y normativas que forman parte de sus funciones son?	Muy altos	42	22%
	Altos	28	15%
	Promedio	46	24%
	Regulares	55	29%
	Bajos	18	10%
Total		189	100%
¿Cuándo se suscita problemas dentro de sus actividades en su trabajo, su capacidad de resolución?	Muy altos	77	41%
	Altos	54	29%
	Promedio	38	20%
	Moderados	14	7%
	Bajos	6	3%
Total		189	100%
¿Con que frecuencia se actualiza de sobre temáticas a sus funciones?	Muy frecuentemente	42	22%
	Frecuentemente	98	52%
	Ocasionalmente	37	19%
	Raramente	7	4%
	Nunca	5	3%

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total		189	100%

Los resultados obtenidos de los ítems correspondientes a conocimientos específicos brindan los siguientes resultados, en torno a la pregunta ¿Cuenta con los conocimientos para resolver problemas propios de sus funciones?, un 32% menciona muy alto, un 25% alto, un 30% promedio, un 8% regular y un 5% bajos, estos resultados demuestran que la gran mayoría de funcionarios mencionan poseer conocimientos muy altos y altos sobre sus actividades y funciones encomendadas dentro de la institución, lo que demuestra que la institución cuenta con personal con altas conocimientos dentro de sus funciones.

En referencia a la segunda pregunta sobre ¿Sus conocimientos sobre los reglamentos y normativas que forman parte de sus funciones son?, se observa que los encuestados en un 22% menciona muy altos, un 15% alto, un 24% promedio, un 29% regular y 10% bajo, se observa que un alto porcentaje de encuestados tienen ciertas falencias en referencia a normativas y reglamentos relacionados a sus funciones lo que se entiende como una falencia a ser solucionada.

Sobre la pregunta relacionada a ¿Cuándo se suscita problemas dentro de sus actividades en su trabajo, su capacidad de resolución?, se obtiene las siguientes respuestas por parte de los funcionarios, un 41% muy alto, un 29% alto, un 20% promedio, un 7% moderado y un 3% bajo, los resultados dan indicios de que los funcionarios en su mayoría dan resolución eficiente de los problemas dentro de sus puestos de trabajo y bajos porcentajes tiene dificultades en resolver dichos problemas. La última pregunta menciona textualmente ¿Con que frecuencia se actualiza de sobre temáticas a sus funciones?, con los siguientes resultados: un 2% menciona que muy frecuentemente, un 52% frecuentemente, un 19% ocasionalmente, un 4% raramente y 3% nunca, las respuestas brindadas por parte de los encuestados evidencian que la mayoría de los funcionarios se preocupan por una actualización constante sobre sus temas laborales, sin embargo existe un grupo de funcionarios que poco o nada hacen por realizar una actualización sobre sus funciones, lo que puede repercutir en la calidad y eficiencia de sus funciones.

Tabla 5*Competencias técnicas*

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál es su nivel de conocimiento y comprensión de hechos esenciales, conceptos, principios y teorías relativas a sus funciones?	Muy altos	85	45%
	Altos	89	47%
	Promedio	13	7%
	Regulares	2	1%
	Bajos	0	0%
Total		189	100%
¿Su nivel de uso de procedimientos, herramientas que se encuentra afines a sus funciones son?	Muy altos	71	38%
	Altos	65	34%
	Promedio	24	13%
	Regulares	23	12%
	Bajos	6	3%
Total		189	100%
¿Sus habilidades sobre el uso de tecnologías y aplicaciones necesarias para el correcto desarrollo de sus funciones son?	Muy altos	54	29%
	Altos	46	24%
	Promedio	23	12%
	Moderados	51	27%
	Bajos	15	8%
Total		189	100%
¿Sus habilidades relacionadas a la interacción y atención adecuada a los usuarios son?	Muy altos	44	23%
	Altos	56	30%
	Promedio	18	9%
	Moderados	53	28%
	Bajos	18	10%
Total		189	100%

Los resultados obtenidos de los funcionarios sobre el factor competencias técnicas, en torno a la pregunta ¿Cuál es su nivel de conocimiento y comprensión de hechos esenciales, conceptos, principios y teorías relativas a sus funciones?, indican que un 45% mencionan que muy alto, un 47% alto, un 7% promedio, un 1% regular, dichos

resultados dan brindan indicios que los funcionarios cuentan con los conocimientos técnicos necesarios para desarrollar sus funciones de forma eficiente.

En la pregunta ¿Su nivel de uso de procedimientos, herramientas que se encuentra afines a sus funciones son?, se observa que los encuestados mencionan en un 38% menciona muy alto, un 34% menciona alto, un 13% promedio, un 12% regular y un 3% bajo, a diferencia de la pregunta anterior en la misma se observa ciertas falencias por parte de los funcionarios en el uso de procedimientos y herramientas necesarias para su trabajo, existe un cierto número de funcionarios que necesita fortalecer sus conocimientos referentes a el tema mencionado.

Sobre la pregunta ¿Sus habilidades sobre el uso de tecnologías y aplicaciones necesarias para el correcto desarrollo de sus funciones son?, los encuestados indican en un 29% muy altas, un 24% altas, un 12% promedio, un 27% moderadas y un 8% bajas, estos datos evidencian una falencia palpable por un alto número de funcionarios que se les dificulta el uso de tecnologías y aplicaciones, dicho factor se puede deber a la edad de los funcionarios o a la falta de capacitación en temas relacionados al manejo de aplicaciones tecnológicas necesarias para sus funciones.

La última pregunta trata sobre ¿Sus habilidades relacionadas a la interacción y atención adecuada a los usuarios son?, con respuestas por parte de los funcionarios que mencionan en un 23% muy altos, un 30% altos, un 9% promedio, un 28% moderados y un 10% bajos, estos resultados demuestran que pese a que una gran mayoría de funcionarios manifiesta tener las habilidades necesarias para fomentar una buena interacción y atención adecuada con usuarios externos, existe un alto índice de funcionarios que no posee dichas habilidades, lo que puede repercutir en la imagen institucional y en la percepción que los usuarios tengan sobre el servicio por parte de la institución.

Tabla 6*Competencias conductuales*

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Su capacidad de respuesta con nuevas estrategias de solución frente a amenazas y oportunidades del entorno, reflejan capacidad de liderazgo y fomento en los procesos y equipos de trabajo a su cargo es?	Muy altos	72	38%
	Altos	45	24%
	Promedio	24	13%
	Regulares	32	17%
	Bajos	16	8%
Total		189	100%
¿Su capacidad de identificar con claridad los elementos del entorno organizacional que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de los objetivos, proyectos o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan de manera directa e indirecta a la gestión institucional, que permitan corregir desviaciones, sus resultados en función a la demanda externa es?	Muy altos	85	45%
	Altos	44	23%
	Promedio	25	13%
	Regulares	27	15%
	Bajos	8	4%
Total		189	100%
¿Su capacidad de ser activo y emprendedor que actúa con prontitud, diligencia y energía es?	Muy altos	94	50%
	Altos	58	31%
	Promedio	24	13%
	Moderados	10	5%
	Bajos	3	1%
Total		189	100%
Su habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.	Muy altos	77	41%
	Altos	58	31%
	Promedio	22	11%
	Moderados	25	13%
	Bajos	7	4%
Total		189	100%

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
¿Su capacidad de comunicación con los integrantes de su equipo de manera verbal y no verbal es?	Muy altos	81	43%
	Altos	53	28%
	Promedio	23	12%
	Moderados	20	11%
	Bajos	12	6%
Total		189	100%
¿Su capacidad de implicarse al máximo en una labor, poniendo todas sus capacidades para conseguir llevarla a cabo es?	Muy altos	55	29%
	Altos	59	31%
	Promedio	34	18%
	Moderados	29	15%
	Bajos	12	7%
Total		189	100%
¿Su capacidad de apreciar y expresar de manera equilibrada sus propias emociones, entender las de los demás, y utiliza esta información para guiar su forma de pensar y su comportamiento es?	Muy altos	54	29%
	Altos	51	27%
	Promedio	36	19%
	Moderados	35	18%
	Bajos	13	7%
Total		189	100%

Los resultados obtenidos de los ítems relacionados a aspectos conductuales de los funcionarios indican los siguiente, con referencia a la pregunta ¿Su capacidad de respuesta con nuevas estrategias de solución frente a amenazas y oportunidades del entorno, reflejan capacidad de liderazgo y fomento en los procesos y equipos de trabajo a su cargo es?, se observa que los encuestados en un 38% responden que muy alto, un 24% alto, un 13% promedio, un 17% regular y un 16% bajo, lo que demuestra que en la gran mayoría los funcionarios son proactivos y aportan con ideas a la solución de problemas, sin embargo existe un porcentaje de los mismos que no poseen dichas características, lo que constituye una deficiencia dentro de la institución.

Con referencia a la pregunta ¿Su capacidad de identificar con claridad los elementos del entorno organizacional que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de los objetivos, proyectos o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan de manera directa e indirecta a la

gestión institucional, que permitan corregir desviaciones, sus resultados en función a la demanda externa es?, se observa que un 45% menciona muy alta, un 23% alta, un 13% promedio, un 15% regular y un 4% bajo, respuestas que demuestran que existe funcionarios con altas capacidades para fomentar un clima organizacional de calidad con énfasis en el trabajo en equipo y en la mejora constante, aunque por el otro lados los funcionarios que responden como regular y mala pueden convertirse en un foco de problemas dentro del departamento al que pertenecen y a la institución.

La pregunta sobre ¿Su capacidad de ser activo y emprendedor que actúa con prontitud, diligencia y energía?, brindan respuestas con un 50% muy alto, un 31% alto, un 13% promedio, un 5% moderados y un 1% bajo, estas respuestas vertidas por los funcionarios, siendo este criterio de vital importancia dentro de una institución ya que funcionarios activos y comprometidos con su trabajo mejoran la imagen institucional y eficiencia de manera general, aunque existen funcionarios que dieron respuestas entre moderadas y bajas, lo que evidencia una deficiencia conductuales en ciertos funcionarios.

La siguiente pregunta menciona ¿Su habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo?, brindan las siguientes respuestas: un 41% menciona que muy alto, un 31% alto, un 11% promedio, un 13% moderado y un 4% bajo, estas respuestas identifican que la gran mayoría de funcionarios demuestran capacidades empáticas y de interacción humana, sin embargo existe un cierto porcentaje de funcionarios que muestran falencias en este aspecto específico, que podría afectar la imagen institucional, más que nada si estos funcionarios tienen interacción con usuarios externos.

La pregunta sobre ¿Su capacidad de comunicación con los integrantes de su equipo de manera verbal y no verbal es?, con las siguientes respuestas: un 43% menciona que muy alto, un 28% alto, un 12% promedio, un 11% moderado y un 6% bajo, estas respuestas son de vital importancia dentro de una institución ya que una buena comunicación fomenta un clima laboral y organizacional de calidad y aumenta la eficiencia de trabajo en equipo, aunque en el caso de los funcionarios que dieron

respuestas negativas pueden causar inconvenientes dentro del correcto funcionamiento en los grupos de trabajo.

Sobre la pregunta ¿Su capacidad de implicarse al máximo en una labor, poniendo todas sus capacidades para conseguir llevarla a cabo es?, se observa que un 29% muy alto, un 31% alto, un 18% promedio, un 15% moderado y un 7% bajo, aunque la mayoría de encuestados mencionan poseer altas capacidades en este criterio se observa porcentajes más altos con referencia a las preguntas anteriores de funcionarios que muestran falencias en estos criterios, datos que denotan falta de compromiso de los mismos con la institución y además cierta desmotivación en sus funciones.

La última pregunta relacionada a ¿Su capacidad de apreciar y expresar de manera equilibrada sus propias emociones, entender las de los demás, y utiliza esta información para guiar su forma de pensar y su comportamiento es?, los encuestados mencionan en un 29% muy alto, un 27% alto, un 19% promedio, un 18% moderado y un 7% bajo, se observa que existe porcentajes medianamente elevados de funcionarios que muestran falencias con respecto al manejo de sus emociones, aspecto que puede ser contraproducente para la institución ya que el manejo de emociones es de vital importancia en funcionarios que interactúan con usuarios externos.

4.2. Resultados de encuesta aplicada a usuarios externos sobre la calidad de servicio

Tabla 7

Nivel de Satisfacción

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
El nivel de satisfacción del producto o servicio ajustado a sus necesidades fue	Totalmente satisfecho	25	7%
	Satisfecho	35	10%
	Medianamente satisfecho	85	24%
	Parcialmente satisfecho	185	51%
	Nada satisfecho	28	8%
Total		358	100%
¿El producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas?	Totalmente satisfecho	48	13%
	Satisfecho	56	16%
	Medianamente satisfecho	100	28%
	Parcialmente satisfecho	128	36%
	Nada satisfecho	26	7%
Total		358	100%
El producto o servicio fue entregado a tiempo.	Totalmente satisfecho	19	5%
	Satisfecho	37	10%
	Medianamente satisfecho	98	27%
	Parcialmente satisfecho	156	44%
	Nada satisfecho	48	14%
Total		358	100%
El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado	Totalmente satisfecho	51	14%
	Satisfecho	68	19%
	Medianamente satisfecho	92	26%
	Parcialmente satisfecho	118	33%
	Nada satisfecho	29	8%
Total		358	100%

Con referencia al factor satisfacción se observa que en la pregunta: El nivel de satisfacción del producto o servicio ajustado a sus necesidades fue, los encuestados mencionan en un 7% muy satisfecho, un 10% satisfecho, un 24% medianamente

satisfecho, un 51% parcialmente satisfecho y un 8% nada satisfecho, datos que demuestran grandes falencias en la satisfacción de los usuarios externos sobre los productos y servicios recibidos por parte de los funcionarios, estos datos reflejan falencias de fondo en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

Con referencia a la segunda pregunta sobre ¿El producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas?, los resultados reflejan que un 13% manifiesta muy satisfecho, un 16% satisfecho, un 28% medianamente satisfecho, un 36% parcialmente satisfecho y un 7% nada satisfecho, al igual que en la pregunta anterior los resultados reflejan gran nivel de insatisfacción por parte de los funcionarios, lo que demuestra que dichos servicios requieren mejoras significativas con la finalidad de potenciar la calidad de los mismos y con esto lograr una mejor percepción por parte de los usuarios. La pregunta ¿El producto o servicio fue entregado a tiempo?, denota que un 5% manifiesta totalmente satisfecho, un 10% satisfecho, un 27% medianamente satisfecho, un 44% parcialmente satisfecho y un 14% nada satisfecho, datos que recalcan un problema en el cumplimiento de tiempos ofrecidos, frente a los que verdaderamente se ejecutan, este es un aspecto que denota ineficiencia por parte de la institución y funcionarios en la ejecución de los servicios en tiempos óptimos.

La pregunta sobre ¿El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado?, los encuestados manifiestan en un 14% muy satisfecho, un 19% satisfecho, un 26% medianamente satisfecho, un 33% parcialmente satisfecho y un 8% nada satisfecho, las respuestas denotan cierto nivel de mejoría en torno a las anteriores, sin embargo se evidencia insatisfacción de forma general por parte de los usuarios lo que respecta a los servicios recibidos, resultados que demuestran la necesidad de una mejora integral de los servicios brindados por parte de la institución.

Tabla 8*Nivel de atención*

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
El asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad.	Totalmente satisfecho	48	13%
	Satisfecho	57	16%
	Medianamente satisfecho	124	35%
	Parcialmente satisfecho	110	31%
	Nada satisfecho	19	5%
Total		358	100%
Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas.	Totalmente satisfecho	71	20%
	Satisfecho	85	24%
	Medianamente satisfecho	86	24%
	Parcialmente satisfecho	92	25%
	Nada satisfecho	24	7%
Total		358	100%
El trato fue cortés, ágil y personalizado.	Totalmente satisfecho	47	13%
	Satisfecho	73	20%
	Medianamente satisfecho	86	24%
	Parcialmente satisfecho	129	36%
	Nada satisfecho	23	7%
Total		358	100%
La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.	Totalmente satisfecho	127	35%
	Satisfecho	79	22%
	Medianamente satisfecho	97	27%
	Parcialmente satisfecho	42	12%
	Nada satisfecho	13	4%
Total		358	100%
El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible	Totalmente satisfecho	34	9%
	Satisfecho	52	15%
	Medianamente satisfecho	97	27%
	Parcialmente satisfecho	111	31%
	Nada satisfecho	64	18%
Total		358	100%

Los resultados obtenidos sobre el factor nivel de atención por parte de los funcionarios a los usuarios generales denota que en la pregunta El asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad, con resultados de un 13% de encuestados que manifiestan muy satisfecho, un 16% satisfecho, un 35% medianamente satisfecho, un 31% parcialmente satisfecho y un 5% nada satisfecho, estas respuestas obtenidas denotan que el mayor número de respuestas se encuentran entre medianamente y parcialmente satisfecho, dando indicios que es necesario mejorar la calidad de asesoramiento por parte de los funcionarios a los usuarios externos.

La segunda pregunta sobre: Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas, arrojan respuestas de un 20% totalmente satisfecho, un 24% satisfecho, un 24% medianamente satisfecho, un 25% parcialmente satisfecho y un 7% nada satisfecho, resultados que demuestran que un alto índice de encuestados no tiene satisfacción sobre las soluciones brindadas dentro de la institución por los funcionarios.

Sobre si el trato fue cortés, ágil y personalizado, se observa que un 13% se encuentra totalmente satisfecho, un 20% satisfecho, un 24% medianamente satisfecho, un 36% parcialmente satisfecho y un 7% nada satisfecho, datos que no son halagadores para los funcionarios ya que existe un alto porcentaje de encuestados que percibe el servicio de mala calidad en torno a la agilidad y cortesía por parte de los funcionarios encargados de dichas funciones.

En la pregunta: la información sobre su requerimiento fue clara y orientadora, los encuestados manifiestan en un 35% totalmente satisfecho, un 22% satisfecho, un 27% medianamente satisfecho, un 12% parcialmente satisfecho y un 4% nada satisfecho, dichos resultados evidencian conocimiento en los funcionarios sobre los productos que ofertan ya que pueden dar una respuesta clara sobre requerimientos de este tipo.

La última pregunta relacionada a: El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible, brinda los siguientes resultados, un 9% totalmente satisfecho, un 15% satisfecho, un 27% medianamente satisfecho, un 31% parcialmente satisfecho y un 18% nada satisfecho, los resultados

indican que el presente ítem es que demuestra mayor nivel de insatisfacción por parte de los encuestados, es decir su nivel de percepción en referencia a la atención ante quejas, reclamos y sugerencias a los funcionarios es pésima.

Tabla 9

Flexibilidad

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.	Totalmente satisfecho	24	7%
	Satisfecho	43	12%
	Medianamente satisfecho	85	24%
	Parcialmente satisfecho	129	36%
	Nada satisfecho	77	21%
Total		358	100%
Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones.	Totalmente satisfecho	59	17%
	Satisfecho	83	23%
	Medianamente satisfecho	73	20%
	Parcialmente satisfecho	88	25%
	Nada satisfecho	55	15%
Total		358	100%

En referencia al factor de flexibilidad se obtienen los resultados detallados a continuación:

Sobre la primera pregunta: La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo, los encuestados manifiestan que un 7% totalmente satisfecho, un 12% satisfecho, un 24% medianamente satisfecho, un 36% parcialmente satisfecho y un 21% nada satisfecho, estos resultados demuestran altos índices de insatisfacción en un gran número de usuarios que reciben servicios por parte del MIES, debido a que dentro de la institución no se muestra facilidades en base a la disponibilidad de tiempo de los usuarios.

Sobre la pregunta: Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones, los resultados demuestran que un 17% de encuestados se encuentra

totalmente satisfecho, un 23% satisfecho, un 20% medianamente satisfecho, un 25% parcialmente satisfecho y un 15% nada satisfecho, datos que ponen en evidencia falencias de flexibilidad por parte de la institución en modificación de tiempos y apertura y facilidad para los clientes que requieren realizar modificaciones de cronograma.

Tabla 10

Responsabilidad y Compromiso

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.	Totalmente satisfecho	78	22%
	Satisfecho	114	32%
	Medianamente satisfecho	98	27%
	Parcialmente satisfecho	49	14%
	Nada satisfecho	19	5%
Total		358	100%
Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.	Totalmente satisfecho	51	14%
	Satisfecho	74	21%
	Medianamente satisfecho	147	41%
	Parcialmente satisfecho	57	16%
	Nada satisfecho	29	8%
Total		358	100%

Con referencia al factor de responsabilidad y compromiso por parte de los funcionarios se observan las siguientes respuestas:

En referencia a la primera pregunta: Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos, se observa que el 22% de encuestados se encuentra totalmente satisfecho, un 32% satisfecho, un 27% medianamente satisfecho, un 14% parcialmente satisfecho y un 5% nada satisfecho, se observa que los usuarios dan en su mayoría respuestas positivas sobre el interés y compromiso por parte de los funcionarios, sin embargo existe un bajo número de usuarios que brindan respuestas negativas, lo que denota que es necesario mejorar este problema en estos funcionarios.

Sobre la pregunta: Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor, se observa que los encuestados en un 14% se encuentran totalmente satisfechos, un 21% satisfechos, un 41% medianamente satisfechos, un 16% parcialmente satisfechos y un 8% nada satisfechos, datos que evidencian que existe discrepancia entre los encuestados ya que por un lado la gran mayoría se encuentra satisfecha de igual manera existe un porcentaje que no se encuentra satisfecho, por lo que es necesario realizar estrategias que mejoren esta percepción por parte de los usuarios externos.

Tabla 11

Trámite

Ítems	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite.	Totalmente satisfecho	23	6%
	Satisfecho	42	12%
	Medianamente satisfecho	106	30%
	Parcialmente satisfecho	98	27%
	Nada satisfecho	89	25%
Total		358	100%
Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir.	Totalmente satisfecho	38	11%
	Satisfecho	68	19%
	Medianamente satisfecho	82	23%
	Parcialmente satisfecho	83	23%
	Nada satisfecho	87	24%
Total		358	100%
Está conforme con el tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite.	Totalmente satisfecho	22	6%
	Satisfecho	48	13%
	Medianamente satisfecho	91	26%
	Parcialmente satisfecho	83	23%
	Nada satisfecho	114	32%
Total		358	100%

El último factor analizado con referencia a la calidad del servicio percibida por usuarios externos tiene que ver con la tramitología.

Se observa que en la pregunta referente a: Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite, los encuestados manifiestan en un 6% totalmente satisfecho, un 12% satisfecho, un 30% medianamente satisfecho, un 27% parcialmente satisfecho y un 25% nada satisfecho, estos datos indican que más de la mitad se encuentran entre parcialmente y nada satisfechos, sobre el tema ya que mencionan que existe muy poca información para realizar un tema y además la misma no es lo suficientemente clara.

Sobre la pregunta: Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir, los encuestados en un 11% se encuentran totalmente satisfechos, un 19% satisfechos, un 23% medianamente satisfechos, un 23% parcialmente satisfechos y un 24% nada satisfechos, lo que denota que al igual que en la pregunta anterior gran cantidad de encuestados se encuentran con altos niveles de insatisfacción sobre la claridad de la explicación por parte de los funcionarios a la hora de realizar trámites, estos aspectos en muchos de los casos se debe a la excesiva burocracia dentro de instituciones públicas.

Finalmente la pregunta relacionada a: Está conforme con el tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite, los encuestados en un 6% mencionan totalmente satisfechos, un 13% satisfechos, un 26% medianamente satisfechos, un 23% parcialmente satisfechos y un 32% nada satisfechos, datos que demuestran con claridad la insatisfacción por parte de los usuarios sobre la tramitología que existe dentro de la institución y los tiempos excesivos para realizar un proceso de este tipo.

4.3. Análisis estadístico

Con la finalidad de analizar y corroborar que la población se encuentra bajo una distribución normal se analiza factores como: Normalidad, el análisis y observaciones que se obtienen de las muestras deben considerarse normales. Homocedasticidad, Los grupos deben presentar variables uniformes, es decir, que sean homogéneas. Errores, es decir los errores no están relacionados y son independientes, por otro lado, los sujetos se asignan de forma aleatoria. Para ello se aplica el estadístico conocido como Prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que se cuenta con muestras mayores a 30, para entender si las variables se rigen bajo un criterio de normalidad se procedió a aplicar dichos estadísticos a cada una de las variables parte de los dos formularios de encuesta realizados tanto a los funcionarios como a los usuarios que reciben los servicios o determinar si por el contrario no son normales.

Los resultados obtenidos de la prueba estadística conocida como Kolmogórov-Smirnov para pruebas mayores a 30 muestras muestran que las variables parte del formulario para medir el desempeño laboral de los funcionarios no son normales, lo que determina que la prueba estadística debe ser no paramétrica para medir nivel de correlación entre variables. En este sentido la prueba que se adapta a las necesidades de la investigación es el coeficiente de correlación de Spearman.

Dentro de la medición del desempeño de los funcionarios pertenecientes a la Dirección MIES Guaranda, el Ministerio del trabajo establece tres factores fundamentales que permiten medir el desempeño de dichos funcionarios: Conocimientos específicos, competencias técnicas y conocimientos conductuales, por lo que de manera inicial se va a contrastar y determinar el nivel de correlación existente entre estos tres factores mencionados con cada uno de los factores que miden la calidad de servicio y así determinar su fuerza de relación.

Tabla 12*Correlación entre los conocimientos específicos y el nivel de satisfacción*

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
El nivel de satisfacción del producto o servicio ajustado a sus necesidades fue	0.00	0.805
¿El producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas?	0.001	0.910
El producto o servicio fue entregado a tiempo.	0.00	0.852
El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado	0.00	0.920

Los resultados obtenidos del estadístico coeficiente de correlación Spearman indican que existe una fuerza de correlación fuerte entre los conocimientos específicos de los empleados y la calidad de servicio percibida por los usuarios externos, ya que el p valor es menor a 0,05 y su nivel de correlación es superior a 0,8, lo que demuestra una fuerza de correlación alta. Es decir, la estadística brinda indicios de que mientras mejores conocimientos específicos tienen los funcionarios mejor va a ser la calidad de servicio percibida por los usuarios externos.

Tabla 13*Correlación entre los conocimientos específicos y el nivel de atención*

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
El asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad.	0.00	0.901
Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas.	0.00	0.916
El trato fue cortés, ágil y personalizado.	0.00	0.927
La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.	0.00	0.973
El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible	0.00	0.910

Al analizar los conocimientos específicos de los funcionarios frente al nivel de atención a usuarios externos, se observa que el nivel de correlación es alto, ya que la mayoría de ítems analizados es superior a 0,8 y su p valor es de 0,00, lo que brinda indicios de que existe correlación entre los conocimientos específicos de los funcionarios y el nivel de atención percibido por los usuarios externos. Es decir, mientras mejor capacitado se encuentra el funcionario sobre conocimientos específicos para resolver problemas propios de su función, conoce reglamentos, leyes y más puede brindar un asesoramiento de mejor calidad y con soluciones claras y concretas.

Tabla 14

Correlación entre los conocimientos específicos y flexibilidad

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.	0.001	0.699
Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones.	0.001	0.752

Al comparar el nivel de conocimientos específicos de los funcionarios con la calidad de servicio percibida por usuarios externos en referencia a flexibilidad se observa que el p valor es de 0,001 y su fuerza de correlación se encuentra menor a 0,8 lo que indica que su fuerza de correlación moderada. Es decir, los conocimientos específicos con los que cuente un funcionario no necesariamente pueden influir en la flexibilidad que se dé a los usuarios en cuanto a cambios de horarios, disponibilidad de tiempo, y aspectos relacionados a modificaciones de calendarios, sino más bien pueden deber a otros factores con mayor fuerza de correlación.

Tabla 15*Correlación entre los conocimientos específicos y responsabilidad y compromiso*

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.	0.00	0.921
Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.	0.00	0.904

Luego de aplicar el estadístico para determinar la correlación entre conocimientos específicos de los funcionarios y la variable responsabilidad y compromiso dentro de la calidad de servicio, se obtiene un p valor de 0,00 y una fuerza de correlación mayor a 0,8, lo que demuestra que existe una correlación fuerte entre estas variables analizadas. Es decir, mientras más alto es el nivel de conocimientos específicos de los funcionarios mejor será el nivel de interés y predisposición a brindar un servicio de calidad.

Tabla 16*Correlación entre los conocimientos específicos y trámites*

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite.	0.001	0.697
Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir.	0.001	0.734
Está conforme con el tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite.	0.001	0.715

Los resultados obtenidos de contrastar la variable conocimientos específicos de los funcionarios frente a trámites, brindan un p valor de 0.001 y un test de Spearman menor a 0,8, estos resultados se encuentran dentro de fuerza de correlación moderada. Lo que brinda indicios de que, si existe correlación entre los conocimientos específicos

de los funcionarios y trámites, pero su correlación es moderada, es decir no necesariamente que un funcionario tenga conocimientos sobre sus actividades influye en la percepción ante los trámites por parte de los usuarios externos.

Tabla 17

Correlación entre las competencias técnicas y el nivel de satisfacción

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
El nivel de satisfacción del producto o servicio ajustado a sus necesidades fue	0.00	0.878
¿El producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas?	0.00	0.889
El producto o servicio fue entregado a tiempo.	0.00	0.876
El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado	0.00	0.886

Los resultados obtenidos de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman entre la variable competencias técnicas y el nivel de satisfacción de los usuarios, brinda un p valor de 0.00 y una fuerza de correlación en su mayoría superior a 0,8, lo que brinda una correlación fuerte. Estos resultados brindan indicios de que las competencias técnicas de los funcionarios como nivel de conocimientos, manejar procedimientos, manejo de tecnologías y demás aspectos técnicos influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

Tabla 18*Correlación entre las competencias técnicas y el nivel de atención*

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
El asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad.	0.00	0.885
Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas.	0.00	0.928
El trato fue cortés, ágil y personalizado.	0.00	0.886
La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.	0.00	0.951
El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible	0.00	0.909

Los resultados obtenidos de la estadística correspondiente entre la variable competencias técnicas y el nivel de atención percibida por el usuario demuestra un p valor de 0,00 y una fuerza mayor a 0,8, estos datos determinar que su fuerza de correlación es fuerte. Es decir, mientras más alta sea las competencias técnicas de los funcionarios mejor será la percepción del nivel de atención percibido por los usuarios externos.

Tabla 19*Correlación entre competencias técnicas y flexibilidad*

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.	0.00	0.932
Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones.	0.00	0.940

Los resultados al comparar la variable competencias técnicas de los funcionarios y la variable flexibilidad demuestran un p valor de 0.00 y del coeficiente de correlación de Spearman mayor a 0,8 lo que brinda indicios de una correlación fuerte. Es decir, las competencias técnicas influyen en la flexibilidad en tiempos y cronogramas que se dé a los usuarios externos.

Tabla 20*Correlación entre las competencias técnicas y responsabilidad y compromiso*

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.	0.00	0.702
Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.	0.001	0.749

Se observa que existe un p valor de 0.001 y un valor de correlación menor a 0,8 lo que demuestra una correlación moderada. Es decir que las competencias técnicas no necesariamente influyen en el compromiso por parte de los funcionarios y podrían talvez otros factores influir en dichos aspectos.

Tabla 21*Correlación entre las competencias técnicas y trámites*

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite.	0.001	0.717
Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir.	0.00	0.716
Está conforme con el tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite.	0.00	0.723

Los resultados al comparar las variables identificadas en la tabla 19 establecen un valor de 0.00 y un coeficiente menor a 0,8 lo que demuestra que es una fuerza de correlación moderada entre las competencias técnicas de los funcionarios y la percepción de los usuarios externos sobre trámites. Es decir, no necesariamente que los usuarios cuenten con competencias técnicas influirá de forma significativa sobre la percepción que los usuarios externos sobre los aspectos relacionados a tramitología.

Factor competencias conductuales

Tabla 22

Correlación entre las competencias conductuales y el nivel de satisfacción

Pregunta	P.	Coefficiente de valor Spearman
El nivel de satisfacción del producto o servicio ajustado a sus necesidades fue	0.00	0.795
¿El producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas?	0.00	0.887
El producto o servicio fue entregado a tiempo.	0.00	0.886
El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado	0.00	0.883

Luego de realizar un contraste entre competencias conductuales y nivel de satisfacción de los usuarios externos se observa valores divididos ya que existe un 75% de ítems que poseen una fuerza menor 0,8 y el 25% que posee una fuerza de correlación mayor a 0,8, estos datos demuestran que si existe correlación entre competencias conductuales y satisfacción del usuario. Dicho de otra manera, mientras mejores conductuales tiene un funcionario mayor es la percepción de nivel de satisfacción de los usuarios externos.

Tabla 23

Correlación entre las competencias conductuales y el nivel de atención

Pregunta	P.	Coefficiente de valor Spearman
El asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad.	0.00	0.879
Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas.	0.00	0.939
El trato fue cortés, ágil y personalizado.	0.00	0.883
La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.	0.00	0.944
El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible	0.00	0.914

Al comparar las competencias conductuales con el nivel de atención percibido por el usuario externo, se observa valores superiores a 0,8 lo que demuestra una correlación fuerte. Es decir, si un funcionario cuenta con competencias conductuales idóneas mejor será el nivel de atención percibido por parte de los usuarios externos.

Tabla 24

Correlación entre competencias conductuales y flexibilidad

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.	0.00	0.943
Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones.	0.00	0.937

Los resultados al aplicar el estadístico demuestran que existe una correlación fuerte entre las competencias conductuales de los funcionarios y la flexibilidad percibida por parte de los usuarios externos, con valores superiores a 0,8. Es decir mientras un funcionario presenta competencias conductuales altas como capacidades empáticas, de escuchar, trabajo proactivo, trabajo en equipo, entre otros brinda una mejor percepción por parte de los usuarios externos sobre la flexibilidad que les pueda brindar.

Tabla 25

Correlación entre las competencias conductuales y responsabilidad y compromiso

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.	0.00	0.907
Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.	0.00	0.934

Luego de aplicar la estadística correspondiente se observa que los valores de correlación son mayores a 0,8 contemplado como una correlación fuerte. Es decir, mientras las competencias conductuales tienen una correlación directa con la responsabilidad y compromiso percibida por parte de los usuarios externos.

Tabla 26

Correlación entre las competencias conductuales y trámites

Pregunta	P. valor	Coefficiente de Spearman
Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite.	0.00	0.724
Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir.	0.00	0.714
Está conforme con el tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite.	0.00	0.723

La estadística demuestra valores de correlación menores a 0,8 entre las competencias conductuales de los funcionarios y la percepción sobre la tramitología percibida por el usuario externo, es decir se observa una fuerza de correlación moderada entre los factores analizados, por lo que no necesariamente que los funcionarios cuenten con competencias conductuales influye en la percepción de los usuarios externos sobre la tramitología que se realiza en la institución. calidad del servicio y

4.4. Discusión

Los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman entre las variables evaluación del desempeño a los funcionarios y percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. Se observa de forma general que existe una fuerza de correlación fuerte entre la mayoría de los ítems analizados de la variable de calidad del servicio y la variable de percepción del usuario. Dichos resultados van en la línea con Bórquez, et al. (2020), quienes mencionan que el desempeño del capital humano tiene estrecha relación con la calidad del servicio y su percepción por usuarios externos.

Se observa que los conocimientos específicos que poseen los funcionarios tienen relación directa con el nivel de satisfacción de los usuarios que se benefician de un servicio. Es decir, mientras el funcionario cuenta con mejores conocimientos sobre su trabajo y su función dentro de la institución puede dar una mejor atención de forma integral a los usuarios. Lo que se traduce en que el usuario se sienta más satisfecho del servicio recibido y su percepción sea positiva. Dichos resultados van de la mano con Riveros, et al. (2010), si un funcionario presenta altos niveles de conocimientos específicos puede responder de mejor forma las necesidades de los usuarios.

Las competencias técnicas conforman otro factor que permite medir el desempeño laboral de los funcionarios. Es decir que los funcionarios mientras mejores competencias técnicas posean como el manejo de procesos propios de sus funciones, manejo de tecnología, manejo de herramientas, entre otras competencias técnicas. Dichas competencias tienen incidencia directa en la calidad percibida por parte de usuario que recibe un servicio, ya que el funcionario cuenta con las competencias necesarias para dar una atención de calidad y solución a cada una de las dudas o necesidades que tengan los usuarios, lo que conlleva a que la percepción sobre el servicio recibido sea positiva. Dichos resultados van de la mano con Pacherez & Marrufo (2020) quienes mencionan que el desempeño de los trabajadores influye en la calidad de trabajo, siendo muy importante la predisposición que muestren para cumplir sus tareas y por ende en la percepción del usuario final.

Las competencias conductuales hacen referencia a: capacidad del funcionario de dar respuestas efectivas dentro de su entorno, capacidad de ser activo, habilidad de comunicación y de escucha al compañero, compromiso con la institución, habilidad de ser empático y expresar emociones, entre otros. Los resultados demuestran que las competencias conductuales presentan el mayor nivel de correlación con la percepción de satisfacción del usuario, es decir es muy importante por parte de un funcionario mostrar este tipo de competencias, ya que logran una mejor comunicación con los usuarios, se muestran más empáticos y mejoran la comunicación con los mismos. Por consiguiente, es claro que las competencias conductuales se relacionan de forma directa con la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de los servicios recibidos (Pedraza, 2020).

En términos generales no solo es importante tener conocimientos específicos y competencias técnicas sobre las funciones que debe poseer un funcionario. Además, debe estar alineada con las competencias conductuales, muy necesarias para fortalecer una comunicación empática con el usuario, habilidades de dar respuestas idóneas, facilidad de resolución de conflictos y dudas, brindar respuestas claras y soluciones palpables, ser flexibles a las necesidades de los usuarios, entre otros aspectos que conllevan a la mejora en la percepción de los usuarios, es decir es vital las competencias conductuales de los funcionarios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

La revisión de la literatura brinda evidencia sobre investigaciones que han tratado el tema de evaluación del desempeño de los empleados o funcionarios. Las investigaciones de la evaluación al desempeño establecen la importancia en la mejora de los procesos a nivel institucional, la facilidad en la toma de decisiones a nivel gerencial, mejorar el rendimiento de los empleados, realización de planificaciones de capacitaciones, motivación a los empleados, entre otros aspectos beneficiosos para la empresa. Con respecto a la calidad del servicio al cliente se observa que para mejorar la imagen de la empresa sea esta pública o privada es de vital importancia la calidad del servicio, ya que se convierte en la carta de presentación de la empresa.

No se observa mayor evidencia de investigaciones realizadas con enfoque a instituciones públicas sobre la evaluación del desempeño y la mejora del servicio al cliente. Más bien, se han dado diferentes estudios enfocados al área de salud, educación con énfasis en educación superior, empresa privada, dentro de los mismos recalcan la importancia de los procesos de evaluación y como estos pueden repercutir en la calidad del servicio y la mejora de la imagen institucional. Lo que enfatiza que la presente investigación tiene una implicación positiva ya que aborda a los servicios públicos y como perciben los usuarios la calidad del servicio en contraste de como los usuarios evalúan su desempeño.

Al haber realizado la aplicación del formulario de encuesta sobre la evaluación del desempeño de los funcionarios se observa que la Norma Técnica de Evaluación del Desempeño desarrollada por el Ministerio del trabajo toma en cuenta aspectos como: conocimientos específicos, capacidades técnicas y capacidades conductuales, como determinar dentro del proceso de evaluación. Los resultados demuestran que los funcionarios presentan mayor nivel de falencias en aspectos como: nivel de conocimientos sobre reglamentos y normativas parte de sus labores, habilidades en el manejo de tecnología, capacidad de interacción y atención al usuario, comunicación y trato empático y manejo de emociones. Por consiguiente, las planificaciones desde

la institución se deben enfocar en mejorar dichas falencias.

Sobre la percepción que los usuarios externos tienen sobre los servicios recibidos, se observa que los factores de mayor importancia son: nivel de satisfacción, nivel de atención, flexibilidad, responsabilidad y compromiso y trámite. Los resultados que se obtienen al aplicar preguntas sobre dichos factores, se observan que: el nivel de satisfacción no es el esperado, los tiempos de respuesta de los funcionarios son muy largos, poca flexibilidad en el cambio de horarios y tiempos en atención, trámites complejos de realizar y con poca información, como los problemas evidentes en los servicios recibidos. En tal sentido es necesario desarrollar estrategias de mejora.

Al contrastar si existe correlación entre la evaluación al desempeño laboral y la percepción de calidad del servicio recibido por los usuarios externos a través del Coeficiente de correlación de Spearman, se obtiene evidencia que denota una correlación fuerte entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad del servicio percibido. Dicho de otra forma, mientras mejor es el desempeño de los funcionarios tendrá una incidencia en la percepción de los servicios recibidos.

Los datos estadísticos demuestran que el factor de mayor impacto de la evaluación del desempeño sobre la percepción del servicio, se relaciona con las competencias conductuales, que mostraron mayor fuerza de correlación, seguido de los conocimientos específicos y competencias técnicas. Es decir, el funcionario debe brindar un trato amable, empático, atención personalizada, resolución de dudas y problemas y poseer conocimientos tanto específicos como técnicos en el desarrollo de sus funciones.

Finalmente, se observa que el factor relacionado a trámites dentro de la percepción de los usuarios externos es el que menos fuerza de correlación muestra sobre la evaluación del desempeño. Es decir, un empleado eficiente no tiene mayor nivel de influencia sobre aspectos relacionados a trámites, debido a que los mismos son trámites burocráticos y establecidos a nivel institucional.

RECOMENDACIONES

Se observa que en los funcionarios existe falencias relacionadas a conocimientos sobre reglamentos y normativas, habilidades en el manejo de tecnología, capacidad de interacción y atención al usuario, comunicación y trato empático y manejo de emociones. En tal sentido las capacitaciones que se planifiquen a nivel institucional deben orientarse a mejorar las habilidades y conocimientos de los funcionarios sobre los temas expuestos.

Es necesario establecer como política institucional procesos regulares de evolución al desempeño de los funcionarios y la percepción que los usuarios externos tienen sobre los servicios recibidos, con la finalidad de realizar proceso de mejora constante. Por otro lado, establecer políticas de mejora en la atención y calidad de servicios.

Al realizarse la evaluación en la Dirección Distrital del MIES Guaranda, futuras investigaciones se podrían orientar a desarrollarse en otras instituciones que difieran en sus características de la institución investigada. De igual forma realizar la investigación bajo otro enfoque o método de evaluación que se aplique en otros países diferentes al nuestro. Así, como realizar bajo diferentes criterios de evaluación como evaluación gráfica, coevaluación, evaluación por directivos, entre otros.

Finalmente, es necesario que la investigación asigne presupuesto institucional a procesos de capacitación relacionados a conocimientos específicos, competencias técnicas y competencias conductuales dirigidos a los funcionarios parte de la institución como política de mejora y actualización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aróstegui Irano, J. (2012). El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador. *Círculo de Derecho Administrativo*, 45.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2020, 09 de Diciembre). *Ley Organica del Servicio Público*. Quito.
- Baek-Kyoo, J., Chang-Wook, J., & Hea-Jun, Y. (2010). Investigating the Influences of Core Self-Evaluations, Job Autonomy, and Intrinsic Motivation on In-Role Job Performance. *HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT QUARTERLY*, 353-371.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (2008). *La Calidad en el Servicio*. Madrid: Díaz de Santos .
- Bórquez, B., González, M., & Muñoz, G. (2020). Análisis sobre la percepción de la calidad y la relación con el desempeño del capital humano. *ADGNOSIS*, 9(9), 11-19.
- Botero, M. M., & Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: Cliente Incógnito. *Suma Psicológica Vol. 13*, 217-228.
- Brady, M. K., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 34-49.
- Capuano, A. (2004). EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS. *Invenio*, 139-150.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN (CNP). (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Del Molino Cortéz, J. P., Moreno Guillermo, J. M., Moreno Martínez, M. T., Morillas Bravo, P. P., Palacios Gómez, J. L., Rodicio González, E., & Salgado Criado,

- J. (2010). *Modelo Q+4D Como medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. Madrid: Aenor ediciones.
- Eisingerich, A., & Bell, S. (2008). Perceived service quality and customer trust - Does enhancing customers' service knowledge matter? *JOURNAL OF SERVICE RESEARCH*, 256-268. doi:10.1177/1094670507310769
- Evans , J., & Lindsay , W. (2015). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning Editores.
- García, E., & Taboada, M. (2015). Analizando el autoconcepto y la imagen: aplicación del mapa mental a la construcción de la marca personal. *Universidad del Zulia*.
- García, J. M. (2010). La evaluación del desempeño. ¿Qué es, para qué sirve y cuáles son sus métodos? -. *Contribuciones a la Economía*.
- Gil-Flores, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XXI*, 83-106.
- Gonzales, M., Olivares, S., Gonzáles, N., & Ramos, J. (2014). *Planeación e integración de*. Mexico: Grupo Editorial.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6), 13-26.
- Gutiérrez Nava, A. M. (2004). La Calidad en el Servicio. *Nava, A. M. G. (2004). La calidad en el servicio. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 1-2.
- Gutiérrez Rodríguez, P., Vásquez Burguete, J. L., & Valiño Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar Journal*, 50.
- Hernandez, R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill Education.
- Islamia, X., Mulollia, E., & Mustafab, N. (2018). Using Management by Objectives as a performance appraisal tool for employee satisfaction. *Future Business Journal*, 4(1), 94-108.
- Kachwala, T., & Dasgupta, C. (2021). The Relationship among Antecedents of Service Quality, Overall Service Quality and Customer Satisfaction in Bank Services. *NMIMS MANAGEMENT REVIEW*, 132-146.

- Llanes Font, M., Salvador Hernández, Y., Aguilera Díaz, E., & Escalona Ávila, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Reflexiones*, 18.
- López-Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Martínez, F. (2016). *Transformación gerencial*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- MIES. (2015). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos*. Quito.
- Ministerio de Economía Popular y Solidaria. (2022). *Información estadística: Población adulta mayor*. Quito: MIESS. Obtenido de <https://info.inclusion.gob.ec/index.php/bases-pam-externo/2022-base-pam-menu>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2022). *Información Estadística: Personas con discapacidad*. Quito: Ministerio de Inclusión Económica y Social. Recuperado el 11 de junio de 2022, de <https://info.inclusion.gob.ec/index.php/bases-pcd-externo/2022-base-pcd-menu>
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño*. Quito.
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos*. Quito, Ecuador.
- Montón, F. J. (2016). *Manual de gestión de compras en el pequeño negocio*. Malaga: IC Editorial.
- Morales, T. (2017). *Atención al cliente en la limpieza de los pisos en alojamientos*. Magala: IC Editorial.
- Morales-Mediano, J., & Ruiz-Alba, J. (2019). New perspective on customer orientation of service employees: a conceptual framework. *SERVICE INDUSTRIES JOURNAL*, 966-982. doi:10.1080/02642069.2018.1455830
- Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3Ciencias*, 33(7), 49-59.
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad

- Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México*, 1594-1622.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parra, L. (2009). La gestión por competencias: Desafíos de la gerencia pública en los tiempos presentes. *Libre empresa*, 17.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 9-23.
- Pérez González, H. N. (2002). La evaluación del desempeño de los servidores públicos. *Congreso internacional del CLAD*, 50.
- Pérez Montejó, A. (2001). Evaluación del desempeño Laboral. *Academia*, 1-6.
- Pérez-Montejó, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 50-56.
- Quezada, V., & García, A. (2008). *Lecciones de Calculo de probabilidades*. Madrid : Ediciones Días de Santos S.A. .
- Riccio, M., Atudillo, B., & Vega, M. (2019). Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de Telecomunicaciones. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 6(3), 130-147.
- Riveros, J., Berné, C., José, M., & Múgica, G. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista médica de Chile*, 630-638.
- Sanchez, J., Bigne Alcañiz, E., Molinier, M. A., & Vallet Bellmunt, T. (2017). Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos. *Metadatos*, 18.
- Sarmiento-Prieto, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95-103.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos del Marketing*. Mexico D.F.: McGrawHill.
- Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público. (2020). Guía Metodológica de Satisfacción de la Calidad del Servicio y de la Atención del Servidor Público. Quito, Ecuador.

- Torán Martínez, F., & Tur Madroñal, J. (1998). *Principios de la Gestión Administrativa Pública*. Getafe, Madrid: Centro de Publicaciones Secretaría General Técnica.
- Vásquez, I. (2018). Tipos de Estudio y métodos de investigación. *Gestiopolis*, 12.
- Vértice, E. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Madrid: Publicaciones Vértice S.L.
- Zapata, J., Gasca-Hurtado, G., Manrique-Losada, B., & Machuca-Villegas, L. (2021). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052021000100129>

ANEXOS

Anexo 1 *Encuesta a los funcionarios públicos de la Dirección Distrital del MIES Guaranda*

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral de los funcionarios de acuerdo a los criterios expuestos por el Ministerio del Trabajo.

Instrucciones: Por favor llenar cada una de las preguntas según corresponda, es necesario total seriedad al contestar el cuestionario, las respuestas se encuentran estructuradas de la siguiente manera.

Pregunta			
Conocimientos específicos			
¿Sus conocimientos para resolver problemas propios de sus funciones son?			
¿Sus conocimientos sobre los reglamentos y normativas que forman parte de sus funciones son?			
¿Cuándo se suscita problemas dentro de sus actividades en su trabajo, su capacidad de resolución?			
¿Con que frecuencia se actualiza de sobre temáticas a sus funciones?			
Competencias técnicas			
¿Cuál es su nivel de conocimiento y comprensión de hechos esenciales, conceptos, principios y teorías relativas a sus funciones?			
¿Su nivel de uso de procedimientos, herramientas que se encuentra afines a sus funciones son?			
¿Sus conocimientos sobre tecnologías y aplicaciones necesarias para el correcto desarrollo de sus funciones son?			
¿Sus habilidades relacionadas a la interacción y atención adecuada a los usuarios son?			
Competencias conductuales			
Responde oportunamente con nuevas estrategias de solución frente a amenazas y oportunidades del entorno, reflejando capacidad de			

liderazgo y fomentando fortaleza en los procesos y equipos de trabajo a su cargo.			
Identifica con claridad los elementos del entorno organizacional que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de los objetivos, proyectos o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan de manera directa e indirecta a la gestión institucional, que permitan corregir desviaciones, sus resultados en función a la demanda externa.			
Demuestra capacidad gerencial o directiva para posicionar a la organización a través de la oferta de productos y servicios claves de demanda externa, lo cual permitirá generar una percepción de calidad y ética pública de sus proveedores y que impacte positivamente el ámbito nacional, regional o local.			
Es un líder activo y emprendedor que actúa con prontitud, diligencia y energía.			
Tiene la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.			
Sabe impulsar el desarrollo de las habilidades personales y de las potenciales habilidades de las personas a su cargo.			
Domina la forma en como comunicarse con los integrantes de su equipo de manera verbal y no verbal			
Sabe implicarse al máximo en una labor, poniendo todas sus capacidades para conseguir llevarla a cabo.			
Sabe apreciar y expresar de manera equilibrada sus propias emociones, entender las de los demás, y utiliza esta información para guiar su forma de pensar y su comportamiento			
Emite y cumple políticas y normas de responsabilidad social institucional o corporativa, además de los asuntos de tipo ambiental, desarrollo sustentable o producción más limpia, aquellos aspectos que generan problemas e impactan de manera directa al entorno humano, social y ambiental (contaminación ambiental, extinción de especies animales y vegetales, violencia, afectación a la salud, participación social, desorden social, pérdida de principios y valores..			

<p>Construye relaciones beneficiosas para la ciudadanía, organizaciones e instituciones, que le permitan alcanzar los objetivos nacionales, sectoriales e institucionales. Direcciona y gestiona la evolución de la administración pública y sus organizaciones, a través de técnicas de manejo de conflictos y negociación, implementando estrategias para introducir innovaciones institucionales, planificación y calidad total, manejo de talento humano acordes a la misión organizacional.</p>			
--	--	--	--

Anexo 2 Encuesta a los usuarios externos de la Dirección Distrital del MIES
Guaranda

Objetivo: Evaluar la calidad de atención a los usuarios externos por parte de los funcionarios de acuerdo a los criterios expuestos por el Ministerio del Trabajo.

Instrucciones: Por favor llenar cada una de las preguntas según corresponda, es necesario total seriedad al contestar el cuestionario, las respuestas se encuentran estructuradas de la siguiente manera:

Pregunta			
Nivel de Satisfacción			
El producto o servicio que recibió estuvo ajustado a sus necesidades.			
El producto o servicio que recibió cumplió con sus expectativas.			
El producto o servicio fue entregado a tiempo.			
El contenido y características del producto o servicio recibido fue garantizado			
Nivel de Atención			
El asesoramiento y asistencia técnica que recibí fueron entregados con oportunidad.			
Me fueron garantizadas soluciones a posibles problemas.			
El trato fue cortés, ágil y personalizado.			
La información sobre su requerimiento fue clara y orientadora.			
El nivel de atención y tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones fue permisible			
Flexibilidad			
La atención consideró mis necesidades y disponibilidad de tiempo.			
Hubo una buena receptividad y predisposición a cambios o modificaciones.			
Por parte de la institución ha existido toma de decisiones acertadas frente a sus requerimientos.			
Responsabilidad y Compromiso			
Hubo el debido interés y compromiso por parte de los servidores a sus requerimientos.			
Existió un valor agregado y predisposición por parte del servidor.			
Considera que hubo una administración eficiente de los recursos en la prestación de productos o servicios.			

Trámite			
Disponibilidad de información sobre los requisitos para realizar el trámite.			
Claridad en la explicación del proceso o pasos a seguir.			
Está conforme con el tiempo que toma desde que ingresa hasta que sale realizado el trámite.			