



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

**Evaluación de la calidad del servicio administrativo del IESS
en la ciudad de Loja, año 2021.**

**Trabajo de Integración Curricular previa a
la obtención del Grado de Licenciada en
Finanzas.**

AUTOR:

Lizbeth Katherine Palacios López

DIRECTOR:

Ec. Ricardo Miguel Luna Torres, Mg. Sc

Loja - Ecuador
2022

Certificado del trabajo de integración curricular

Loja, 10 de marzo de 2022

Ec. Ricardo Miguel Luna Torres. Mg. Sc

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del trabajo de integración curricular titulado **“Evaluación de la calidad del servicio administrativo del IESS en la ciudad de Loja, año 2021”** de autoría de la estudiante Lizbeth Katherine Palacios López, previa a la obtención del título de Licenciado en Finanzas, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



Ec. Ricardo Miguel Luna Torres, Mg. Sc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Lizbeth Katherine Palacios López**, declaro ser la autora del presente trabajo de investigación curricular denominado: **Evaluación de la calidad del servicio administrativo del IESS en la ciudad de Loja, año 2021**. y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1106047028

Fecha: 01 de julio de 2022

Correo electrónico: lizbeth.k.palacios@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0967933076

Carta de autorización de Trabajo De Integración Curricular por parte de la autora para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo

Yo, Lizbeth Katherine Palacios López, declaro ser autora de la tesis titulada: **Evaluación de la calidad del servicio administrativo del IESS en la ciudad de Loja, año 2021**, como requisito para optar el título de Licenciada en Finanzas; autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, al primer día del mes de julio del dos mil veintidós.

Firma:

Autor: Lizbeth Katherine Palacios López

Cédula: 1106047028

Correo electrónico: lizbeth.k.palacios@unl.edu.ec

Celular: 096 793 3076

DATOS COPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Ec. Ricardo Miguel Luna Torres, Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Presidente: Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova. Ph. D

Vocal: Ec. Lenin Ernesto Peláez Moreno, Mg. Sc

Vocal: Ing. Lina Patricia Castillo Ojeda, Mg. Sc

Dedicatoria

La elaboración de esta investigación va dedicada en primer lugar a Dios por haberme permitido cumplir este objetivo, ser mi guía, sustento y fortaleza.

Dedico con todo mi corazón mi proyecto de integración curricular a mi madre, pues sin ella no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, Por eso en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

A mi hermano Gabriel Huertas por ser ejemplo de perseverancia y sobre todo de responsabilidad y ha sido la persona que siempre ha estado pendiente de cada uno de mis pasos y aconsejándome constantemente para no equivocarme el camino.

A mi prima Noelia Sauca que en calidad de hermana me ha apoyado en todo momento, siempre ha sabido darme los ánimos para no rendirme y ayudarme en todo lo que necesito.

A mi papá Jaime Palacios por ser un soporte en mi vida, por sus consejos y por convencerme siempre de que puedo salir adelante a pesar de los obstáculos que se me presenten en la vida.

A mi prima Thalia Pineda por su paciencia y comprensión, quien sin esperar nada a cambio estuvo siempre para mí apoyándome y aconsejándome en cada decisión que tome en mi vida.

Lizbeth Katherine Palacios López

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, y a todos los ilustres profesores especialmente al Econ. Ricardo Luna por dirigirme y darme la oportunidad de culminar de manera exitosa mi carrera de finanzas, y hacer de la educación un arte de aprendizaje y superación para cada persona que desee lograr sus metas y objetivos.

De manera especial al Ing. Jorge López por ser aquel guía que con perseverancia y mucha dedicación logro mostrarme la forma correcta de ir construyendo esta investigación.

De igual manera agradezco al Dr. Marcelo Mogrovejo director del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja, por haberme dado la oportunidad de realizar mi investigación de tesis en tan prestigiosa institución.

A mis amigos Genesis, Arelis y Luis Gustavo, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos cuatro años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Lizbeth Katherine Palacios López

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificado del trabajo de integración curricular	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenidos.....	vii
Glosario.....	xiii
1. Título.....	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico	6
4.1 Fundamentación Teórica.....	6
4.1.1 Seguridad Social.....	6
4.1.2 Sujetos de protección.....	6
4.1.3 Seguro Social Campesino.....	6
4.1.4 Afiliado.....	7
4.1.5 Jubilado.....	7
4.1.6 Usuario.....	7

4.1.7 Cliente.....	7
4.1.8 Calidad.....	8
4.1.9 Eficiencia.....	11
4.1.10 Eficacia.....	11
4.1.11 Servicio.....	11
4.1.12 Escala tipo Likert.....	14
4.1.13 Diagrama de Ishikawa.....	14
4.1.14 Servicio al cliente.....	15
4.1.15 Satisfacción del cliente.....	15
4.1.16 Modelo ServQual.....	17
4.1.17 Expectativa.....	20
4.1.18 Percepción.....	20
4.2 Fundamentación Legal.....	20
5. Metodología.....	22
5.1 Métodos.....	22
5.1.1 Método Deductivo.....	22
5.1.2 Método Inductivo.....	22
5.1.3 Método Analítico.....	22
5.1.4 Método Sintético.....	22
5.1.5 Método ServQual.....	23
5.2 Técnicas.....	23

5.2.1 Encuesta.....	23
5.2.2 Bibliográfica	23
5.3 Instrumentos	23
5.3.1 Cuestionario.....	23
5.3.2 Bibliografía.....	23
5.4 Población y Muestra.....	23
6. Resultados.....	27
6.1 Reseña Histórica.....	27
6.2 Objetivo 1. Aplicar el modelo ServQual para evaluar la calidad del servicio administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Loja.....	29
6.3 Objetivo 2. Determinar la brecha de insatisfacción de los usuarios, según la diferencia entre las expectativas y percepciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja en el año 2021.	32
6.4 Objetivo 3. Diseñar un proyecto de calidad para mejorar el servicio Administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja en el año 2021.....	34
7. Discusión	42
8. Conclusiones.....	44
9. Recomendaciones	45
10. Bibliografía.....	46
11. Anexos.....	49

Índice de Tablas

Tabla 1	Población en estudio.....	24
Tabla 2	Matriz de percepción de indicadores y variables	25
Tabla 3	Matriz de expectativas de indicadores y variables.....	26
Tabla 4	Promedio de valoraciones de percepciones	29
Tabla 5	Promedio de valoraciones de expectativas	30
Tabla 6	Cálculo del índice de calidad del servicio -ICS-.....	32
Tabla 7	Tiempo que se demora el IESS en atender al usuario.....	38
Tabla 8	Propuesta de acción para causa raíz.....	41

Índice de Figuras

Figura 1 Dimensiones del modelo ServQual	17
Figura 2 Promedio de expectativas y percepciones	31
Figura 3 Brechas de insatisfacción	33
Figura 4 Usuarios del IEES en la ciudad de Loja	35
Figura 5 Situación actual de la insatisfacción.....	36
Figura 6 Tiempo que se demora el IEES en atender al usuario	38
Figura 7 Analizar las causas	39
Figura 8 Aislar causa raíz	40

Índice de Anexos

Anexo 1	Certificado de traducción de inglés.....	49
Anexo 2	Oficio de designación de director del Trabajo de Integración Curricular....	50
Anexo 3	Modelo de Encuesta de Percepciones	51
Anexo 4	Modelo de Encuestas de Expectativas	52
Anexo 5	Fotografías aplicando las encuestas	53
Anexo 6	Gráficos estadísticos de las preguntas de percepciones	54
Anexo 7	Gráficos estadísticos de las preguntas de expectativas	64
Anexo 8	Tablas estadísticas de las preguntas de percepciones	72
Anexo 9	Tablas estadísticas de las preguntas de expectativa	78

Glosario

- **IESS:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- **UNL:** Universidad Nacional de Loja.
- **FJSA:** Facultad Jurídica, Social y administrativa.
- **ServQual:** Quality of service (Calidad de servicio)
- **ICS:** Índice de calidad de servicio.
- **P.P:** Promedio percepción.
- **P.E:** Promedio Expectativa.

1. Título
“Evaluación de la calidad del servicio administrativo del IESS en la ciudad de Loja, año 2021”

2. Resumen

Para las instituciones del sector público es imprescindible alcanzar la eficiencia y sobre todo la excelencia en el servicio. Por consiguiente, el objetivo general de la presente investigación es evaluar la calidad del servicio administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja, en el año 2021. La investigación fue de tipo descriptiva-aplicada con un enfoque mixto; se utilizó los métodos deductivo, inductivo, analítico y sintético; la población objetivo fue de 87 984 personas, y la muestra obtenida de 382 personas a quienes se les aplicó dos encuestas con base en el modelo ServQual, que permite evaluar, medir y optimizar la calidad del servicio ofrecido por una institución tanto pública como privada; a través de dos cuestionarios, donde el primero evalúa las percepciones y el segundo las expectativas de los usuarios de esta institución; mismos que se estructuraron con 21 preguntas distribuidas en las 5 dimensiones planteadas por el modelo que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía. De los resultados obtenidos en la investigación se tuvo una calificación excelente con 98,84% en satisfacción del usuario. El índice de la calidad de este servicio tuvo un valor -1,16%, lo que denota la brecha de insatisfacción en la atención al ciudadano, es decir que las percepciones no se igualan ni superan a las expectativas.

Palabras claves: ciudadano, modelo ServQual, satisfacción, usuario.

2.1 Abstract

For public institutions, it is essential to achieve efficiency and, especially, service excellence. Therefore, the general objective of this research is to evaluate the quality of the administrative service of the Ecuadorian Institute of Social Security in Loja in 2021. A mixed approach was applied in this research along with methods such as deductive, inductive, analytical, and research synthesis. The target population was 87,984 people, and the sample selected comprised 382 customers of this institution who were given two surveys based on the ServQual model, which allows evaluating, measuring, and optimizing the quality of the services offered by both public and private institutions. Two questionnaires were also used to evaluate the participants' perceptions and expectations respectively. The questionnaires comprised 21 questions divided into five dimensions according to the ServQual model: tangibles, assurance, responsiveness, reliability, and empathy. The results obtained showed an excellent rate of 98.84% in user satisfaction. The quality index of this service had a value of -1.16%, which denotes the dissatisfaction gap in customer service, which means that the participants' perceptions do not equal or exceed their expectations.

Keywords: citizen, ServQual model, satisfaction, customers.

3. Introducción

El IESS es una institución autónoma que forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es el encargado de aplicar el seguro universal obligatorio, su operatividad está basada en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia y sobre todo calidad. El objetivo de esta institución es proteger a sus afiliados tanto activos como pasivos, contra los riesgos que puedan presentarse y garantizando de esta manera el bienestar social de los mismos.

Según el Art 52. de la constitución de la República del Ecuador las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlo con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Bajo este contexto, las instituciones tanto del sector público como privado deben basarse en esta constitución para establecer estándares de calidad para lograr excelencia en el servicio y conocer las deficiencias del mismo (Ecuador, 2008).

La variedad de opiniones extraídos de los diferentes medios de comunicación por parte de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja, reportan problemas con la calidad en el servicio en sectores tales como: servicio médico, banco del BIESS, monte de piedad, seguro campesino, caja de pensiones y en especial el servicio administrativo del IESS, lo que indica una discrepancia entre las percepciones y expectativas del ciudadano acerca del servicio.

El desarrollo de esta investigación, ayuda a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la institución y de esta manera contribuir con una propuesta de mejora continua mediante un proyecto de calidad que permita el buen desarrollo de sus actividades.

El Proyecto de Integración Curricular tuvo 3 objetivos específicos que son: aplicar el modelo ServQual para evaluar la calidad del servicio administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja en el año 2021; determinar la brecha de insatisfacción de los usuarios, según la diferencia entre las expectativas y percepciones; y, diseñar un proyecto de calidad para mejorar el servicio administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja en el año 2021.

Con base en el Reglamento de Régimen Académico vigente en la Universidad Nacional de Loja, la estructura del presente trabajo de titulación es la siguiente: **Marco teórico**, el mismo que comprende antecedentes y conceptos del tema investigado; **Metodología**, incluye los métodos, técnicas e instrumentos, y la población y muestra utilizados para el avance del

proyecto; **Resultados**, en donde se da cumplimiento a los tres objetivos; **Discusión**, la cual expone el análisis de resultados de la presente investigación frente a otros frente a otros estudios previos; **Conclusiones** y **Recomendaciones**, resume detalladamente los aspectos más relevantes de la investigación y aporta información importante para el IESS; **Bibliografía**, se indica el material bibliográfico para el marco teórico; por último los **Anexos** donde se adjuntan los documentos de soporte que valieron como sustento para la obtención y desarrollo del proyecto.

4. Marco Teórico

4.1 Fundamentación Teórica

4.1.1 Seguridad Social

La seguridad social es un tema de interés para todas las naciones democráticas ya que por medio de ella se busca disminuir los riesgos y vulnerabilidades que enfrenta la sociedad, y en particular la más marginada. En el Ecuador, el debate sobre esta cuestión ha sido reabierto recientemente con el fin de modificar la ley de Seguridad Social vigente y adaptarla al mandato de la Constitución Política de 2008 (Sasso, 2011).

4.1.2 Sujetos de protección

Según Ecuador (2011), son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- El trabajador en relación de dependencia.
- El trabajador autónomo.
- El profesional en libre ejercicio.
- El administrador o patrono de un negocio.
- El dueño de una empresa unipersonal.
- El menor trabajador independiente.
- Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

4.1.3 Seguro Social Campesino

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora "habitualmente" en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia (Ecuador, 2011).

4.1.4 Afiliado

Se considera afiliado a la seguridad social a la persona que está dada de alta en la Seguridad social, bien sea por su cuenta ajena con un contrato de trabajo remunerado o por cuenta propia, en el periodo de referencia (Iess, 2016).

4.1.5 Jubilado

Un jubilado es la persona que, cumplido el ciclo laboral establecido para ello, deja de trabajar por su edad y percibe una pensión (Sánchez y Morales, 2017).

4.1.6 Usuario

Un usuario es la persona que usa frecuentemente un determinado servicio o un producto. Viene del *usuarius*, que quiere decir una persona que utiliza un objeto o a la vez un servicio, ya sea privado o público (Navas y Ulloa, 2013).

4.1.7 Cliente

El cliente es aquella persona u organización que adquiere o compra, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializa productos y servicios, “el cliente es el rey” (Salazar y Cabrera, 2016).

El término cliente se incorpora en sentido amplio, para referirse a los clientes o a los usuarios de un servicio. Desde esta perspectiva, incluye no solo a los clientes de una empresa, sino también a los ciudadanos receptores de un servicio público o de un servicio prestado por una organización no gubernamental (López, 2014).

4.1.7.1 Cliente Interno

Se refiere a los empleados que reciben bienes y servicios desde dentro de la misma empresa. Se puede entender como los miembros de la organización que ofrece los productos o servicios. Personas que forman parte de equipos, áreas y departamentos diseñados para trabajar de manera sinérgica, que establecen relaciones cliente-proveedor en el proceso organizacional (Reyes et al., 2011).

4.1.7.2 Cliente Externo

Los que pagan por recibir un producto o servicio fuera de la empresa. Son las últimas personas a las que se busca satisfacer con el trabajo de la empresa (Reyes et al., 2011).

4.1.8 Calidad

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella (Duque, 2005).

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto con las cuales se logra satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor. Estas propiedades pueden estar contenidas en los insumos utilizados, el diseño, la durabilidad, presentación entre otros (Gómez, 2012).

Gutiérrez (2014), menciona que la calidad es un término subjetivo para el que cada persona o sector tiene su propia definición. En un sentido técnico, la calidad puede tener dos significados:

- Son las características de un producto o de un servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades implícitas o específicas.
- Es un producto o un servicio libre de deficiencias.

Deming (1989), señala que la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto o servicio puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

4.1.8.1 Principios de Calidad

Un principio de gestión de calidad se basa en ocho principios fundamentales, los mismos que conducen hacia un mejor desempeño de la organización (Gutiérrez, 2014).

- Enfoque al cliente: Este principio busca vincular los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente, establecer una forma de evaluar su satisfacción y la toma de medidas necesarias que permita a la empresa comprender las necesidades actuales y futuras de sus clientes.
- Liderazgo: Para lograr que la cultura de la calidad y la mejora continua permanezca en toda la organización es imprescindible un liderazgo comprometido que guíe la participación del personal a la consecución de los

objetivos generales de la empresa y que mejore los canales de comunicación entre ellos.

- Participación del personal: Para promover la participación del personal se requiere de un plan de desarrollo del recurso humano apoyado de su política y estrategia; un eficaz funcionamiento de sus procesos en donde se comunique la importancia que tiene cada empleado en la calidad de la empresa, suma de capacidades, trabajo en equipo, asumir compromisos y responsabilidades por parte de los empleados de manera creciente y reforzar el compromiso individual y de los equipos de mejora a través de un adecuado sistema de reconocimiento.
- Enfoque a procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Un proceso se entiende como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados que satisfagan los requerimientos del cliente.
- Gestión basada en sistemas: La identificación, comprensión, y gestión a modo de sistema de los procesos interrelacionados contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización a la hora de conseguir sus objetivos planteados. Entre sus beneficios se cita la interrelación de procesos, identificación de procesos claves, etc.
- Mejora: La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos de forma proactiva más que correctiva o preventiva. La mejora se da en las organizaciones ante las no conformidades para controlar y corregir o para prevenir no conformidades potenciales. El requisito de mejora continua contribuye a la empresa a calificar como idóneo y adecuado el SGC, así como su eficiencia dentro de una organización.
- Toma de decisiones basada en la evidencia: La organización debe tomar sus decisiones o acciones basadas en información, análisis y evaluación de datos para que la empresa alcance sus objetivos mediante la medición y monitoreo de indicadores en procesos claves, contar con información confiable y personas competentes.
- Gestión de las relaciones: Evalúa como la organización gestiona sus alianzas externas, recursos económicos, financieros, gestión de los edificios, equipos y

materiales, tecnología, información y conocimientos para el logro de sus objetivos de corto y largo plazo.

4.1.8.2 Dimensiones de la calidad

La definición de dimensiones o características diferenciadas ayuda a sintetizar y dividir el contenido del concepto de estudio.

Con el fin de incorporar diferentes perspectivas Garvin (1984) recalca ocho dimensiones de la calidad como un marco referencial para el análisis de la planificación estratégica:

- Desempeño.
- Características.
- Confiabilidad: Probabilidad de un mal funcionamiento.
- Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones.
- Durabilidad.
- Aspectos del servicio: Rapidez, cortesía, competencia y factibilidad de corregir problemas.
- Estética.
- Calidad percibida.

4.1.8.3 Factores de la calidad

Una vez identificada la o las dimensiones de calidad que el usuario aprecia del servicio es necesario que éstas sean aterrizadas a un nivel más operativo para poder gestionarlo al interior de la entidad (Ministerio del trabajo, 2020).

Para el efecto, se debe utilizar la matriz Dimensiones – Factores de Calidad del usuario, para lo cual se seguirán los siguientes pasos:

- Registrar los pasos y contactos que el usuario debe realizar para la prestación del servicio, por lo cual se utilizará el diagrama de flujo o plano del servicio.
- En la primera fila del eje horizontal se deben colocar las Dimensiones de Calidad del proceso y servicio.
- Se debe cruzar cada uno de los pasos del usuario con cada una de las dimensiones de calidad que se hayan determinado previamente en función de su aplicabilidad en el mismo, valorando en la correspondencia casilla de cruce

el grado de relación existente entre ambas categorías, las cuales son: fuerte, mediana y débil.

- El cruce donde se registre un nivel de relación fuerte constituye un Factor de Calidad.

4.1.9 Eficiencia

Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social y epidemiológicamente adecuada (Navas y Ulloa, 2013).

4.1.10 Eficacia

Cumplir los mandatos constitucionales que consagren el sistema descentralizado del país (Navas y Ulloa, 2013).

4.1.11 Servicio

Es la actividad o actividades que satisfacen las necesidades o deseos de los consumidores/clientes con respecto a uno o varios productos (Collins, 2010).

Según González et al. (1989) un servicio puede ser definido como un cambio en la condición de una persona, o de un bien perteneciente a alguna unidad económica, que se origina como consecuencia de la actividad de alguna otra unidad económica, con el acuerdo previo de aquella persona o unidad económica.

4.1.11.1 Características de los servicios

Para Matsumoto (2014) los servicios tienen las siguientes características:

- Intangibilidad: los servicios son acciones, en lugar de objetos, es decir, no se puede ver, tocar, oler, ni almacenar, como los productos. Esta intangibilidad trae consigo algunas desventajas como; la dificultad de exhibirlo o comunicarlo con facilidad, la fijación de precios es difícil, no pueden patentarse con facilidad.
- Heterogeneidad o variabilidad: no hay servicios que sean precisamente iguales, así como también, no hay clientes con expectativas iguales. El desempeño del personal puede diferir de un día para otro, y esto afecta a la entrega del servicio y la percepción de los clientes de ese servicio.
- Naturaleza perecedera: Los servicios no duran para siempre, una vez producida y consumida, se acaba, es decir, tiene un tiempo determinado. Los servicios no pueden ser guardados, almacenados, revendidos o devueltos.

- La producción y consumo del servicio se realiza de manera simultánea: en el caso de los productos, éstos deben ser producidos primero, luego vendidos y finalmente consumidos, en cambio los servicios, son vendidos primero y luego producidos y consumidos de manera simultánea.
- Inseparabilidad: el servicio es inseparable con el personal de la empresa y los clientes. La producción y entrega del servicio, dependen de las acciones que realicen los clientes internos y externos de la empresa.
- Tiempo del servicio: el tiempo de servicio debe ser mínimo, como el tiempo de espera de atención al cliente.

4.1.11.2 Calidad del servicio

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionado en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Solórzano y Aceves, 2013).

4.1.11.3 Índice de calidad del servicio

Es un instrumento de medición de la calidad del servicio, equivale a la evaluación global de la institución por parte de sus usuarios, este tipo de mediciones ayuda a la empresa a tomar decisiones correctas que ayuden a un buen desempeño de la misma (Matsumoto, 2014).

4.1.11.4 Calidad de los servicios administrativos

Se define como el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da), y éstas se relacionan con la imagen corporativa, así mismo se conforma por: Responsabilidad y empatía personal, que hace referencia al cumplimiento de las funciones dentro de la organización, sin que ello implique un distanciamiento socio afectivo del cliente, manteniendo relaciones positivas (Duque, 2005).

- Aspectos Tangibles, refleja la estructura y aspectos que cuenta la organización para cumplir con las expectativas de los clientes, en relación a un servicio o producto.
- Confianza del personal, refleja la capacidad de los colaboradores para transmitir que son personas en quienes el cliente externo puede confiar para resolver cualquier duda o problema.
- Comodidad de horario de atención, hace referencia a horarios flexibles y accesibles para el cliente externo, de tal manera que no comprometa otras labores que requieren también de su participación.

4.1.11.5 Importancia de la calidad del servicio

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que entre más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes y usuarios, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir (Solórzano y Aceves, 2013).

4.1.11.6 Medición de la calidad del servicio

Realizar la cuantificación de la calidad que el cliente percibe de un servicio, no es sencillo; es necesario el uso de un instrumento que apoye a las organizaciones a entender el significado de valor para el cliente, y diagnosticar si las actividades realizadas están alineadas con el cumplimiento de las necesidades de ellos. Ante tal necesidad surgen diversas técnicas y metodologías para medir la satisfacción de los clientes; hasta la década de los 80's, las investigaciones realizadas estaban enfocadas en buscar principios para el control de calidad en el área de manufactura, pero estos no eran adecuados para medir la calidad en los servicios (Sánchez y Romero, 2016).

El primer paso es diagnosticar los principales factores que tienen influencia, para así establecer una propuesta de mejora que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. En función de este diagnóstico, se encuentra el modelo Nórdico que es de carácter cualitativo, el americano de tipo cuantitativo, y los Índices Nacionales de Satisfacción que contemplan aspectos cualitativos y cuantitativos (Sánchez y Romero, 2016).

4.1.12 Escala tipo Likert

La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita reacción del sujeto. El estímulo (ítem o juicio) que se presenta al sujeto, representa la propiedad que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la sentencia en particular. Son siete el número de opciones de respuestas más usados, en donde 7 significa totalmente satisfecho y 1 totalmente insatisfecho (Maldonado, 2012).

4.1.13 Diagrama de Ishikawa

Es una herramienta de calidad eficaces y eficientes en las acciones de disminución de un problema central, viene a ser un elemento fundamental, que posibilita examinar los elementos que intervienen en la calidad del producto o servicio mediante una interacción de causa y efecto, ayudando a conseguir las causas de la dispersión y además a ordenar la relación entre las causas en un asunto que pueden estar enfocadas en diversos campos (Burgasí et al., 2021).

El diagrama de Ishikawa es también conocido con el nombre de espina de pescado, o también llamado diagrama causa-efecto. Esta es una herramienta que ayuda a estructurar la información ayudando a dar claridad, mediante un esquema gráfico, de las causas que producen un problema (Ponce, 2016).

Esta herramienta provee las siguientes funcionalidades básicas:

- Es una representación visual de aquellos factores que pueden contribuir a un efecto observado o fenómeno estudiado que está siendo examinado.
- La interrelación entre los posibles factores causales queda claramente especificada. Un factor causante puede aparecer repetidamente en diferentes partes del diagrama.
- Las interrelaciones se establecen generalmente en forma cualitativa e hipotética. Un diagrama de causa-efecto es preparado como un preludio al desarrollo de la información requerida para establecer la causalidad empírica.

4.1.14 Servicio al cliente

El Servicio al Cliente constituye una de las herramientas más importantes para lograr que el cliente adquiera un determinado servicio, se lo concibe como un conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir además del producto o servicio básico, pero hay empresas que no lo consideran como un eje fundamental del quehacer cotidiano de la organización, lo que conlleva pérdidas y desprestigio. A nivel mundial el servicio es un factor supremo para los clientes independientemente del país, cultura, religión, condición económica, edad; sin embargo, los gustos y preferencias de ellos varían de acuerdo a las características individuales propias de su personalidad (Torres et al., 2019).

El servicio al cliente es uno de los pilares básicos para lograr el posicionamiento en el mercado, tanto las empresas industriales como las de servicios procuran dirigir todos sus esfuerzos hacia la satisfacción total de sus clientes actuales y potenciales, con la finalidad de captar en retribución valor de los clientes para generar utilidades y capital de los mismos (Valdés, 2014).

4.1.14.1 Importancia del servicio al cliente

Solórzano y Aceves (2013) menciona que el servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos:

- La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

4.1.15 Satisfacción del cliente

Según Reyes et al. (2011) definen que la satisfacción es la respuesta de la saciedad del cliente. Es un juicio Acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa, es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio.

Un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplimentar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado (Reyes et al., 2011).

4.1.15.1 Importancia de la satisfacción del cliente

Reyes et al. (2011) menciona que la satisfacción del cliente está en relación con el cumplimiento de sus necesidades. Teniendo en cuenta esta inclinación de los usuarios por la satisfacción, las organizaciones han comprendido que es muy importante para captar y sobre todo fidelizar a su clientela, es ofrecerles calidad y con ello, satisfacción.

4.1.15.2 Elementos de la satisfacción del cliente

Según Thompson (2006), la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- **Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega de valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.
- **Las expectativas:** Es todo lo que espera el cliente recibir del producto o del servicio ofrecido.
- **Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción que son: Insatisfacción, Satisfacción y complacencia.

4.1.15.3 Método de medición o satisfacción

Según Bolea et al. (2021) para evaluar la satisfacción de los clientes se puede obtener información de dos maneras diferentes: directa o indirecta.

- Con la medición directa de la satisfacción se obtiene la percepción del cliente acerca del cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.
- A través de la medición indirecta se consigue información relacionada con el cumplimiento de los requisitos del cliente, sin preguntarle directamente a él mismo, a partir de datos obrantes en la propia organización.

La planificación de un proceso para la medición indirecta de la satisfacción del cliente debería considerar el sistema de indicadores. Ejemplos de este tipo de indicadores podrían ser, entre muchos otros: Quejas o reclamaciones recibidas, indicadores comerciales (fidelidad de clientes, negocios nuevos, cumplimientos de plazos de entrega e índices de defectos o rechazos) (Bolea et al., 2021).

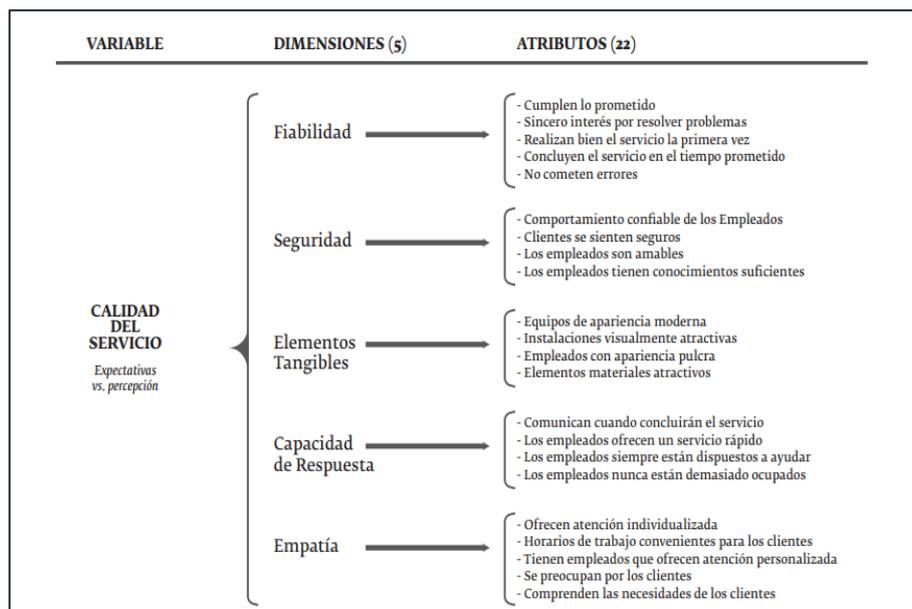
4.1.16 Modelo ServQual

Este Modelo, es un procedimiento de evaluación que se realiza mediante la aplicación del método de encuesta y sobre la base de un cuestionario que busca medir un sistema de dimensiones y de ítems que representan los componentes de la calidad de servicio.

El cuestionario recoge las expectativas y percepciones y en consecuencia determina la desviación que existe entre estos agregados a partir de los registros en escala de Likert respecto de un determinado producto o servicio relevante para los diversos grupos de interés que la organización ofertante atiende (Bustamante et al., 2019).

Figura 1

Dimensiones del modelo ServQual



Nota: Dimensiones del modelo ServQual, de Miguel Bustamante y Francisco Obando, Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo ServQual, p.9.

Dimensiones que se asumen de la siguiente manera:

- **Confiabilidad:** capacidad que se tiene al prestar un servicio que cumpla con las expectativas del Cliente.
- **Capacidad de respuesta:** atender de manera rápida y oportuna las necesidades de los consumidores.
- **Seguridad:** el conocimiento del personal y la atención proporcionada al cliente genera confiabilidad en el servicio que se ofrece.

- **Empatía:** capacidad de reconocer lo que realmente necesita el cliente y el ofrecimiento una atención personalizada.
- **Aspectos Tangibles:** características distintivas de la empresa y el personal.

Las dimensiones de la escala SERVQUAL han sido ampliamente difundidas ya admitidas en diversos contextos de evaluación de calidad, dando fe de que las mismas se configuran en una estrategia idónea para medir la calidad del servicio de las empresas, se basa en una encuesta para medir la calidad que se percibe por parte de quien lo recibe, a quienes se les aplica en forma directa y se incluyen elementos cuali-cuantitativos representados en estas cinco dimensiones, que se traduce en la obtención de 22 respuestas que representan las apreciaciones de los clientes sobre las dimensiones de los servicios recibidos (Pincay & Parra, 2020).

4.1.16.1 Elementos de medición de los componentes del método ServQual

Matsumoto (2014), menciona que el método ServQual requiere la opinión de los clientes respecto de los ítems del cuestionario. Es por esta razón que se puede afirmar que el modelo corresponde a un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas que aborda 5 dimensiones o variables latentes que agrupan 22 ítems de calidad de servicio. Este cuestionario está compuesto por tres partes, la cuales serán detalladas a continuación:

- La primera parte, tiene como objetivo medir las expectativas del consumidor frente a un servicio determinado, mediante la realización de afirmaciones respecto a como debiera ser el servicio prestado por una organización ideal del mismo tipo, o sea lo esperado
- La segunda parte, mide la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio brindado, tomando como base, el desempeño efectivo de esa organización, lo que debe quedar claro es que esa persona evaluada debe conocer la organización o haber tenido alguna experiencia de ésta.
- La tercera sección, pretende cuantificar las evaluaciones de los clientes respecto la importancia relativa de las 5 dimensiones.

4.1.16.2 Ventajas del modelo ServQual

Este método permite realizar una comparación de las expectativas de los clientes y las percepciones de los clientes de cualquier organización en un tiempo determinado y con ello lograr establecer similitudes y diferencias y así poder realizar diagnósticos de la calidad de

servicio. También se pueden efectuar comparaciones entre diferentes organizaciones que presten el mismo servicio en otras localidades. Es un método fácil de adaptar, el cual se puede modificar de acuerdo a las características de la organización que se desea evaluar. Por último, permite examinar la diversidad de opiniones de los clientes, percepciones y expectativas relacionadas con la calidad de servicio (Bustamante et al., 2019).

4.1.16.3 Desventajas del Modelo ServQual

Este método se realiza a través de cuestionarios por lo tanto la información puede estar sesgada, debido a que las personas pueden no entender la dinámica del cuestionario, y por ello no saber con certeza si el significado de las preguntas es totalmente claro. Además, este cuestionario cuenta con 5 dimensiones y 22 atributos en total, lo que, al evaluar las percepciones y las expectativas, puede ser tedioso al usuario de responder la totalidad de 44 preguntas (Bustamante et al., 2019).

4.1.16.4 Modelo de las brechas

Las brechas que proponen los autores del Servqual como Parasuraman, Zeithaml, y Berry; indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes (Matsumoto, 2014).

Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

A continuación, se presentan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual:

- Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades de los clientes, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones para lograr la satisfacción de esas necesidades y expectativas.
- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio.
- Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.

- Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.
- Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Las 5 brechas mencionadas permiten detectar los aspectos en los que está fallando la empresa, ya sea en la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, y permitieron a la empresa tomar las medidas correctas para eliminar estas brechas y aumentar la calidad en el servicio de las empresas de publicidad (Matsumoto, 2014).

4.1.17 Expectativa

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio.

El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil (Matsumoto, 2014).

4.1.18 Percepción

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa.

Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).

4.2 Fundamentación Legal

Según el art. 1 de la Ley de Seguridad Social, el seguro general obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social, como tal su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, calidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia (Ecuador, 2011).

La Constitución de la República del Ecuador-2008 en su Art. 227 menciona que: La administración pública constituye un servicio de colectividad que se rige por los principios de

eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Ecuador, 2008).

En base a este artículo se toma en cuenta la evaluación del servicio como una implementación al plan estratégico de cada institución pública, por ende, todos los servidores públicos deben ser evaluados.

Como es de conocimiento el servicio público se basa en dos normas contractuales el Código de Trabajo y la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), es así que existieron reformas dentro de la LOSEP para adjudicar el subsistema de evaluación que está amparado dentro sus Art. 3 y del 76 al 80, y Art. 215 al 227 de su Reglamento, los cuales nos mencionan como va a proceder con las evaluaciones a los servidores públicos, esto con la aspiración de regularizar este proceso, siendo una meta tener servicios de calidad, eficiencia e incentivar a cada persona a llevar las actividades con responsabilidad.

Es así como mediante un decreto ejecutivo, se expidió el Reglamento de la LOSCCA, instrumento que pauta la evaluación del desempeño; dentro de esta norma están las pautas tanto de los procedimientos de la evaluación como de la herramienta donde se califica a la persona siendo este el Formulario MRL-EVAL-01 MODIFICADO, en la misma se valora las actividades, indicadores, competencias de cada persona.

Como se mencionó en un principio, los servidores públicos son evaluados como consta en la normativa legal vigente; mientras que las personas que pertenecen al Código de Trabajo y laboran bajo esta modalidad en el IESS no son evaluados; esto se da porque no se ampara dentro de este contexto contractual, las empresas privadas que se rigen bajo esta modalidad legal, implementan una evaluación porque conocen que trae varios beneficios, entre ellos garantizar efectividad en los procesos (Ecuador, 2008).

5. Metodología

La presente investigación fue de tipo descriptiva aplicada, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, debido a que permitió describir los diferentes aspectos de la problemática a investigar con relación a la calidad del servicio administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Loja, con el fin de conocer la situación actual de la institución. Para su cumplimiento se utilizó la metodología ServQual, el cual permite analizar los aspectos cualitativos y medir los aspectos cuantitativos de los usuarios con relación a sus opiniones y sugerencias. Además, se utilizó preguntas tipo Likert, que es una escala que se utiliza para cuestionar al usuario sobre su nivel de satisfacción acerca de un servicio o producto recibido. La escala consta de 7 parámetros, en donde 1 significa totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

Con los datos recopilados se procedió a realizar una tabulación de las encuestas con ayuda del software SPSS. Luego de procesar esta información se logró conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio prestado por la institución.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó los siguientes métodos, técnicas e instrumentos:

5.1 Métodos

5.1.1 Método Deductivo

Este método permitió el tratamiento de los aspectos teóricos de la presente investigación en forma general utilizando material bibliográfico, hasta llegar a la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

5.1.2 Método Inductivo

Este método se aplicó en la interpretación de los resultados de las encuestas diseñadas bajo el modelo Servqual.

5.1.3 Método Analítico

Método utilizado en la discusión producto del análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

5.1.4 Método Sintético

Este método se aplicó para elaborar el resumen de manera consolidada de forma clara y coherente, el mismo que tuvo observaciones de cada uno de los procesos que se ejecutará en la investigación.

5.1.5 Método ServQual

Este modelo permitió analizar aspectos cuantitativos y cualitativos a través de la aplicación de dos cuestionarios a los usuarios en dónde se utilizó la escala tipo Likert que va de 1 a 7. Las expectativas y percepciones se valoraron por el nivel de importancia que le otorguen los encuestados a cada uno de los aspectos del cuestionario. En cuanto a las percepciones, 1 indica que está totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho; y en las expectativas, 1 indica totalmente insignificante y 7 totalmente importante.

5.2 Técnicas

5.2.1 Encuesta

Las encuestas permitieron obtener respuestas reales sobre las opiniones y quejas de los afiliados y jubilados de la institución, y de esta manera facilitar a los directivos la toma de decisiones correctas con el propósito de contribuir al desarrollo institucional.

Las encuestas se realizaron de acuerdo al modelo ServQual, el cual propone 5 dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía).

5.2.2 Bibliográfica

La técnica bibliográfica se usó con la finalidad de recopilar diferentes teorías y enfoques de distintos autores, en base a fuentes de información como libros, documentos, revistas, tesis, internet, etc., de modo que sirvan como fundamento y orientación para la presente investigación.

5.3 Instrumentos

5.3.1 Cuestionario

Se elaboró un cuestionario de 21 preguntas, las mismas que se dividen en dos. El primer cuestionario para medir las percepciones de los usuarios y el segundo cuestionario para medir las expectativas de los mismos. Véase anexos 2 y 3.

5.3.2 Bibliografía

Ayudó a obtener información de fuentes bibliográficas que se verán reflejados en el marco teórico.

5.4 Población y Muestra

Para determinar la población y muestra en estudio se tomó en cuenta a los afiliados y jubilados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja.

Tabla 1

Población en estudio

Población	Número
Afiliados	76198
Jubilados	11786
Total	87984

Nota: La siguiente tabla muestra la población que fue estudiada.

Por consiguiente, es necesario realizar la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = Población 87984

k = Nivel de Confianza 95% (1.96)

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso (0.50)

e = Error Muestral (0.05)

Desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2 * 87984 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (87984 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 382$$

Luego de haber aplicado la fórmula correspondiente para determinar la muestra se tomó en cuenta un total de 382 afiliados y jubilados. En donde 331 encuestas fueron aplicadas a los afiliados y 51 a jubilados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Tabla 2
Matriz de percepción de indicadores y variables

Dimensiones del Método ServQual	Pregunta	Referencia
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ¿Son atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS? ¿Tienen los empleados una buena imagen? ¿Tiene el IESS equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados? ¿Es clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los diferentes servicios? 	(Barranco, 2002)
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cumple el IESS con los plazos establecidos en sus trámites? ¿Demuestra el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas? ¿Es inmediata la atención del IESS a su requerimiento? 	(Barranco, 2002)
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ¿Es clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los diferentes servicios? ¿Es rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados? ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para ser atendido en el IESS? ¿Están demasiado ocupados los empleados del IESS cuando usted requiere atención? ¿Es oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera? 	(Barranco, 2002)
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Tiene el IESS un servicio eficiente e íntegro con sus usuarios? ¿Tienen el suficiente conocimiento los empleados del IESS para responder a sus requerimientos? ¿Es cortés la atención de los empleados del IESS? 	(Barranco, 2002)
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se siente satisfecho con los servicios que le ofrece el IESS? ¿Le proporciona el IESS una atención esmerada y personalizada? ¿Hay alguien que lo recibe atentamente para darle la primera información de lo que necesita? ¿Son adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención? ¿Atienden los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud? ¿Se preocupa el IESS por atenderlo como usted se merece? 	(Barranco, 2002)

Nota: La tabla detalla las dimensiones del modelo ServQual propuesto por Zeithaml et al. (1993)

Tabla 3*Matriz de expectativas de indicadores y variables*

Dimensiones del Método ServQual	Pregunta	Referencia
Elementos Tangibles	¿Deben ser atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS? ¿Deben atender los empleados del IESS con una buena imagen? ¿Debe el IESS tener equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados? ¿Debe ser clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los servicios?	(Barranco, 2002)
Fiabilidad	¿Debe el IESS cumplir con los plazos establecidos en sus trámites? ¿Debe demostrar el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas? ¿Debe ser inmediata la atención del IESS a su requerimiento? ¿Debe ser clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los diferentes servicios?	(Barranco, 2002)
Capacidad de respuesta	¿Debe ser rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados? ¿Debe el IESS dar tiempos oportunos para la atención? ¿Deben estar libres los empleados del IESS al momento que usted requiera atención? ¿Debe ser oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera?	(Barranco, 2002)
Confiabilidad	¿Debe el IESS cumplir con un servicio eficiente e integro? ¿Deben tener conocimientos suficientes los empleados del IESS para responder sus requerimientos? ¿Debe ser cortés la atención de los empleados del IESS? ¿Deben sentirse satisfechos los usuarios con los servicios que le ofrece el IESS?	(Barranco, 2002)
Empatía	¿Debe el IESS proporcionar una atención esmerada y personalizada? ¿Debe haber alguien que lo reciba atentamente para darle la primera información de lo que necesita? ¿Deben ser adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención? ¿Deben atender los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud? ¿Debe el IESS preocuparse por atenderlo como usted se merece?	(Barranco, 2002)

Nota: La tabla detalla las dimensiones del modelo ServQual propuesto por Zeithaml et al., (1993).

6. Resultados

6.1 Reseña Histórica

El 13 de marzo de 1928, se creó la Caja de Pensiones, mediante Decreto No. 18 publicado en el Registro Oficial No. 59, siendo el hito de la institucionalización del Seguro Social Ecuatoriano.

La ley consagró a la Caja de Pensiones como entidad aseguradora, con patrimonio propio, diferenciado de los bienes del Estado, con aplicación en el sector laboral público y privado. Su objetivo fue conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficiarios de jubilación, Montepío Civil y Fondo Mortuario. En octubre de 1928, estos beneficiarios se extendieron a los empleados bancarios.

En octubre de 1935, se expide la Ley de Seguro Social Obligatorio (D.S No. 12) y se crea el Instituto Nacional de Previsión, como órgano superior del Seguro Social, con la finalidad de establecer la práctica del Seguro Social Obligatorio, fomentar el Seguro Voluntario y ejercer el patronato del indio y del montubio. En la misma fecha inició su labor el servicio médico del seguro social como una sección del Instituto.

Mediante Decreto No. 40 de 2 de julio de 1970, publicado en Registro Oficial No. 15 de 10 de julio de 1970, se creó el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en sustitución de la Caja Nacional del Seguro Social, asumiendo su activo y pasivo, así como todos los derechos y obligaciones del régimen del Seguro Social Obligatorio. Se constituye en entidad autónoma, “con personería jurídica y fondos propios distintos de los del fisco y se halla exento de todo impuesto fiscal, provincial, municipal; y, especial de conformidad con la vigente Ley del Seguro Social Obligatorio” (Sasso, 2011).

Misión

Proteger al asegurado en las contingencias de enfermedad y maternidad, con políticas, normas, reglamentos, a través de procesos de aseguramiento, compra de servicio médico-asistenciales y entrega de prestaciones de salud con calidad oportunidad, solidaridad, eficiencia, eficacia, subsidiaridad, universalidad, equidad, suficiencia, sostenibilidad, integración, transparencia y participación.

Visión

Ser la organización de aseguramiento en salud preferidas por las familias ecuatorianas que garantice el derecho a servicios integrales de salud oportunos, eficientes y sustentables, durante toda la vida de los asegurados, bajo los principios de solidaridad y equidad.

Valores

- Lealtad.
- Eficiencia.
- Probidad
- Responsabilidad.
- Confidencialidad.
- Imparcialidad.
- Integridad.
- Respeto.

6.2 Objetivo 1. Aplicar el modelo ServQual para evaluar la calidad del servicio administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Loja.

Tabla 4
Promedio de valoraciones de percepciones

No.	PREGUNTA	PROMEDIO
Tangibles (ítems del 1-4)		
1	¿Son atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS?	5,59
2	¿Tienen los empleados una buena imagen?	4,94
3	¿Tiene el IESS equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados?	5,64
4	¿Es clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los diferentes servicios?	5,51
Fiabilidad (ítems del 5-8)		
5	¿Cumple el IESS con los plazos establecidos en sus trámites?	4,90
6	¿Demuestra el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas?	4,82
7	¿Es inmediata la atención del IESS a su requerimiento?	4,86
8	¿Es clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los diferentes servicios?	5,34
Capacidad de Respuesta (ítems del 9-12)		
9	¿Es rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados?	4,94
10	¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para ser atendido en el IESS?	4,83
11	¿Están demasiado ocupados los empleados del IESS cuando usted requiere atención?	3,66
12	¿Es oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera?	4,88
Confiabilidad (ítems del 13-16)		
13	¿Tiene el IESS un servicio eficiente e íntegro con sus usuarios?	4,95
14	¿Tienen el suficiente conocimiento los empleados del IESS para responder a sus requerimientos?	5,29
15	¿Es cortés la atención de los empleados del IESS?	4,94
16	¿Se siente satisfecho con los servicios que le ofrece el IESS?	4,85
Empatía (ítems de 17-21)		
17	¿Le proporciona el IESS una atención esmerada y personalizada?	4,90
18	¿Hay alguien que lo recibe atentamente para darle la primera información de lo que necesita?	6,49
19	¿Son adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención?	5,94
20	¿Atienden los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud?	5,10
21	¿Se preocupa el IESS por atenderlo como usted se merece?	5,01

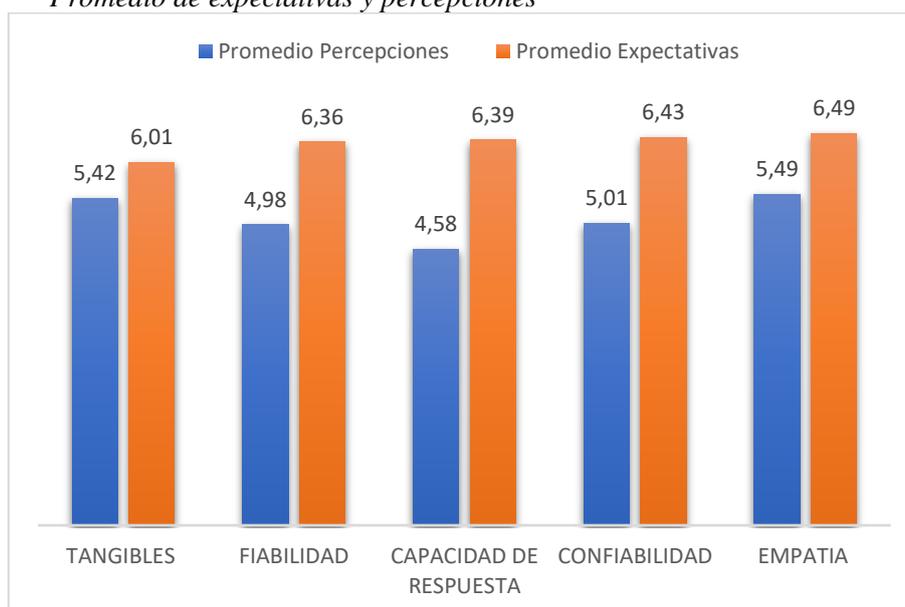
El promedio de valoraciones de percepciones se trata de un promedio simple de las calificaciones dadas por los usuarios en las encuestas a cada pregunta

Tabla 5
Promedio de valoraciones de expectativas

No.	PREGUNTA	PROMEDIO
Tangibles (ítems del 1-4)		
1	¿Deben ser atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS?	5,93
2	¿Deben atender los empleados del IESS con una buena imagen?	5,75
3	¿Debe el IESS tener equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados?	5,87
4	¿Debe ser clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los servicios?	6,5
Fiabilidad (ítems del 5-8)		
5	¿Debe el IESS cumplir con los plazos establecidos en sus trámites?	6,27
6	¿Debe demostrar el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas?	6,34
7	¿Debe ser inmediata la atención del IESS a su requerimiento?	6,38
8	¿Debe ser clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los servicios?	6,43
Capacidad de Respuesta (ítems del 9-12)		
9	¿Debe ser rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados?	6,32
10	¿Debe el IESS dar tiempos oportunos para la atención?	6,41
11	¿Deben estar libres los empleados del IESS al momento que usted requiera atención?	6,4
12	¿Debe ser oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera?	6,42
Confiabilidad (ítems del 13-16)		
13	¿Debe el IESS cumplir con un servicio eficiente e íntegro?	6,35
14	¿Deben tener conocimientos suficientes los empleados del IESS para responder a sus requerimientos?	6,42
15	¿Debe ser cortés la atención de los empleados del IESS?	6,46
16	¿Deben sentirse satisfechos los usuarios con los servicios que le ofrece el IESS?	6,48
Empatía (ítems de 17-21)		
17	¿Debe el IESS proporcionar una atención esmerada y personalizada?	6,42
18	¿Debe haber alguien que lo reciba atentamente para darle la primera información de lo que necesita?	6,55
19	¿Deben ser adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención?	6,49
20	¿Deben atender los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud?	6,47
21	¿Debe el IESS preocuparse por atenderlo como usted se merece?	6,53

El promedio de valoraciones de expectativas se trata de un promedio simple de las calificaciones dadas por los usuarios en las encuestas a cada pregunta

Figura 2
Promedio de expectativas y percepciones



Interpretación:

En la figura 12 promedio de expectativas y percepciones por dimensión de los usuarios del IESS en la ciudad de Loja, se puede observar que las expectativas son mayores que las percepciones, los elementos tangibles muestran un valor promedio de 6.01 y las percepciones de 5.42; el elemento de fiabilidad 6.36 y 4.98 respectivamente; continuando en la dimensión de capacidad de respuesta las expectativas presentan un total de 6.39 y las percepciones de 4.58; la confiabilidad 6.43 y 5.01; por último la empatía con un valor de 6.49 y 5.49. En vista de que las expectativas son mayores que las percepciones, se puede decir que existe insatisfacción por parte de los usuarios.

El promedio de las percepciones y expectativas se analizaron de acuerdo a la escala de Likert de 7 puntos, en donde el valor entre más cercano esté al siete significa que está más próximo a alcanzar una calificación excelente.

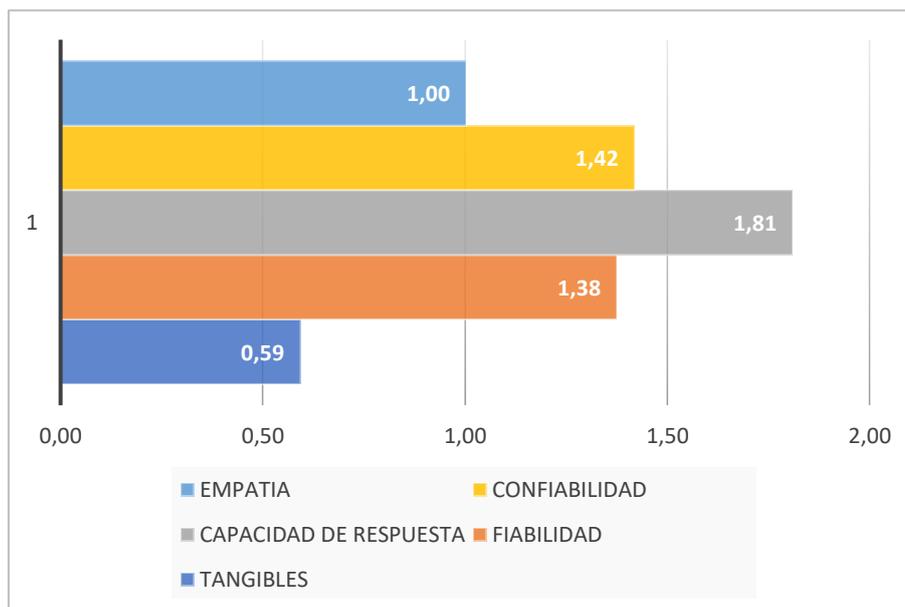
6.3 Objetivo 2. Determinar la brecha de insatisfacción de los usuarios, según la diferencia entre las expectativas y percepciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja en el año 2021.

Tabla 6

Cálculo del índice de calidad del servicio -ICS-

No.	PREGUNTA	Promedio Percepciones	Promedio Expectativas	BRECHA DE SATISFACCIÓN P. P – P. E	BRECHA PROMEDIO (%)	% IMPORTANCIA (A consideración de la Institución)	% ICS (Brecha promedio * % IMP.)
Tangibles (ítems del 1-4)							
1	¿Son atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS?	5,59	5,93	-0,34			
2	¿Tienen los empleados una buena imagen?	4,94	5,75	-0,81			
3	¿Tiene el IESS equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados?	5,64	5,87	-0,23	-0,59	25	-0,15
4	¿Es clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los diferentes servicios?	5,51	6,5	-0,99			
Fiabilidad (ítems del 5-8)							
5	¿Cumple el IESS con los plazos establecidos en sus trámites?	4,90	6,27	-1,37			
6	¿Demuestra el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas?	4,82	6,34	-1,52			
7	¿Es inmediata la atención del IESS a su requerimiento?	4,86	6,38	-1,52	-1,38	15	-0,21
8	¿Es clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los diferentes servicios?	5,34	6,43	-1,09			
Capacidad de Respuesta (ítems del 9-12)							
9	¿Es rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados?	4,94	6,32	-1,38			
10	¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para ser atendido en el IESS?	4,83	6,41	-1,58			
11	¿Están demasiado ocupados los empleados del IESS cuando usted requiere atención?	3,66	6,4	-2,74	-1,81	15	-0,27
12	¿Es oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera?	4,88	6,42	-1,54			
Confiabilidad (ítems del 13-16)							
13	¿Tiene el IESS un servicio eficiente e íntegro con sus usuarios?	4,95	6,35	-1,40			
14	¿Tienen el suficiente conocimiento los empleados del IESS para responder a sus requerimientos?	5,29	6,42	-1,13			
15	¿Es cortés la atención de los empleados del IESS?	4,94	6,46	-1,52	-1,42	20	-0,28
16	¿Se siente satisfecho con los servicios que le ofrece el IESS?	4,85	6,48	-1,63			
Empatía (ítems de 17-21)							
17	¿Le proporciona el IESS una atención esmerada y personalizada?	4,90	6,42	-1,52			
18	¿Hay alguien que lo recibe atentamente para darle la primera información de lo que necesita?	6,49	6,55	-0,06			
19	¿Son adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención?	5,94	6,49	-0,55	-1,003	25	-0,25
20	¿Atienden los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud?	5,10	6,47	-1,37			
21	¿Se preocupa el IESS por atenderlo como usted se merece?	5,01	6,53	-1,52			
TOTAL						100	-1,16

Figura 3
Brechas de insatisfacción



Interpretación:

La brecha de insatisfacción más alta corresponde a la dimensión de capacidad de respuesta con un valor de 1.81; la dimensión de confiabilidad obtuvo un valor de 1.42, le precede la dimensión de fiabilidad con 1.38 y el valor más bajo corresponde a la dimensión de elementos tangibles con 0.59. Posterior de haber aplicado el modelo ServQual, demostró que existe insatisfacción por parte de los usuarios del IESS en la ciudad de Loja.

Para el cálculo del Índice de Calidad del Servicio (ICS) se asignó un porcentaje de importancia ponderado por la institución: Elementos Tangibles 25%; Fiabilidad 15%; Capacidad de respuesta 15%; Confiabilidad 20%; Empatía 25%, dando un total del 100%. Posterior a realizar el cálculo del ICS, con las valoraciones de expectativas y percepciones, se obtuvo un valor de -1.16%; lo cual significa que no se ha superado en este porcentaje las expectativas de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Loja.

Desde una visión individual, se observa que existen valores negativos en las 5 dimensiones. Los índices de calidad más significativos son aquellos que hacen referencia a la confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, con un resultado de -0.28, -0.27 y -0.25 respectivamente.

6.4 Objetivo 3. Diseñar un proyecto de calidad para mejorar el servicio Administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja en el año 2021.

Luego de haber obtenido los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Loja, se evidenció problemas en las 5 dimensiones del modelo ServQual, es por esta razón que se propone diseñar un proyecto de calidad con la finalidad de aportar positivamente al desarrollo socioeconómico y crecimiento institucional.

Departamento de Atención al ciudadano

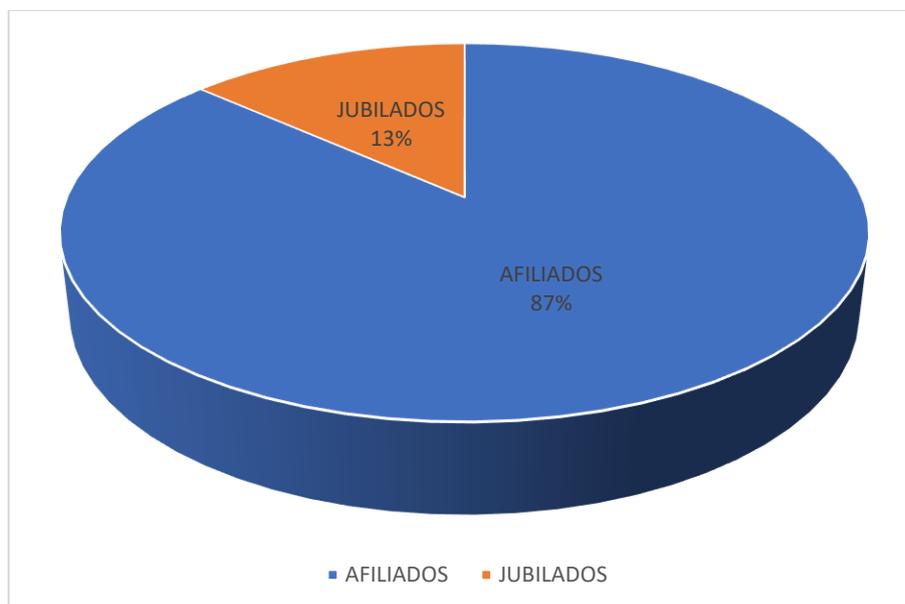
Este departamento tiene como finalidad ejecutar actividades de apoyo en el servicio de atención a los ciudadanos, así como brindar asistencia en la información y orientación sobre los productos y servicios que brinda la institución.

Actividades Esenciales

- Absolver consultas de usuarios externos sobre asuntos institucionales.
- Atender y orientar a los ciudadanos en función de los productos y servicios que genera la institución.
- Recibir denuncias, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones que desean realizar los ciudadanos.
- Resolver las dudas o inquietudes del ciudadano, entregando la información pertinente para satisfacer su necesidad como son: anulación de claves, entrega de claves, ingreso de afiliados, etc.

Figura 4

Usuarios del IESS en la ciudad de Loja



Interpretación:

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja cuenta con 76198 afiliados activos que representa el 87% de usuarios y con 11786 de Jubilados que corresponden al 13% de la población.

Definición del Proyecto

Disminuir el tiempo de espera de los usuarios en la atención al ciudadano en la Administración Central del IESS en la ciudad de Loja.

Antecedentes:

- Quejas y reclamos de usuarios con relación al tiempo de espera para ser atendidos, que afectan la imagen de la institución.
- Disminución de la calidad en el servicio de atención al ciudadano.
- Malestar en el cliente interno por ineficiencia operativa.

Meta: Disminuir los tiempos de espera de 30 a 15 minutos en promedio para la atención al ciudadano en 180 días.

Alcance: Departamento de Atención al Ciudadano.

Impacto:

- Satisfacción del Usuario.
- Productividad.
- Optimización de Recursos.
- Satisfacción del Cliente Interno

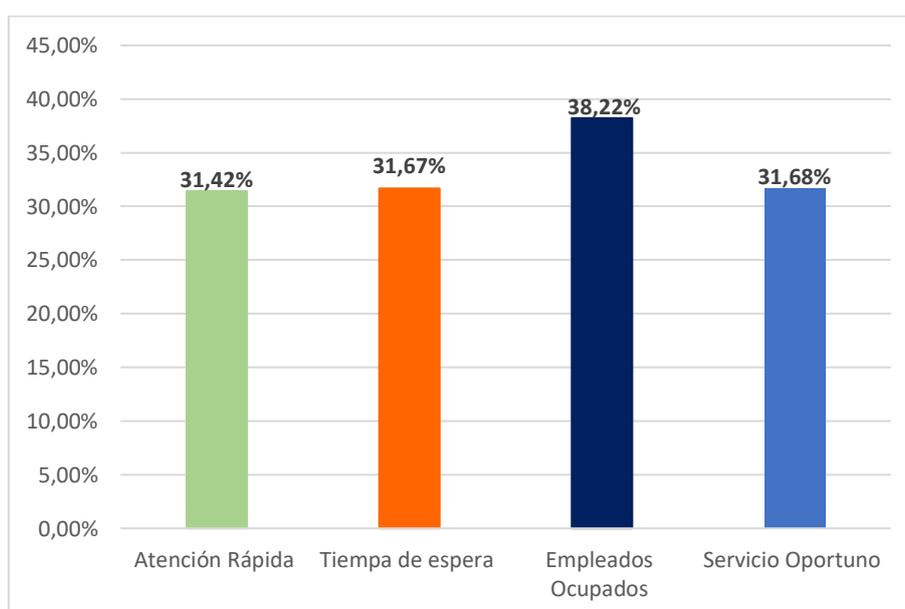
Describir el Problema.

- Quejas y reclamos de usuarios con relación al tiempo de espera para ser atendidos, que afectan la imagen de la institución.
- Disminución de la calidad en el servicio de atención al ciudadano.
- Malestar en el cliente interno por ineficiencia operativa.
- Mejora la eficacia por la oportuna toma de decisiones.
- Pronta reacción a la demanda exigente.

Situación Actual

Figura 5

Situación actual de la insatisfacción



Interpretación:

La mayor insatisfacción se encuentra en la dimensión capacidad de respuesta, ya que los usuarios mencionaron que la atención que brinda el IESS no es rápida y que el servicio no es de calidad con relación al tiempo de espera, además que al momento que demandan atención los funcionarios del instituto están demasiado ocupados o no se encuentran en su lugar de trabajo.

Analizar las causas

Lluvia de ideas

Disminuir los tiempos de espera

- Mejorar planeación del trabajo.
- Mejor distribución del tiempo de atención al usuario.
- Control de asistencia y permanencia del personal.
- Mejor capacitación.
- Conocimiento.
- Diseñar un plan de acción para alcanzar metas.
- Mejor comunicación con clientes internos.
- Uso de software.
- Definir requerimientos del usuario.
- Mejorar fuentes de información.
- Programa de reuniones cliente interno.
- Seguimiento y evaluación del trabajo.
- Mantenimiento de equipos.
- Uso adecuado de los equipos.
- Dominio del método de trabajo
- Conocimiento de las áreas de trabajo.
- Condiciones ambientales.
- Delimitar responsabilidades.
- Abastecimiento de materiales y equipos.
- Trabajo en equipo.
- Recolección de información.

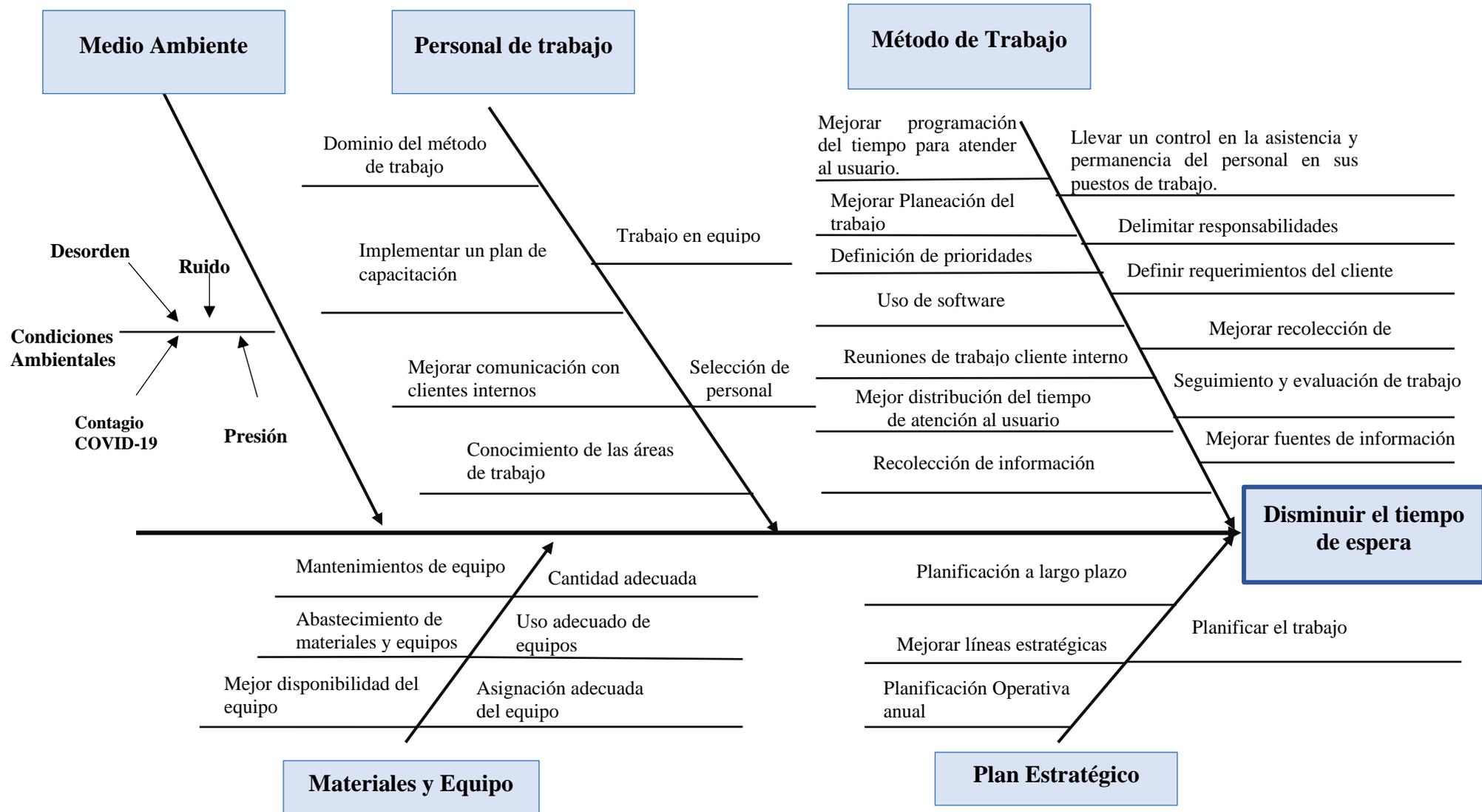
Tabla 7
Tiempo que se demora el IESS en atender al usuario

CLASE	DATO	f	F	fr	FRA
1	30 minutos	14	14	70%	70%
2	40 minutos	3	17	15%	85%
3	10 minutos	2	19	10%	95%
4	20 minutos	1	20	5%	100%
	TOTAL	20		100%	

Figura 6
Tiempo que se demora el IESS en atender al usuario

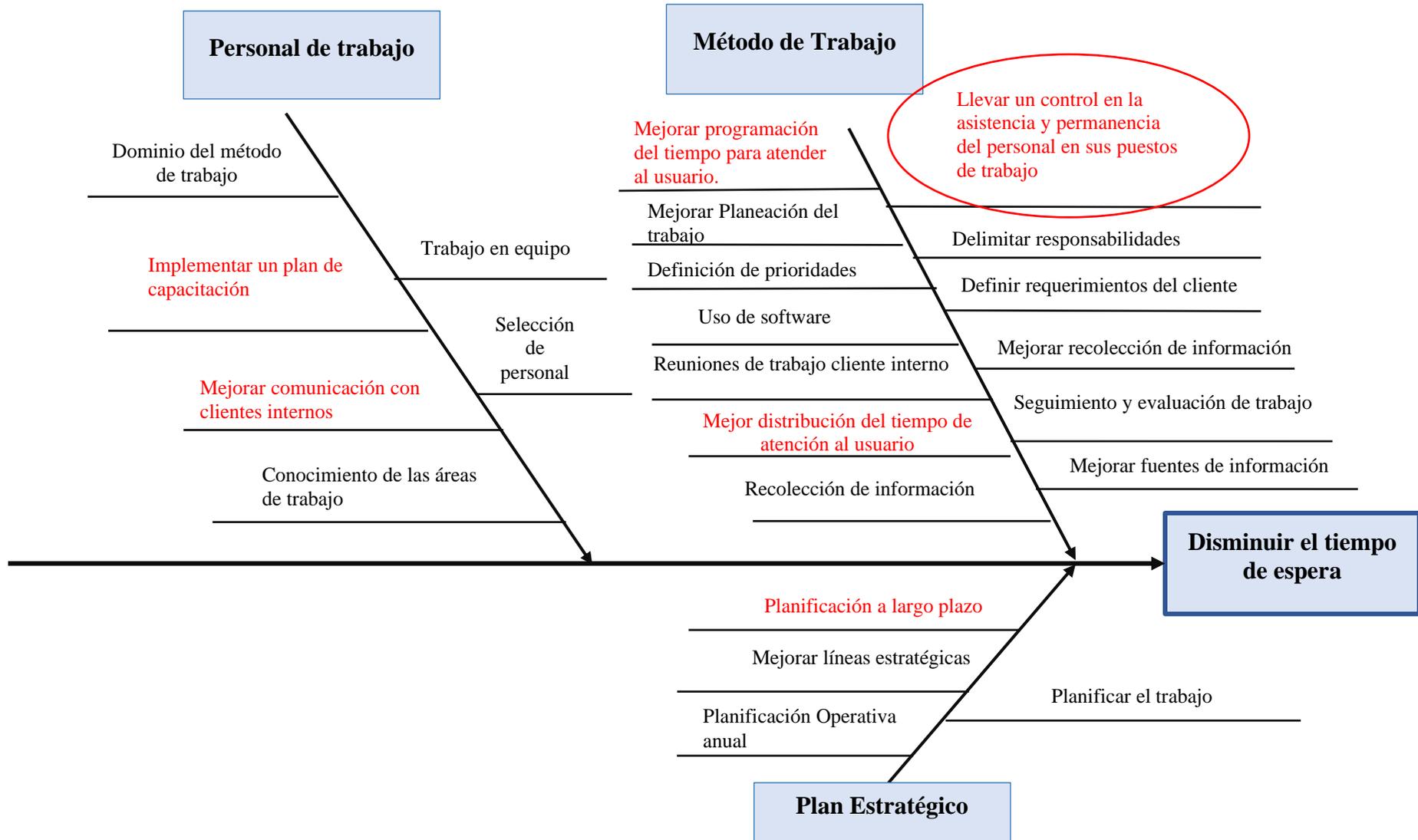


Figura 7
Analizar las causas



Nota: La figura 7 muestra las causas del problema en la dimensión capacidad de respuesta.

Figura 8
Aislar causa raíz



Nota: La figura 8 aísla la causa principal que origina el problema en la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 8*Propuesta de acción para causa raíz*

CAUSA	SUBCAUSA	ACCIÓN A TOMAR	RESPONSABLE INSTITUCIONAL	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RECURSOS	Plazo
ASISTENCIA Y PERMANENCIA DEL PERSONAL EN SUS PUESTOS DE TRABAJO	Planificación Estratégica	Elaborar un plan estratégico	Coordinador Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano	Plan Estratégico Aprobado	\$1,700.00	180 días
	Habilitar capacidad instalada	Habilitar ventanillas	Coordinador Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano	Ventanillas habilitadas	\$2,550	30 días
	Evaluación	Seguimiento y Evaluación	Coordinador Provincial de Servicios de Atención al Ciudadano	Informe de evaluación	\$1,500.00	30 días
	Capacitación	Plan anual de capacitación	Director de Talento Humano	Plan anual de capacitación aprobado	\$1,300.00	30 días

7. Discusión

Para evaluar la calidad del servicio administrativo del IESS en la ciudad de Loja, se aplicó dos encuestas estructuradas bajo el modelo ServQual, el cual consiste en valorar la atención en base a 5 dimensiones, en donde los elementos tangibles tuvo una insatisfacción de 0.59%, la empatía con 1%, la fiabilidad posee 1,38%, confiabilidad con 1.42% y la capacidad de respuesta con un 1.81% de inconformidad por parte de los usuarios, dando como resultado que las percepciones no se igualan ni superan las expectativas.

Al respecto a ello, Lima (2016) en su investigación realizada en el área de consulta externa del hospital del día-IESS de la ciudad de Loja, concluye que en las 5 dimensiones ofrecidas por el modelo le resultaron negativas y recalca que al aplicar este método de evaluación le ayudaron en gran medida a conocer las opiniones de los usuarios con respecto al servicio que reciben de esta institución y además identificar sus fortalezas y debilidades de la misma.

Este modelo permite analizar aspectos tanto cuantitativos como cualitativos a través de la aplicación de dos cuestionarios a los usuarios en dónde se utilizó la escala de Likert que va de 1 a 7. Las expectativas y percepciones se valoraron por el nivel de importancia que le otorguen los encuestados a cada uno de los aspectos del cuestionario. En cuanto a las percepciones, 1 indica que está totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho; y en las expectativas, 1 indica totalmente insignificante y 7 totalmente importante.

Según el art. 1 de la Ley de Seguridad Social, el seguro general obligatorio forma parte del sistema nacional de seguridad social, como tal su organización y funcionamiento se fundamentan en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, calidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia (Ecuador, 2011).

De acuerdo a la evaluación efectuada a través del cálculo del Índice de la Calidad del Servicio se obtuvo un promedio de insatisfacción de 1.16% por parte de los usuarios del IESS.

Con respecto a lo antes mencionado se identificó que la mayor brecha de insatisfacción corresponde al elemento de capacidad de respuesta con 1.81%. Los usuarios mencionaron que la atención brindada no es rápida y que la mayoría de las veces los empleados no se encuentran en sus puestos de trabajo, lo que da como resultado que el servicio del IESS no esté siendo oportuno con relación al tiempo de espera.

Asimismo, para Casenda (2019) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio mediante el modelo ServQual en la pizzería Hut Chesse de la ciudad de Puyo” menciona que en el cálculo del índice de calidad del servicio obtuvo -6.52% y su mayor brecha de insatisfacción son en las dimensiones capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, lo que significa que las expectativas del cliente son altas en comparación al servicio que está recibiendo, evidenciando que la empresa no se encuentra actualizada con las nuevas tendencias en la calidad del servicio.

Cabe recalcar que la teoría del modelo ServQual destaca que todo resultado diferente a cero en negativo significa que existe insatisfacción en el servicio brindado.

Para mejorar la atención del servicio administrativo en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Loja, se ha diseñado un proyecto de calidad basado en la causa principal de “asistencia y permanencia” del personal de atención al ciudadano en su lugar de trabajo, teniendo como meta disminuir de 30 a 15 minutos los tiempos de espera. Para lo cual se plantearon acciones a tomar, el responsable de la acción a tomar, el medio de verificación, los recursos necesarios y el plazo de cumplimiento.

Lima, (2016) en su investigación asevera que los directivos de una institución pueden optimizar el proceso de toma de decisiones, mediante la ejecución de acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la mejora continua de la calidad del servicio y la maximización de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.

De igual manera, Deming (1989) en su libro titulado “Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis”, señala que la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto o servicio puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

La misma que se puede optimizar con una mejora continua que hace referencia al conjunto de herramientas o buenas prácticas que permiten el mejoramiento de la calidad en el servicio de la institución que las aplican, consiste en la identificación permanente de aspectos que resulten susceptibles de mejoramiento y establecer los ajustes necesarios en los que se involucran a todas las personas de la organización (García et al., 2003).

8. Conclusiones

Con base en la investigación realizada y posterior haber cumplido con los objetivos planteados se llega a las siguientes conclusiones:

1. En la evaluación de la calidad del servicio administrativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Loja, se determinó que las percepciones no se igualan ni superan a las expectativas, dando como resultado una calidad en el servicio de 98.84%.
2. Existe una brecha de insatisfacción de 1.16%, como resultado del índice de la calidad del servicio; de donde, la principal brecha existente es la dimensión “Capacidad de respuesta” con 1.81%, es decir que el servicio administrativo de la mencionada dimensión es deficiente en este porcentaje.
3. Sobre la base de la insatisfacción en la dimensión “Capacidad de respuesta” se elaboró un proyecto de calidad, con pertinencia en el tiempo de espera de los usuarios en la atención al ciudadano, sección donde inicia las actividades administrativas de la institución.

9. Recomendaciones

En base a las conclusiones es pertinente las siguientes recomendaciones:

Al Coordinador provincial de servicios de atención al ciudadano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Loja:

- Realizar evaluaciones permanentes de satisfacción de los usuarios del IESS- Loja.
- Efectuar un control de asistencia y permanencia de los servidores de atención al ciudadano de la institución.
- En el caso de existir futuras evaluaciones del servicio dentro del IESS, utilizar el método ServQual, ya que es un modelo de medición certificado y reconocido a nivel mundial por su eficiencia y seguridad, sustentado en 5 dimensiones validadas.
- Habilitar la capacidad instalada en los servicios de atención al ciudadano para agilizar el servicio administrativo de la institución.
- Implementar un plan de capacitación anual al personal de atención al ciudadano en el IESS-Loja.
- Considerar los resultados de la presente investigación sobre la evaluación del servicio administrativo del IESS de la ciudad de Loja que aplica el modelo ServQual.

10. Bibliografía

- Barranco, C. (2002). *Cuestionarios Servqual*. <https://bit.ly/32cjuM5>
- Bolea, L., Carmona, M., & Rivas, M. (2021). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. CEX. <https://bit.ly/3sDG3Cx>
- Burgasí, D., Cobo, D., Pérez, K., Pilacuan, R., & Rocha, M. (2021). *El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación : una revisión de los últimos 7 años*. 14(84), 1212-1230. <https://bit.ly/3xnSqoH>
- Bustamante, M., Elsie, Z., Obando, F., & Michelle, T. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-1. <https://bit.ly/3oD56o6>
- Casenda, E. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio mediante el modelo ServQual en la pizzería Hut Chesse de la ciudad de Puyo*. <https://bit.ly/3BqjBkd>
- Collins, S. (2010). *¿Qué es servicio?* <https://bit.ly/3HUAeGS>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. <https://bit.ly/3HnVzb2>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (*Prueba*) *Innovar (Prueba)*, 15(25), 64-80. <https://bit.ly/3BcW1ri>
- Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. <https://doi.org/10.1075/ttwia.40.16bee>
- Ecuador. (2011). *Ley de Seguridad Social*. <https://bit.ly/3rSJJkC>
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad. *Industrial Data*, 6(1), 89-94. <https://bit.ly/3svHioE>
- Garvin, D. (1984). What Does «Product Quality» Really Mean? *Sloan management review*, 26(1), 25-43. <https://bit.ly/3uLsSC2>
- Gómez, D. (2012). Plan de gestión de calidad en el proyecto Aporte la Flor del Proyecto Hidroeléctrico Toro 3 utilizando la guía PMI. En *Icotec* (Vol. 4, Número 1). <https://bit.ly/3Igd8ul>
- González, M., Gómez, C., & Dominguez, J. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, 13, 10-19. <https://bit.ly/3GIBrzo>

- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y Productividad* (McGrawHill (ed.); 4.^a ed.).
<https://bit.ly/3FDKe5S>
- Iess. (2016). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. C*, 84. <https://bit.ly/3qNJzL3>
- Lima, D. (2016). *Satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del hospital del día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015.*
<https://bit.ly/3HYPvXx>
- López, P. (2014). *Cómo gestionar las reclamaciones de sus clientes*. AENOR Ediciones.
- Maldonado, S. (2012). *Manual práctico para el diseño de la escala likert*. 2(4), 6-8.
<https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209.
<https://bit.ly/34QEQzv>
- Ministerio del trabajo. (2020). *Guía de aplicación del modelo ServQual de calidad del servicio.*
<https://bit.ly/3Klus35>
- Navas, M., & Ulloa, M. (2013). *Evaluación de la gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastián del cantón Sígsig*. <https://bit.ly/3p26ocD>
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6, 1118-1142.
<https://bit.ly/3GIOpOn>
- Ponce, F. (2016). *Diagrama de Ishikawa. 1*, 1-5. <https://bit.ly/3xDAdEY>
- Reyes, S., Mayo, J., & Loredó, N. (2011). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano.*
<https://bit.ly/3uNSFtE>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13.
<https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sánchez, A., & Morales, M. (2017). *Derechos de las personas pensionadas y jubiladas*. (Vol. 4, Número 1). <https://bit.ly/3LEjzJv>
- Sánchez, M., & Romero, C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para

- la competitividad en las organizaciones. *Uv. Mx*, 110-117. <https://bit.ly/3Lx9bEa>
- Sasso, J. (2011). La seguridad social en el Ecuador, historia y cifras. *Actuar en mundos plurales. Boletín de Análisis de Políticas Públicas*, 6, 19-21. <https://bit.ly/3gBSJnF>
- Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista el buzón de pacioli*, 1(82), 4-13. <https://bit.ly/3gG1nBU>
- Thompson, I. (2006). *La satisfacción del Cliente. 1*. <https://bit.ly/3GOi1K0>
- Torres, O., Enriquez, J., & Vallejos, A. (2019). *Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra - Ecuador*. 1-14. <https://bit.ly/3sACWeD>
- Valdés, F. (2014). *Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño*. 232(2), 221-231. <https://bit.ly/3gDZKEF>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*, 69(1), 140-147.

11. Anexos

Anexo 1

Certificado de traducción de inglés

Loja, 30 de junio de 2022

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Stefany Gabriela Quezada Benitez, con cédula 1105860702 y con título de Licenciada en Ciencias de la Educación: Mención Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1031-2021-2295813

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del presente estudio investigativo denominado “**Evaluación de la calidad del servicio administrativo del IESS en la ciudad de Loja, año 2021**” de autoría de **Lizbeth Katherine Palacios López**, portadora de la cédula de identidad número **1106047028**, estudiante de la carrera de Finanzas de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Dicho estudio se encontró bajo la dirección de Ec. Ricardo Miguel Luna Torres, Mg. Sc., previo a la obtención del título de Licenciada en Finanzas.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que este creyera conveniente.



Lic. Stefany Gabriela Quezada Benitez
C.I.: 1105860702
Registro del SENESCYT: 1031-2021-2295813

Anexo 2

Oficio de designación de director del Trabajo de Integración Curricular



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

BANCA Y FINANZAS
Facultad Jurídica, Social y
Administrativa

Presentada el día de hoy, 07 de diciembre de 2021, a las 09h00. Lo certifica, la Secretaria Abogada (E) de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la UNL.



Firmado electrónicamente por:
SONIA PAULINA
VALLEJO
MALDONADO

Dra. Paulina Vallejo Maldonado, Mg. Sc
**SECRETARIA ABOGADA (E) DE LA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**

Loja, 07 de diciembre de 2021, a las 09h25. Atendiendo la petición que antecede, de conformidad a lo establecido en el **Art. 228 Dirección del trabajo de integración curricular o de titulación**, del Reglamento de Régimen Académico de la UNL vigente; una vez emitido el informe favorable de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto, se designa al **Eco. Ricardo Miguel Luna Torres, Mg. Sc.**, Docente de la Carrera de Finanzas de la Facultad Jurídica Social y Administrativa, como **DIRECTOR/A del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: **"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO DEL IESS EN LA CIUDAD DE LOJA, AÑO 2021"**, de autoría del Sr/Srta. **LIZBETH KATHERINE PALACIOS LÓPEZ**. Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 antes mencionado. Usted en su calidad de director del trabajo de integración curricular o de titulación *"será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación"*. **NOTIFÍQUESE para que surta efecto legal.**



Firmado electrónicamente por:
MARITZA
JACKELINE
PENA VELEZ

Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez, Mg. Sc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE FINANZAS

Loja, 07 de diciembre de 2021, a las 10h00. Notifiqué con el decreto que antecede al **Eco. Ricardo Miguel Luna Torres, Mg. Sc.**, para constancia suscriben:



Firmado electrónicamente por:
RICARDO
MIGUEL LUNA
TORRES

Eco. Ricardo Miguel Luna Torres, Mg. Sc.
ASESOR/A DEL PROYECTO



Firmado electrónicamente por:
SONIA PAULINA
VALLEJO
MALDONADO

Dra. Paulina Vallejo Maldonado, Mg. Sc.
SECRETARIA ABOGADA- (E) FJSA



Firmado electrónicamente por:
ROBERT
ORLANDO DIAZ

Elb. Por. RDL.

Anexo 3

Modelo de Encuesta de Percepciones

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA



FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE FINANZAS

Cuestionario para medir la percepción de los afiliados tanto activos como pasivos hacia el IESS

El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre el servicio que ofrece el IESS. Instrucciones: trazar una equis alrededor de cualquiera de los números intermedio que mejor representen sus **PERCEPCIONES** al respecto. En donde **1** Significa totalmente desacuerdo; **2** Significa bastante en desacuerdo; **3** en desacuerdo; **4** indiferente; **5** de acuerdo; **6** bastante de acuerdo; **7** totalmente de acuerdo.

Tangibles (ítems del 1-4)	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Son atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS?							
2. ¿Tienen los empleados una buena imagen?							
3. ¿Tiene el IESS equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados?							
4. ¿Es clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los diferentes servicios?							
Fiabilidad (ítems del 5-8)	1	2	3	4	5	6	7
5. ¿Cumple el IESS con los plazos establecidos en sus trámites?							
6. ¿Demuestra el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas?							
7. ¿Es inmediata la atención del IESS a su requerimiento?							
8. ¿Es clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los diferentes servicios?							
Capacidad de Respuesta (ítems del 9-12)	1	2	3	4	5	6	7
9. ¿Es rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados?							
10. ¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para ser atendido en el IESS?							
11. ¿Están demasiado ocupados los empleados del IESS cuando usted requiere atención?							
12. ¿Es oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera?							
Confiabilidad (ítems del 13-16)	1	2	3	4	5	6	7
13. ¿Tiene el IESS un servicio eficiente e integro con sus usuarios?							
14. ¿Tienen el suficiente conocimiento los empleados del IESS para responder a sus requerimientos?							
15. ¿Es cortés la atención de los empleados del IESS?							
16. ¿Se siente satisfecho con los servicios que le ofrece el IESS?							
Empatía (ítems de 17-21)	1	2	3	4	5	6	7
17. ¿Le proporciona el IESS una atención esmerada y personalizada?							
18. ¿Hay alguien que lo recibe atentamente para darle la primera información de lo que necesita?							
19. ¿Son adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención?							
20. ¿Atienden los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud?							
21. ¿Se preocupa el IESS por atenderlo como usted se merece?							

Anexo 4

Modelo de Encuestas de Expectativas

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA



FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE FINANZAS

Cuestionario para medir la expectativa de los afiliados tanto activos como pasivos hacia el IESS

El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de preguntas relativas sobre el servicio que espera recibir al ingresar al IESS. Instrucciones: Trazar una equis alrededor de cualquiera de los números intermedio que mejor representen sus **EXPECTATIVAS** con respecto al servicio. En donde **1** Significa totalmente innecesario; **2** Significa bastante necesario; **3** necesario; **4** indiferente; **5** esencial; **6** muy esencial; **7** totalmente necesario.

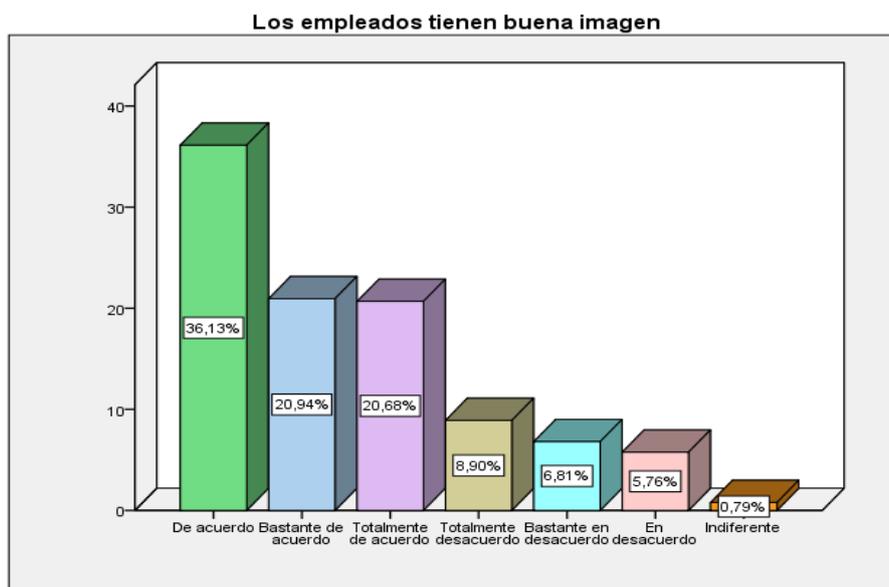
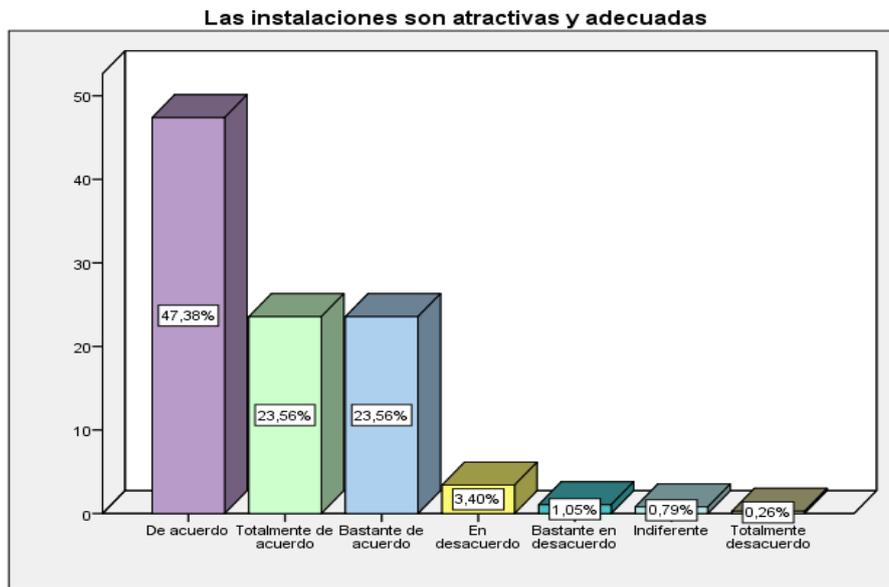
Tangibles (ítems del 1-4)	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Deben ser atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS?							
2. ¿Deben atender los empleados del IESS con una buena imagen ?							
3. ¿Debe el IESS tener equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados?							
4. ¿Debe ser clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los servicios?							
Fiabilidad (ítems del 5-8)	1	2	3	4	5	6	7
5. ¿Debe el IESS cumplir con los plazos establecidos en sus trámites?							
6. ¿Debe demostrar el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas?							
7. ¿Debe ser inmediata la atención del IESS a su requerimiento?							
8. ¿Debe ser clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los servicios?							
Capacidad de Respuesta (ítems del 9-12)	1	2	3	4	5	6	7
9. ¿Debe ser rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados?							
10. ¿Debe el IESS dar tiempos oportunos para la atención?							
11. ¿Deben estar libres los empleados del IESS al momento que usted requiera atención?							
12. ¿Debe ser oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera?							
Confiabilidad (ítems del 13-16)	1	2	3	4	5	6	7
13. ¿Debe el IESS cumplir con un servicio eficiente e íntegro?							
14. ¿Deben tener conocimientos suficientes los empleados del IESS para responder a sus requerimientos?							
15. ¿Debe ser cortés la atención de los empleados del IESS?							
16. ¿Deben sentirse satisfechos los usuarios con los servicios que le ofrece el IESS?							
Empatía (ítems de 17-21)	1	2	3	4	5	6	7
17. ¿Debe el IESS proporcionar una atención esmerada y personalizada?							
18. ¿Debe haber alguien que lo reciba atentamente para darle la primera información de lo que necesita?							
19. ¿Deben ser adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención?							
20. ¿Deben atender los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud?							
21. ¿Debe el IESS preocuparse por atenderlo como usted se merece?							

Anexo 5
Fotografías aplicando las encuestas

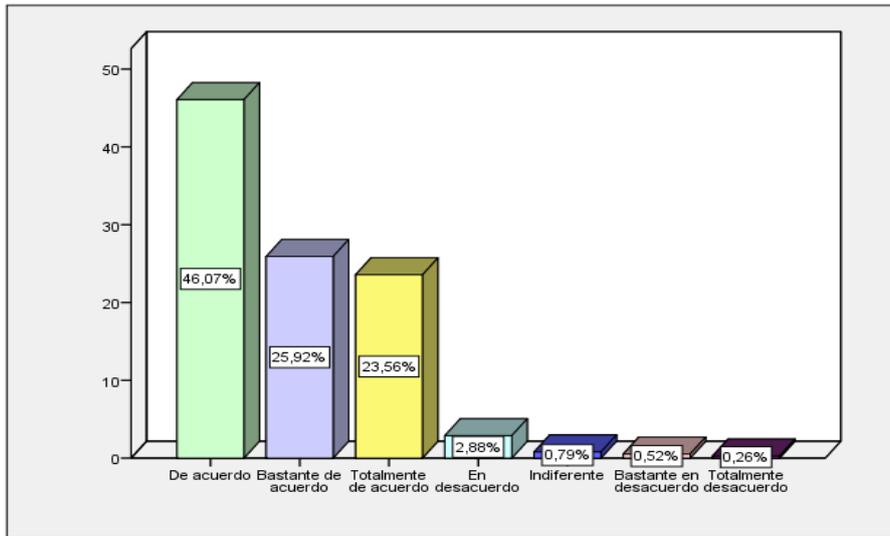


Anexo 6

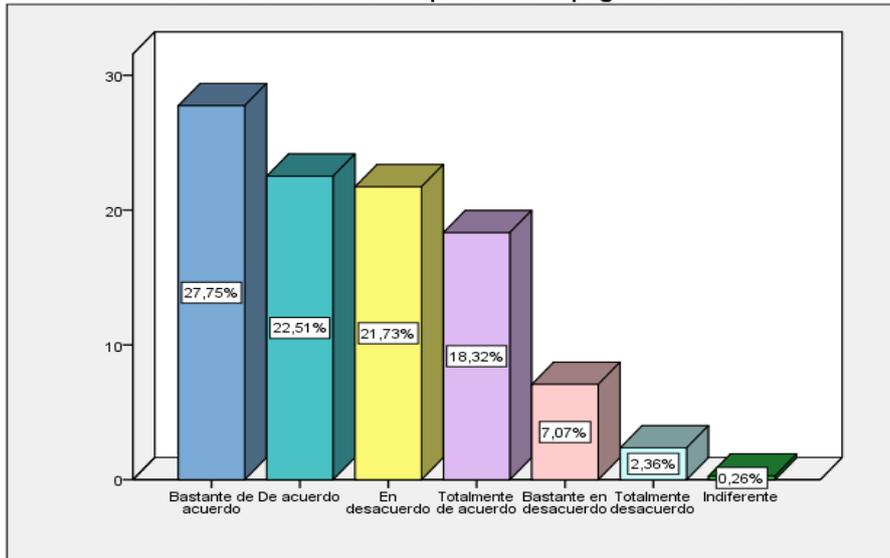
Gráficos estadísticos de las preguntas de percepciones



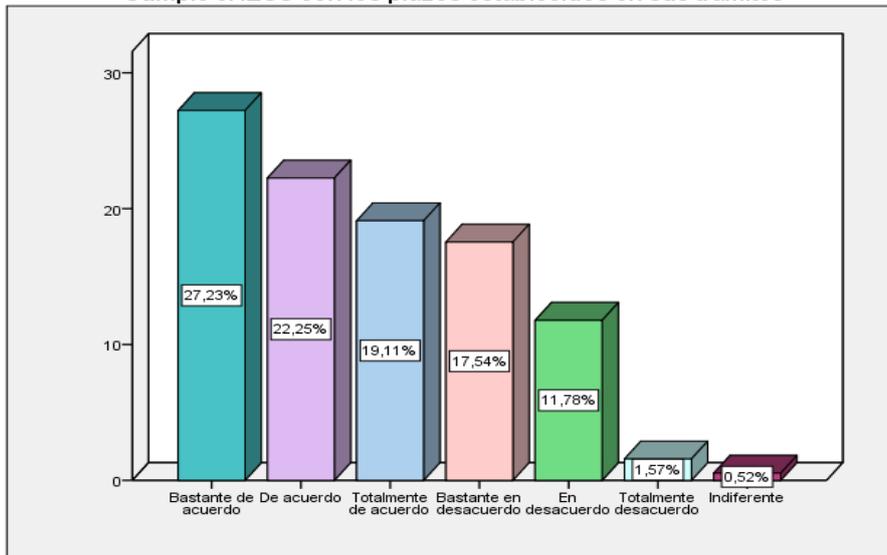
El IESS cuenta con equipos modernos para el buen desempeño de sus empleados



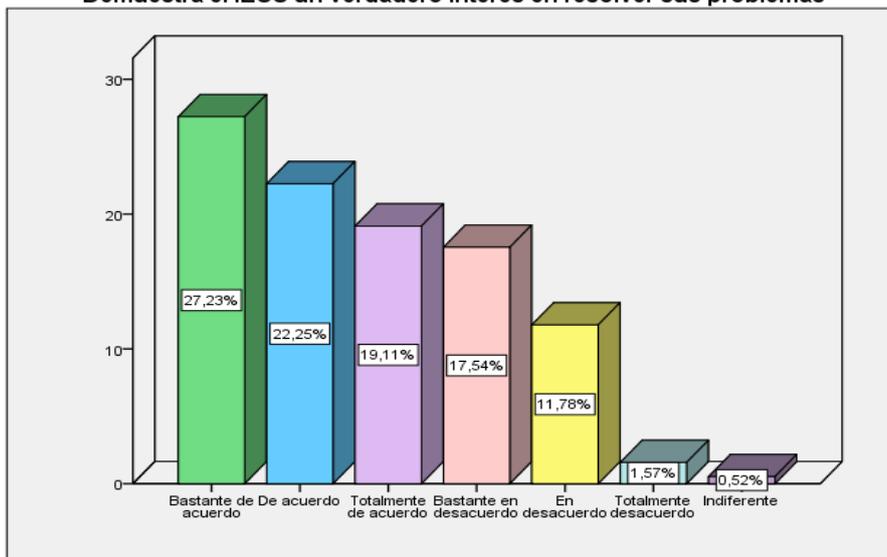
Es clara la información que brinda la página del IESS



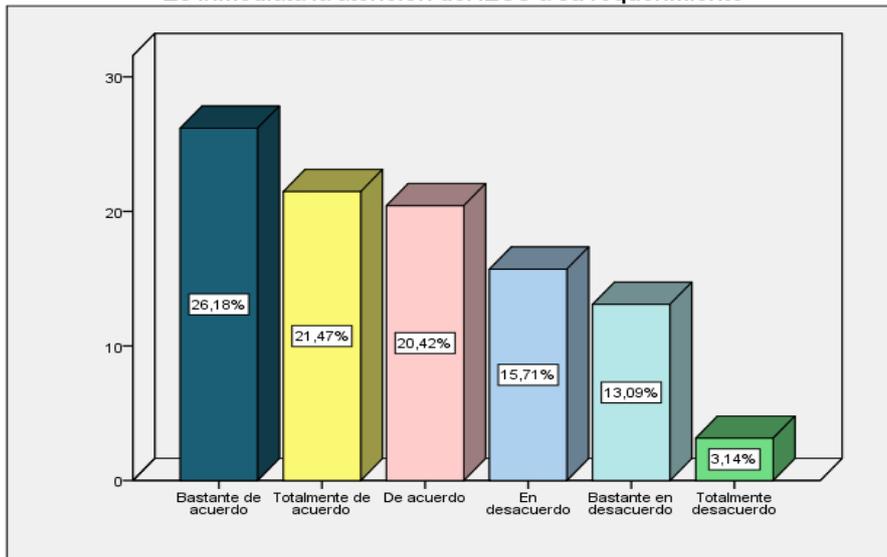
Cumple el IESS con los plazos establecidos en sus trámites



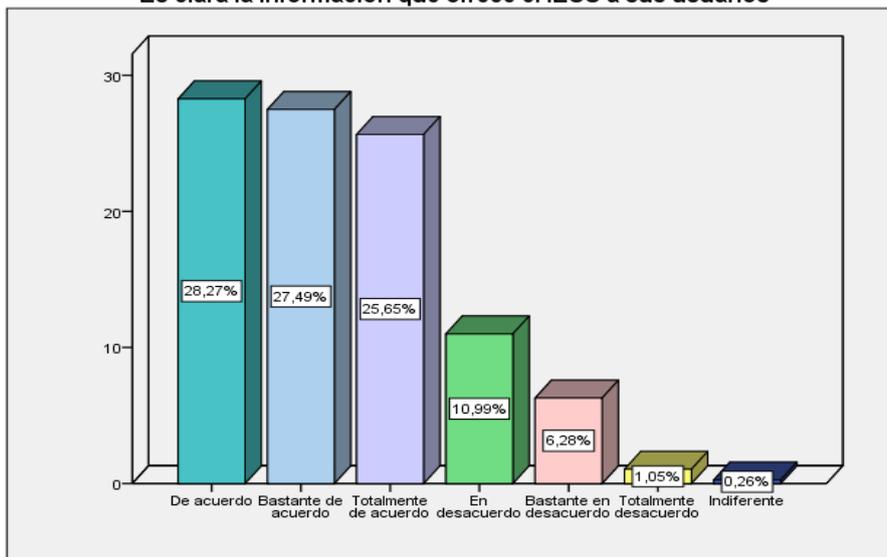
Demuestra el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas



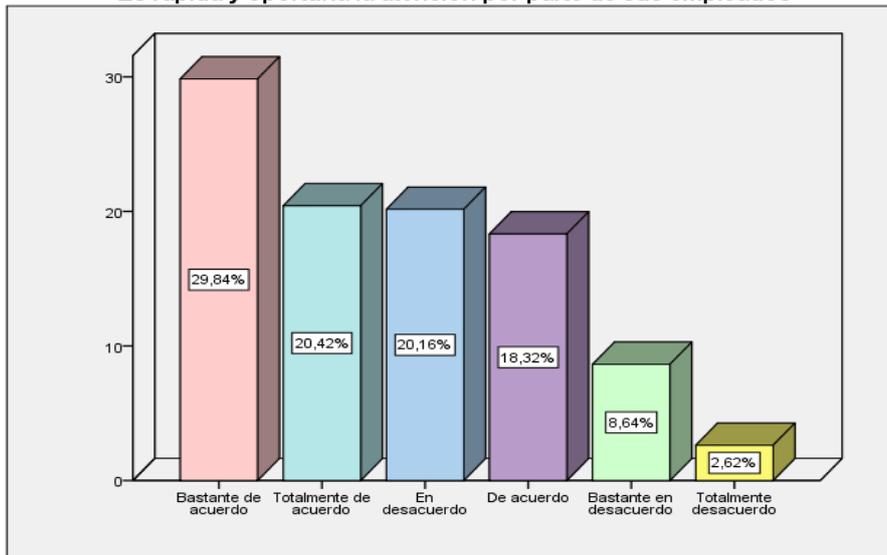
Es inmediata la atención del IESS a su requerimiento



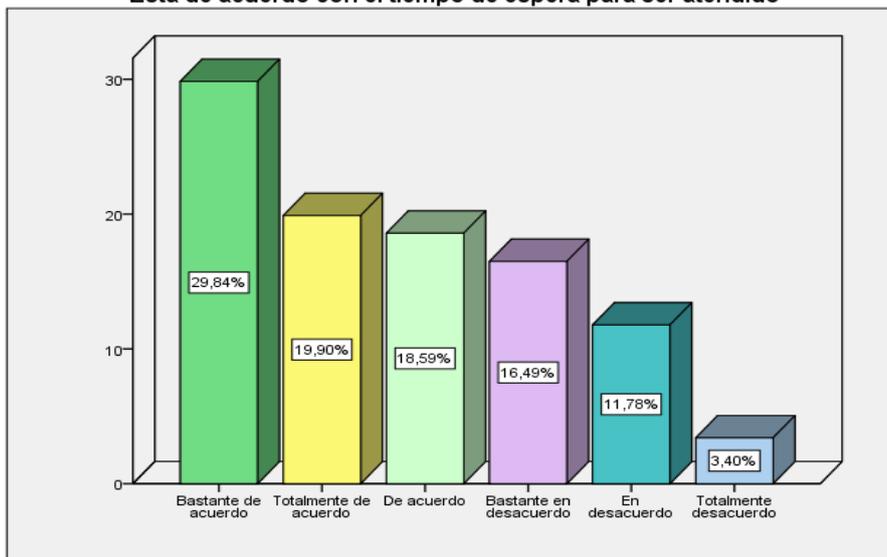
Es clara la información que ofrece el IESS a sus usuarios



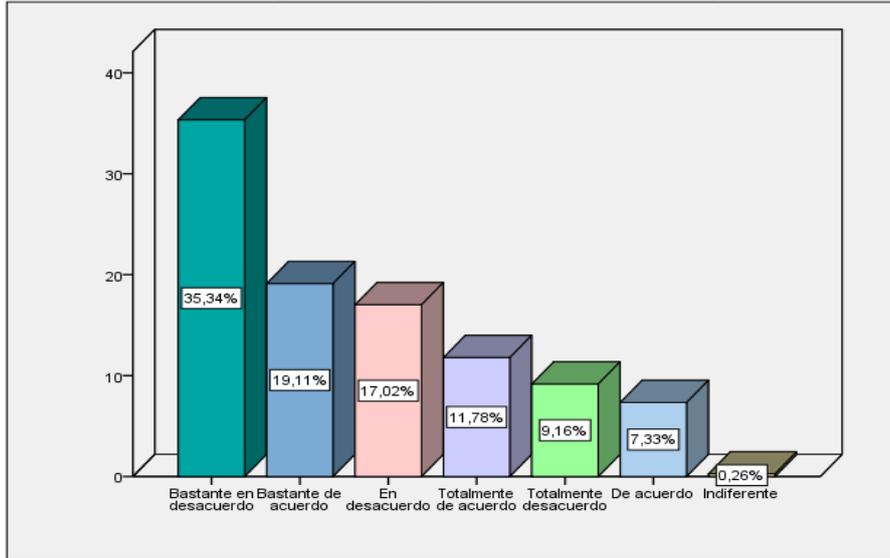
Es rápida y oportuna la atención por parte de sus empleados



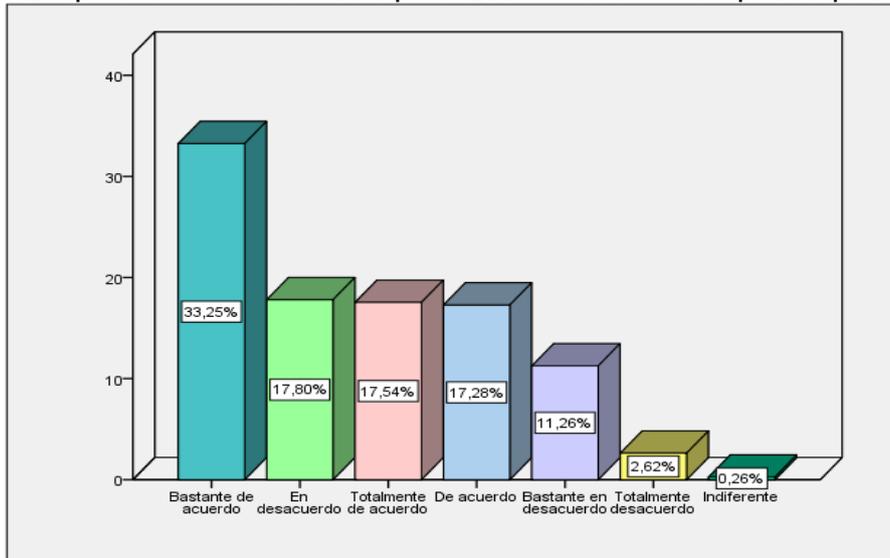
Esta de acuerdo con el tiempo de espera para ser atendido



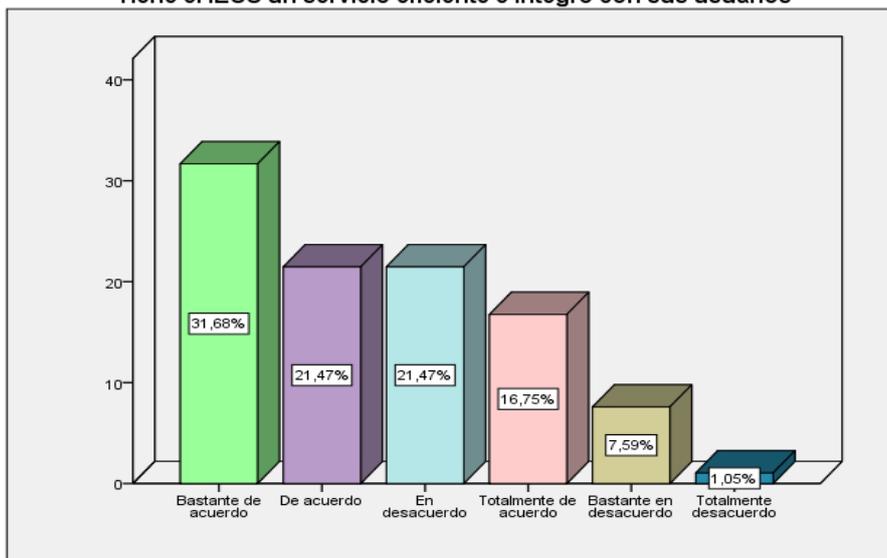
Están demasiado ocupados los empleados cuándo usted requiere atención



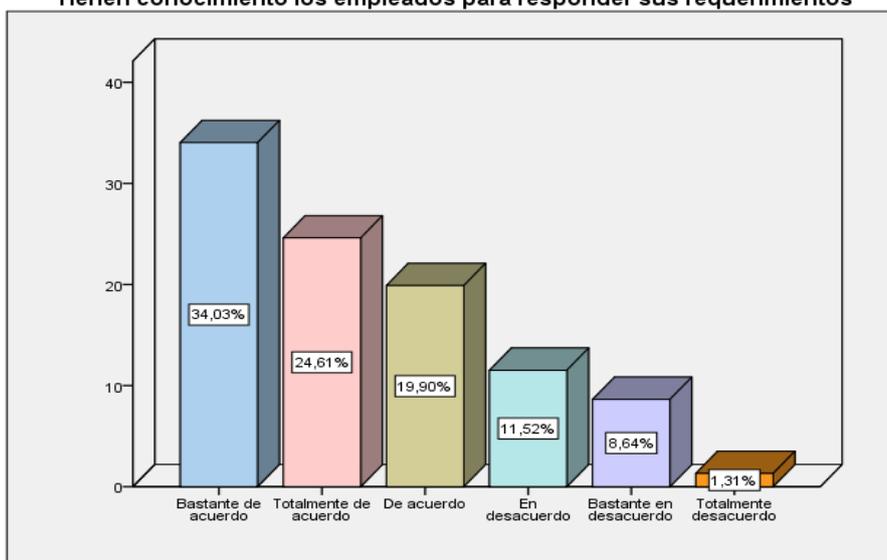
Es oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera



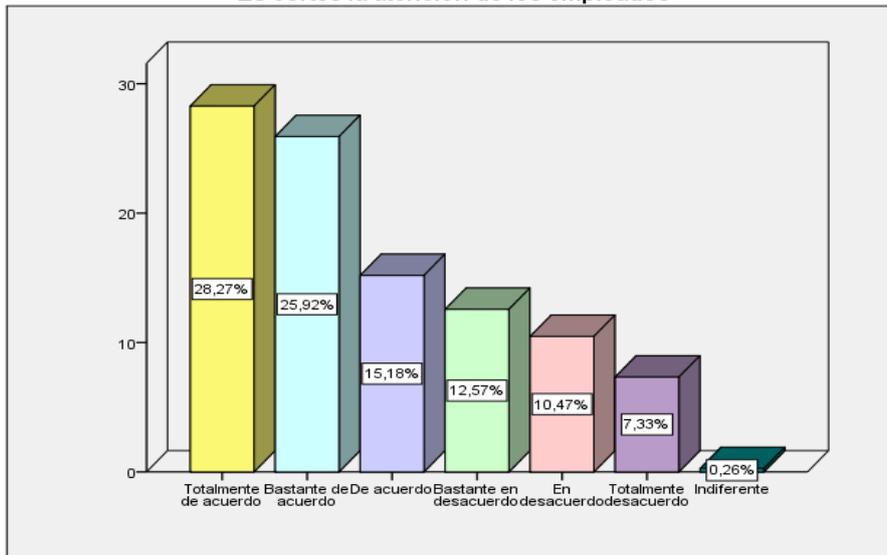
Tiene el IESS un servicio eficiente e integro con sus usuarios



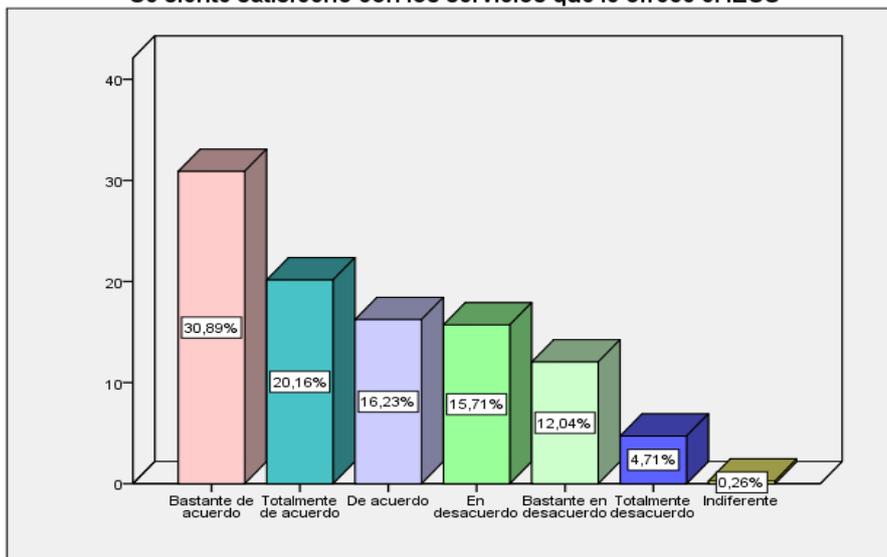
Tienen conocimiento los empleados para responder sus requerimientos



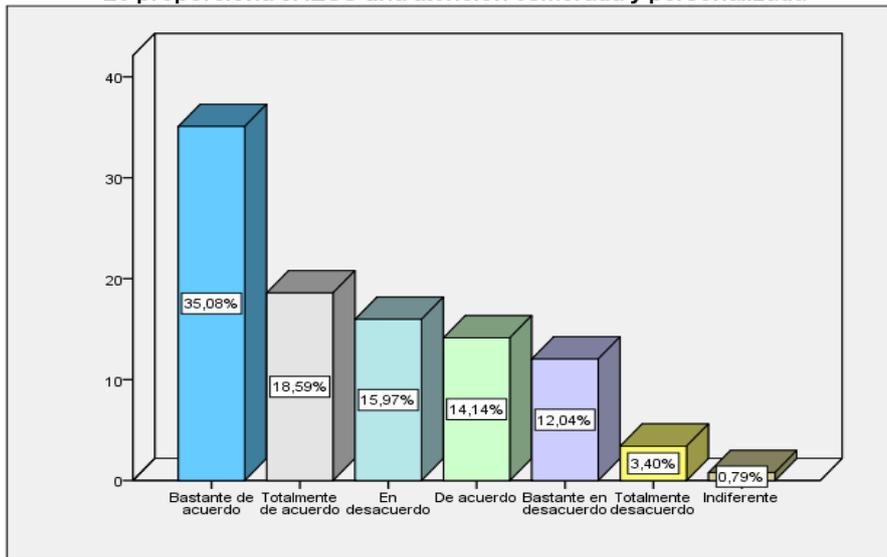
Es cortés la atención de los empleados



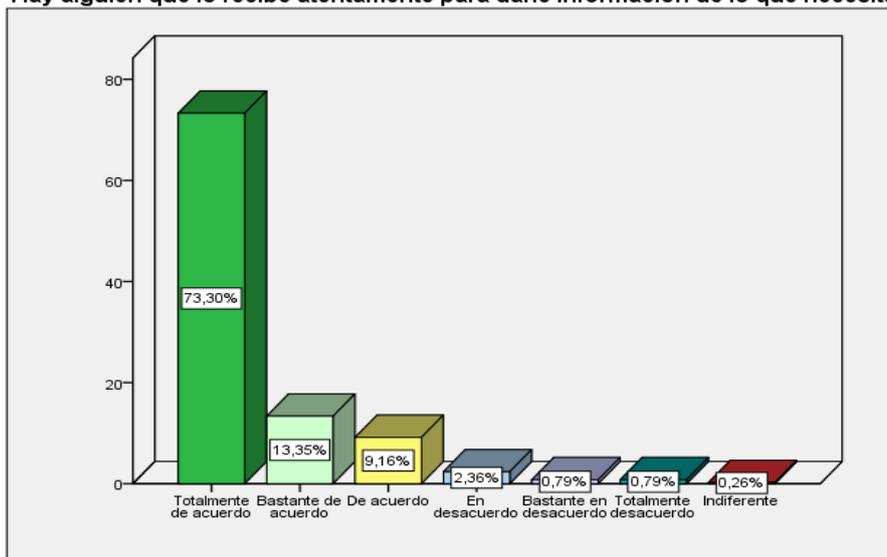
Se siente satisfecho con los servicios que le ofrece el IESS



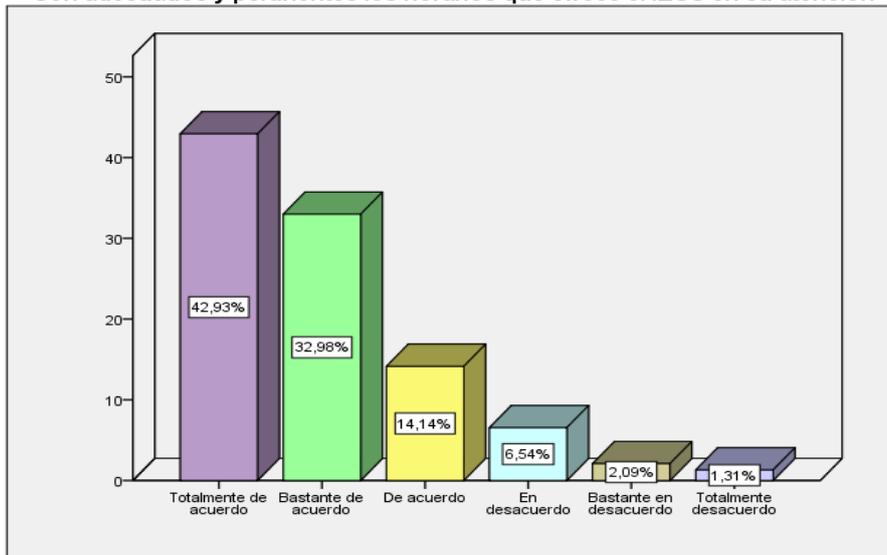
Le proporciona el IESS una atención esmerada y personalizada



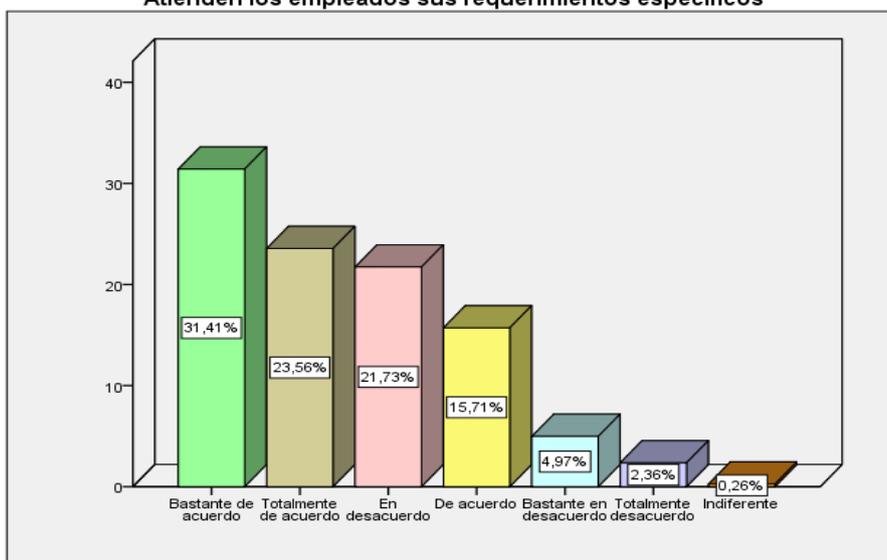
Hay alguien que lo recibe atentamente para darle información de lo que necesita



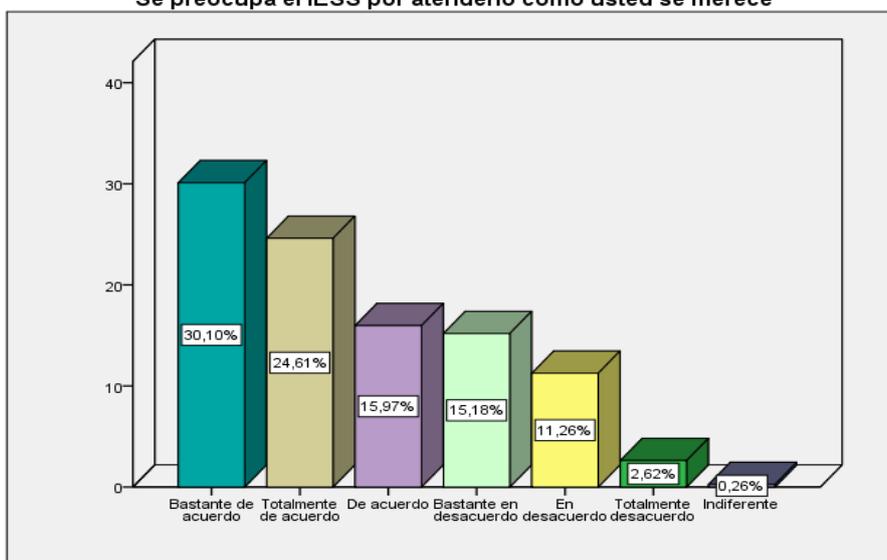
Son adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención



Atienden los empleados sus requerimientos específicos

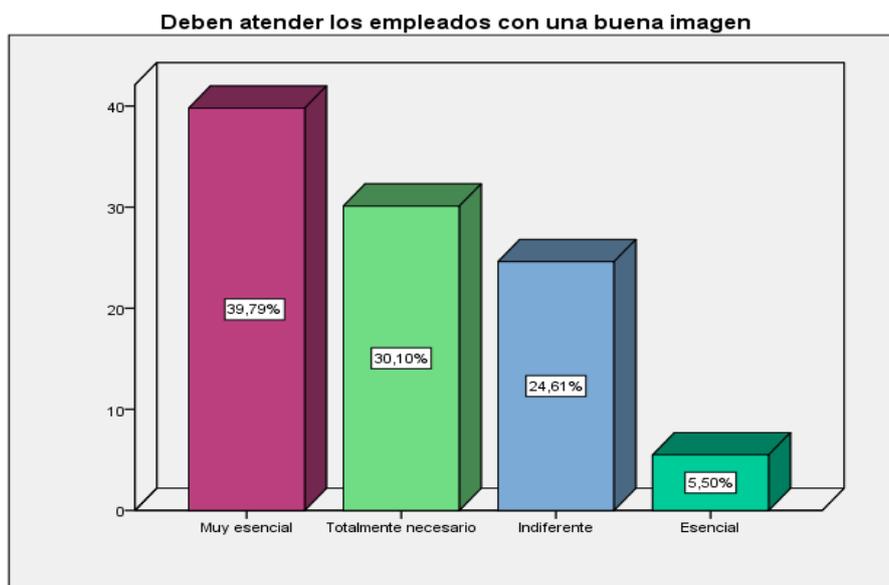
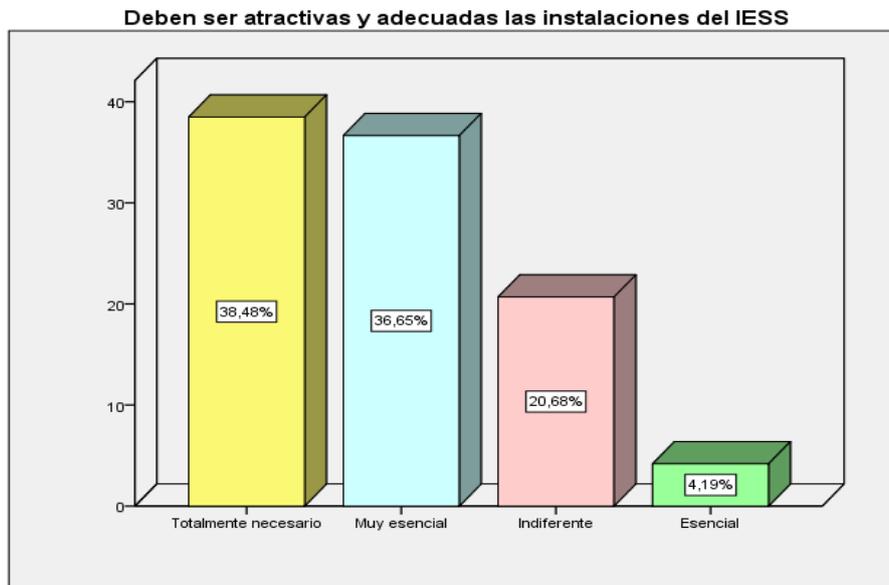


Se preocupa el IESS por atenderlo como usted se merece

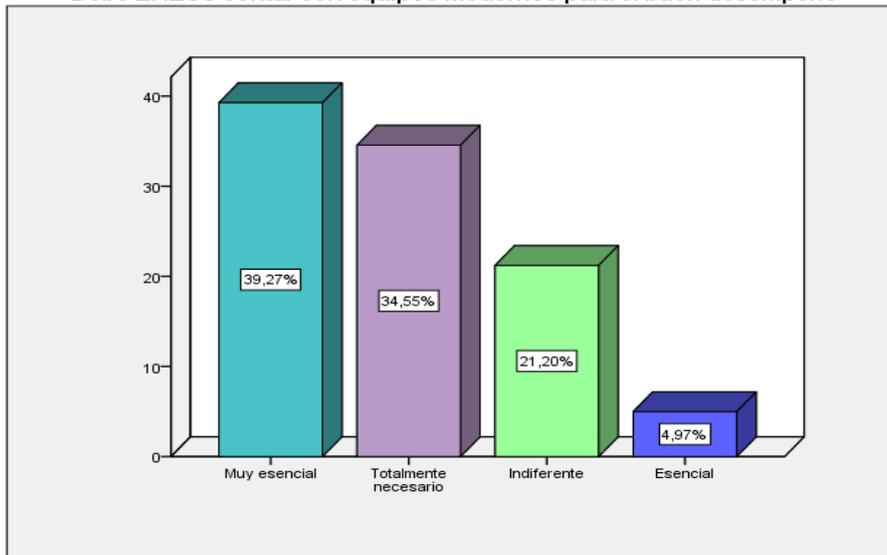


Anexo 7

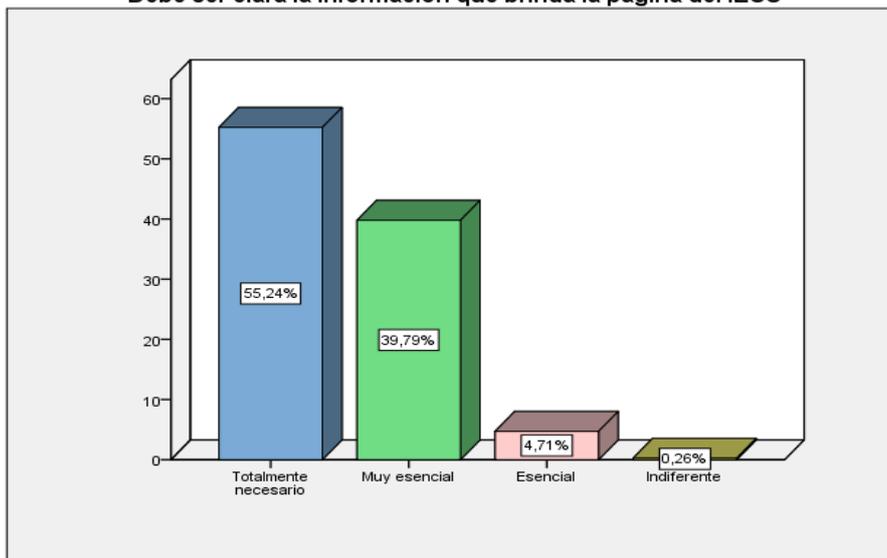
Gráficos estadísticos de las preguntas de expectativas



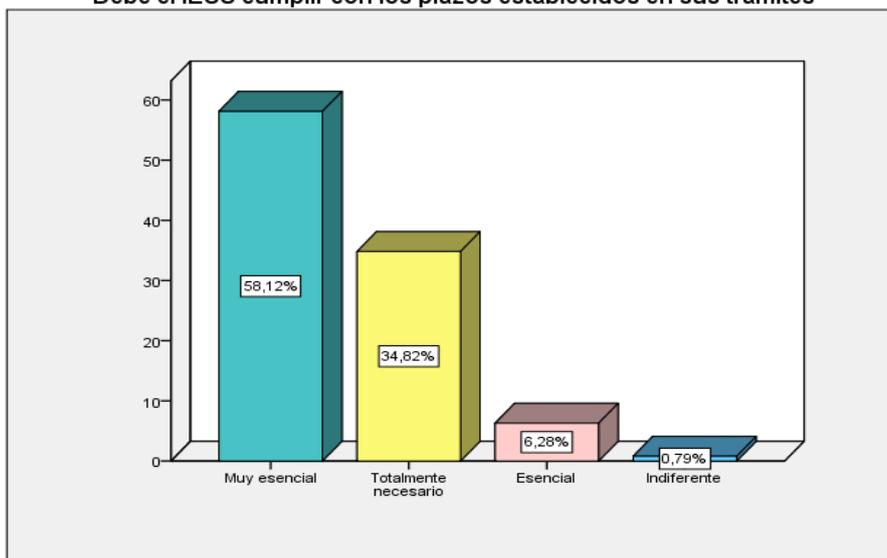
Debe El IESS contar con equipos modernos para el buen desempeño



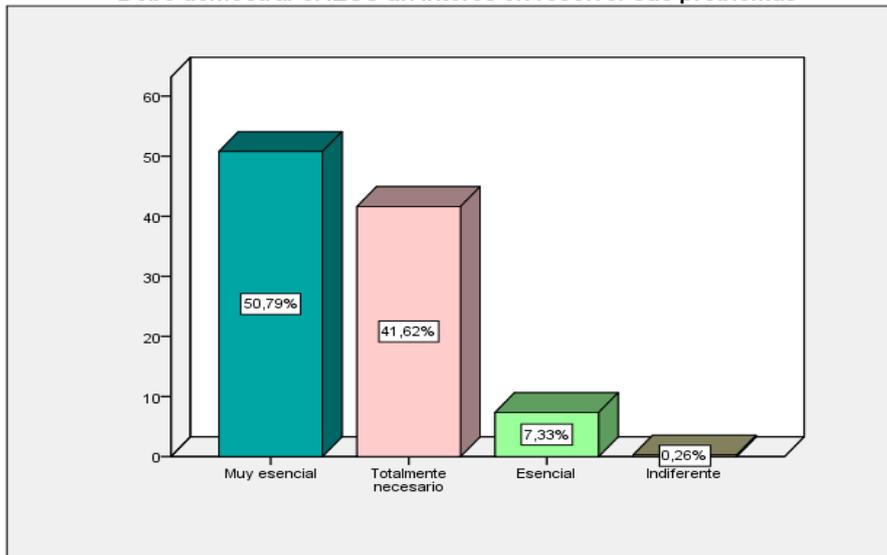
Debe ser clara la información que brinda la pagina del IESS



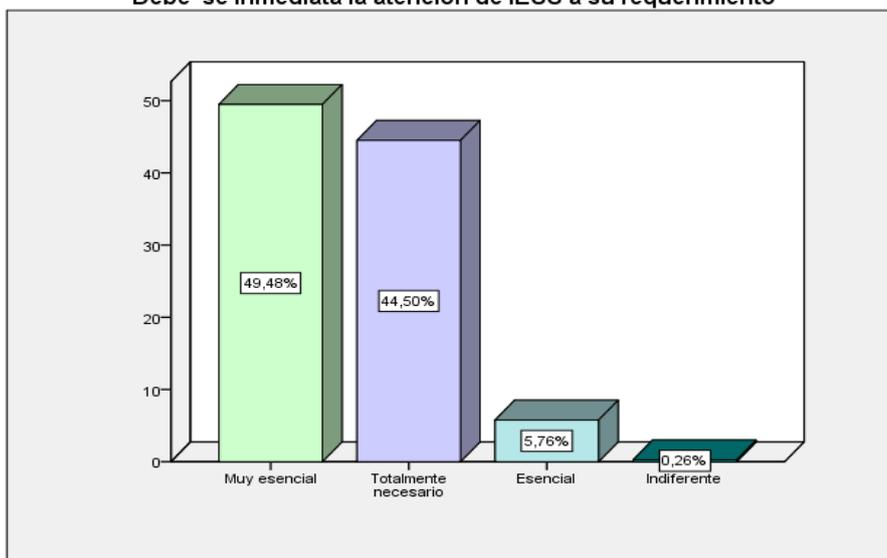
Debe el IESS cumplir con los plazos establecidos en sus trámites



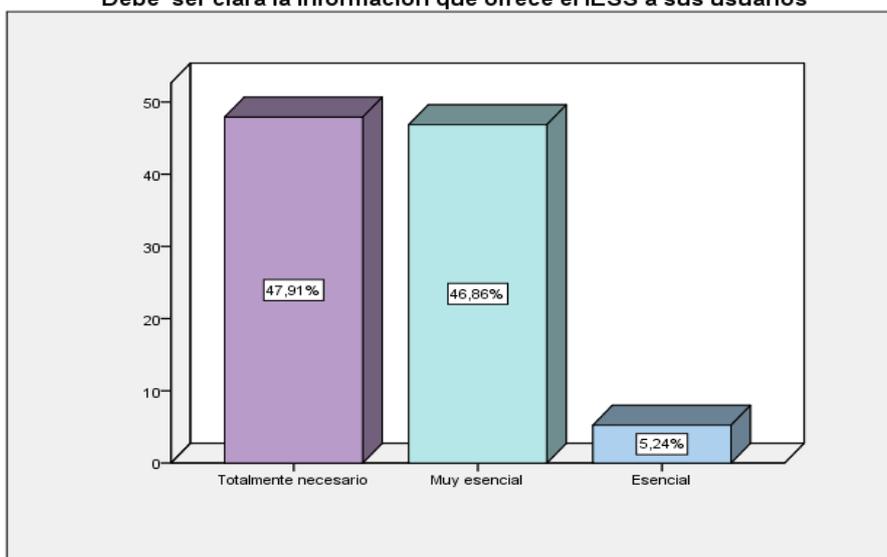
Debe demostrar el IESS un interés en resolver sus problemas



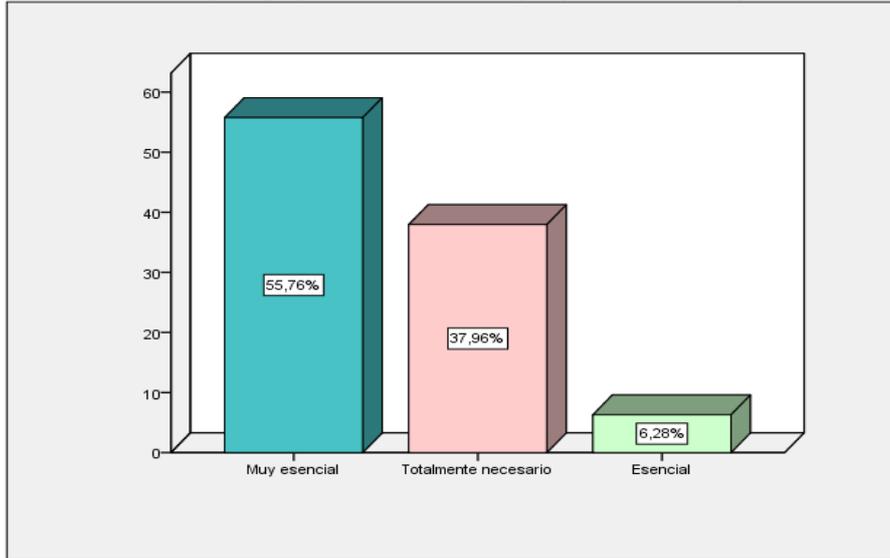
Debe se inmediata la atención de IESS a su requerimiento



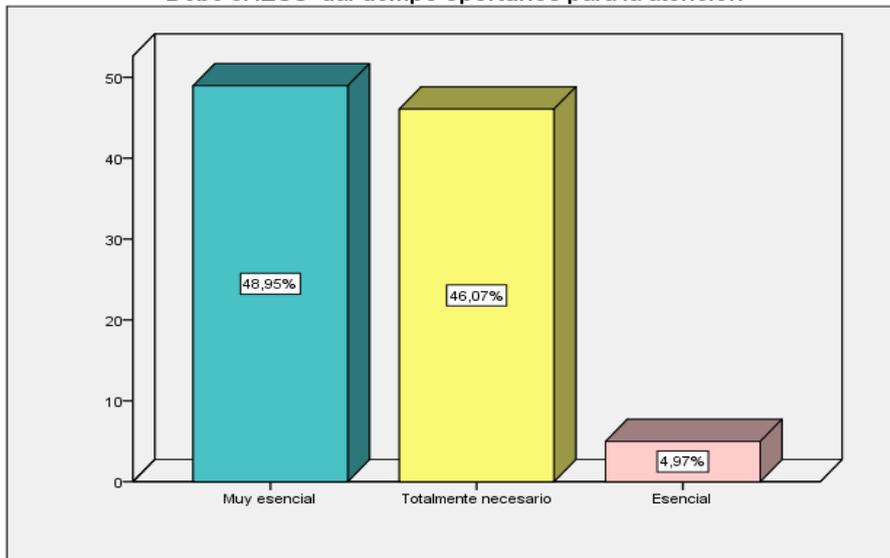
Debe ser clara la información que ofrece el IESS a sus usuarios



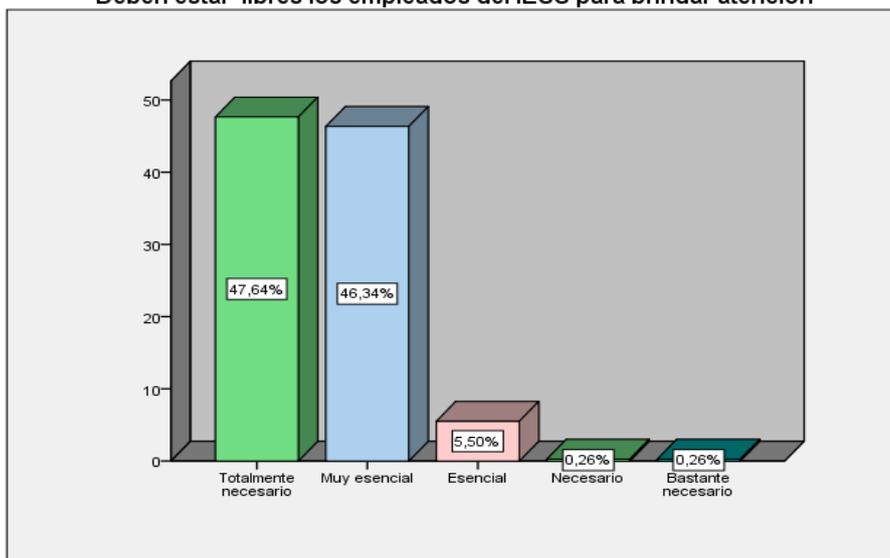
Debe ser rápida y oportuna la atención por parte de sus empleados



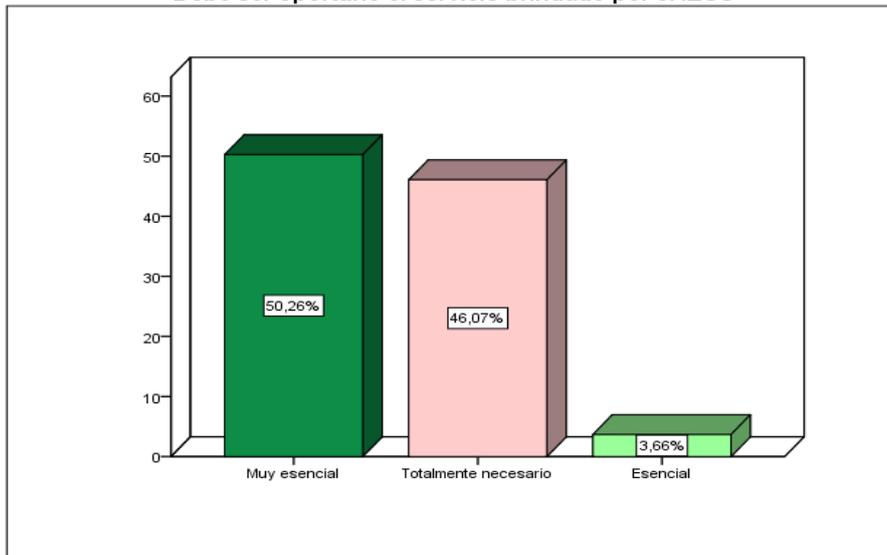
Debe el IESS dar tiempo oportunos para la atención



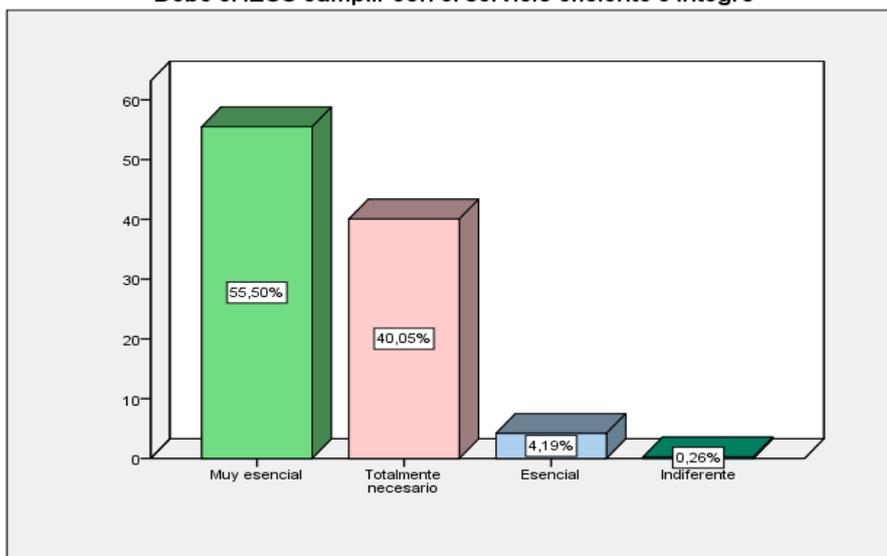
Deben estar libres los empleados del IESS para brindar atención



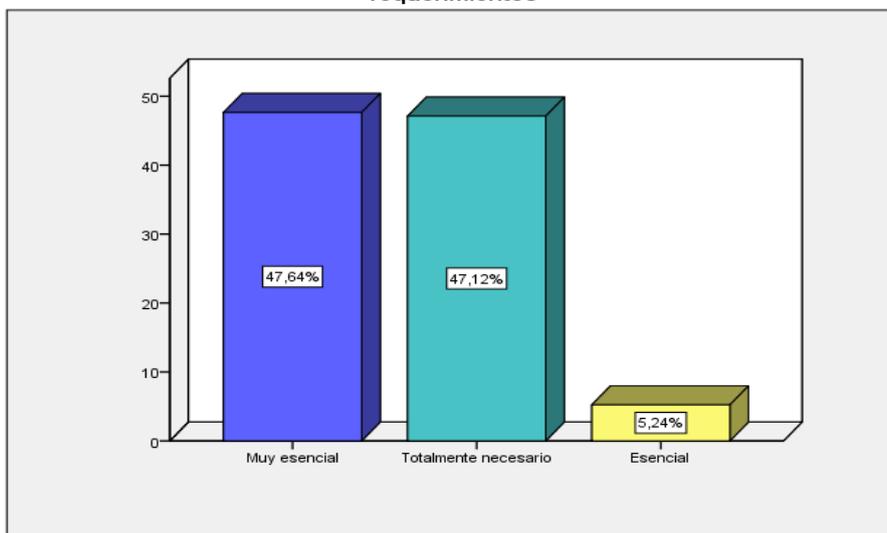
Debe ser oportuno el servicio brindado por el IESS



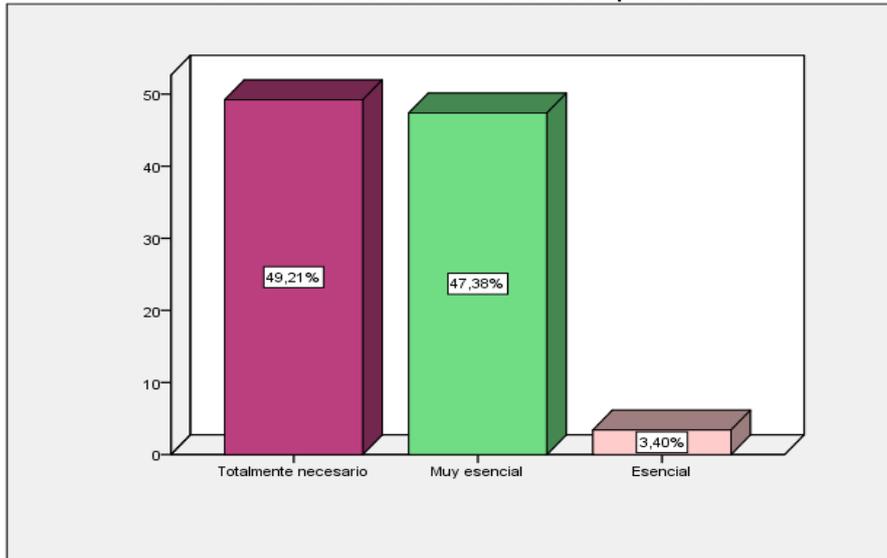
Debe el IESS cumplir con el servicio eficiente e integro



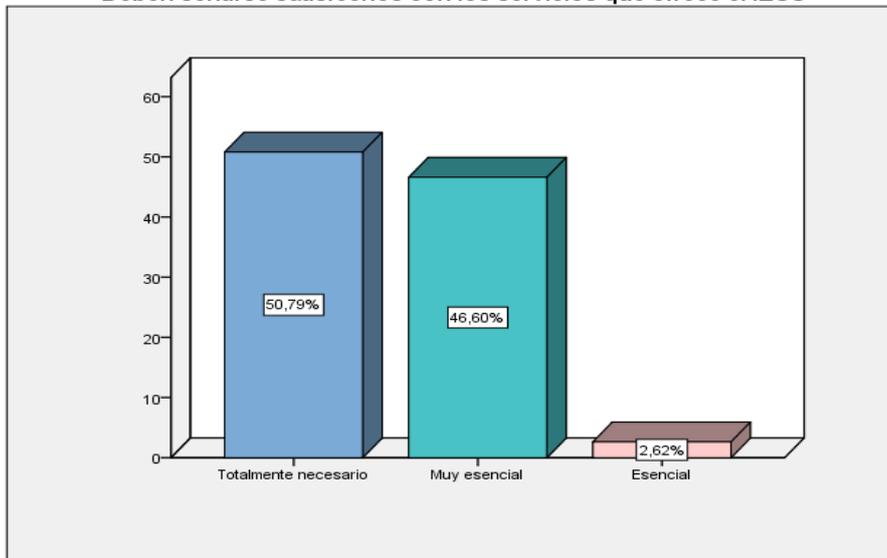
Deben tener conocimiento los empleados del IESS para atender sus requerimientos



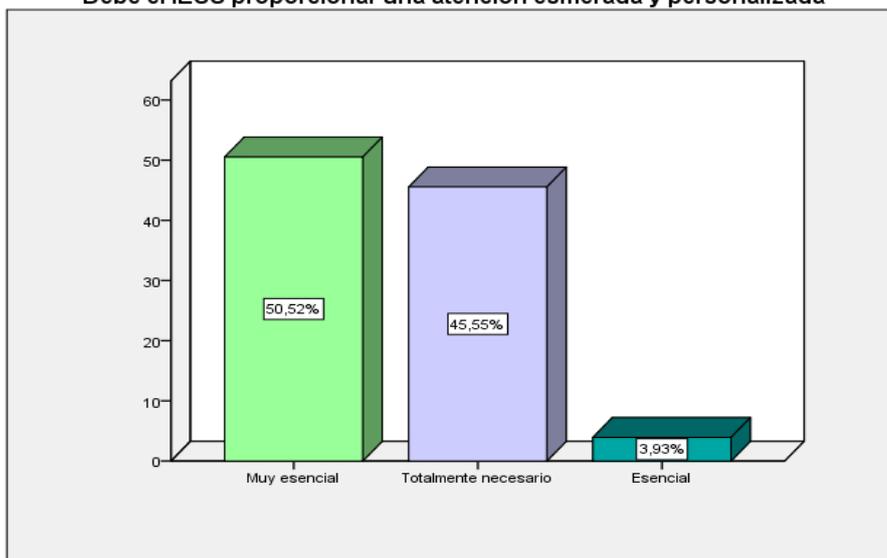
Debe ser cortes la atención de los empleados



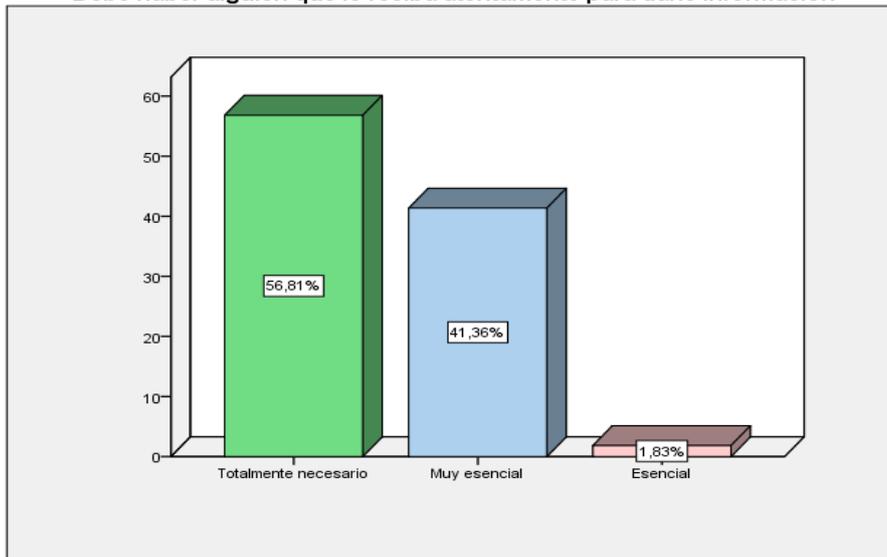
Deben sentirse satisfechos con los servicios que ofrece el IESS



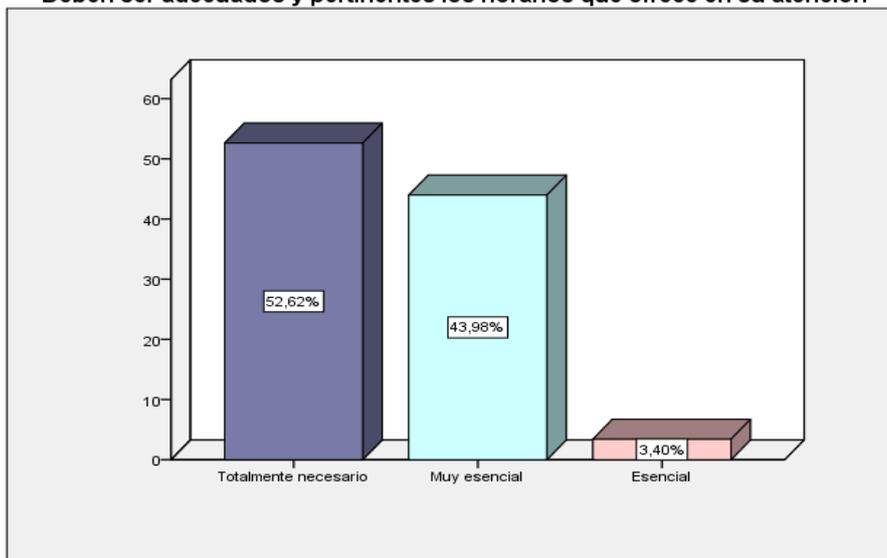
Debe el IESS proporcionar una atención esmerada y personalizada



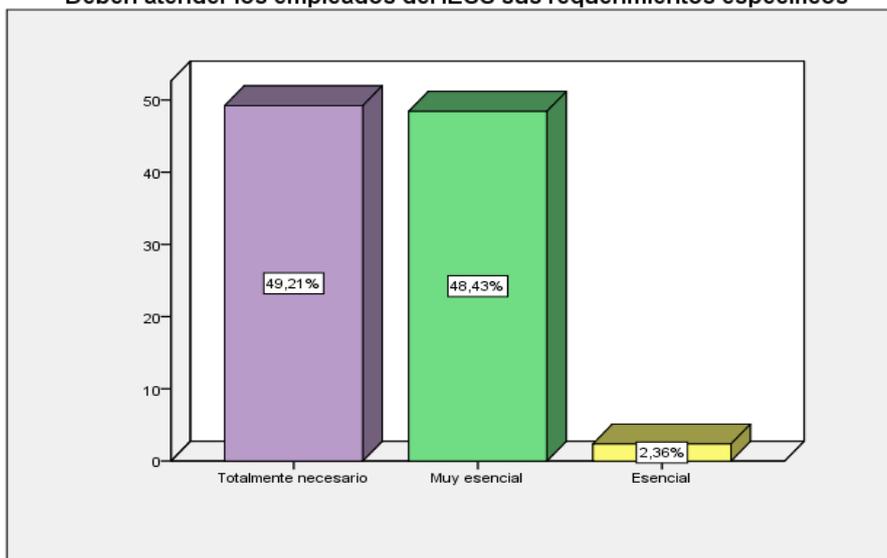
Debe haber alguien que lo reciba atentamente para darle información



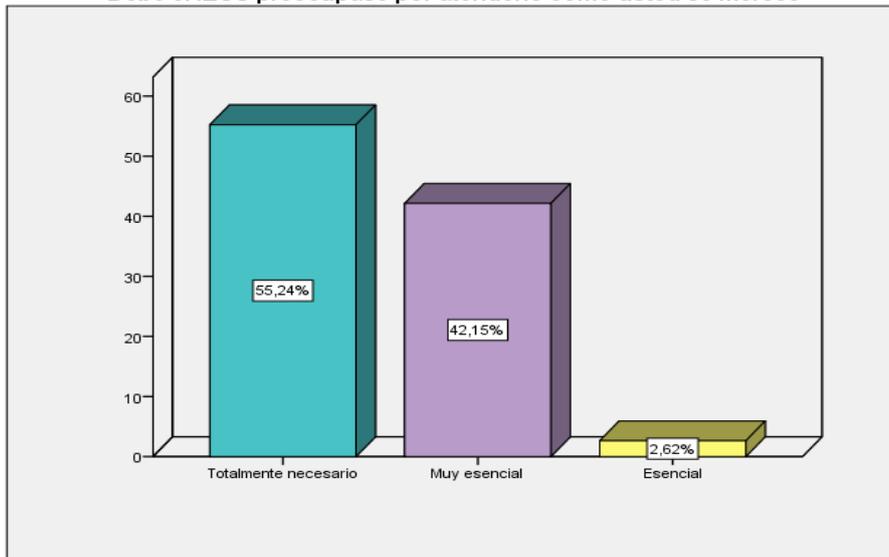
Deben ser adecuados y pertinentes los horarios que ofrece en su atención



Deben atender los empleados del IESS sus requerimientos específicos



Debe el IESS preocuparse por atenderlo como usted se merece



Anexo 8

Tablas estadísticas de las preguntas de percepciones

¿Son atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Bastante en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,3
	En desacuerdo	13	3,4	3,4	4,7
	Indiferente	3	,8	,8	5,5
	De acuerdo	181	47,4	47,4	52,9
	Bastante de acuerdo	90	23,6	23,6	76,4
	Totalmente de acuerdo	90	23,6	23,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Tienen los empleados una buena imagen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	34	8,9	8,9	8,9
	Bastante en desacuerdo	26	6,8	6,8	15,7
	En desacuerdo	22	5,8	5,8	21,5
	Indiferente	3	,8	,8	22,3
	De acuerdo	138	36,1	36,1	58,4
	Bastante de acuerdo	80	20,9	20,9	79,3
	Totalmente de acuerdo	79	20,7	20,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Tiene el IESS equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Bastante en desacuerdo	2	,5	,5	,8
	En desacuerdo	11	2,9	2,9	3,7
	Indiferente	3	,8	,8	4,5
	De acuerdo	176	46,1	46,1	50,5
	Bastante de acuerdo	99	25,9	25,9	76,4
	Totalmente de acuerdo	90	23,6	23,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Es clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los diferentes servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	Bastante en desacuerdo	15	3,9	3,9	6,0
	En desacuerdo	55	14,4	14,4	20,4
	Indiferente	2	,5	,5	20,9
	De acuerdo	66	17,3	17,3	38,2
	Bastante de acuerdo	88	23,0	23,0	61,3
	Totalmente de acuerdo	148	38,7	38,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Cumple el IESS con los plazos establecidos en sus trámites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	9	2,4	2,4	2,4
	Bastante en desacuerdo	27	7,1	7,1	9,4
	En desacuerdo	83	21,7	21,7	31,2
	Indiferente	1	,3	,3	31,4
	De acuerdo	86	22,5	22,5	53,9
	Bastante de acuerdo	106	27,7	27,7	81,7
	Totalmente de acuerdo	70	18,3	18,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Demuestra el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Bastante en desacuerdo	67	17,5	17,5	19,1
	En desacuerdo	45	11,8	11,8	30,9
	Indiferente	2	,5	,5	31,4
	De acuerdo	85	22,3	22,3	53,7
	Bastante de acuerdo	104	27,2	27,2	80,9
	Totalmente de acuerdo	73	19,1	19,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Es inmediata la atención del IESS a su requerimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
	Bastante en desacuerdo	50	13,1	13,1	16,2
	En desacuerdo	60	15,7	15,7	31,9
	De acuerdo	78	20,4	20,4	52,4
	Bastante de acuerdo	100	26,2	26,2	78,5
	Totalmente de acuerdo	82	21,5	21,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Es clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los diferentes servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	Bastante en desacuerdo	24	6,3	6,3	7,3
	En desacuerdo	42	11,0	11,0	18,3
	Indiferente	1	,3	,3	18,6
	De acuerdo	108	28,3	28,3	46,9
	Bastante de acuerdo	105	27,5	27,5	74,3
	Totalmente de acuerdo	98	25,7	25,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Es rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	Bastante en desacuerdo	33	8,6	8,6	11,3
	En desacuerdo	77	20,2	20,2	31,4
	De acuerdo	70	18,3	18,3	49,7
	Bastante de acuerdo	114	29,8	29,8	79,6
	Totalmente de acuerdo	78	20,4	20,4	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Está de acuerdo con el tiempo de espera para ser atendido en el IESS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
	Bastante en desacuerdo	63	16,5	16,5	19,9
	En desacuerdo	45	11,8	11,8	31,7
	De acuerdo	71	18,6	18,6	50,3
	Bastante de acuerdo	114	29,8	29,8	80,1
	Totalmente de acuerdo	76	19,9	19,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Están demasiado ocupados los empleados del IESS cuando usted requiere atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	35	9,2	9,2	9,2
	Bastante en desacuerdo	135	35,3	35,3	44,5
	En desacuerdo	65	17,0	17,0	61,5
	Indiferente	1	,3	,3	61,8
	De acuerdo	28	7,3	7,3	69,1
	Bastante de acuerdo	73	19,1	19,1	88,2
	Totalmente de acuerdo	45	11,8	11,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Es oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	Bastante en desacuerdo	43	11,3	11,3	13,9
	En desacuerdo	68	17,8	17,8	31,7
	Indiferente	1	,3	,3	31,9
	De acuerdo	66	17,3	17,3	49,2
	Bastante de acuerdo	127	33,2	33,2	82,5
	Totalmente de acuerdo	67	17,5	17,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Tiene el IESS un servicio eficiente e íntegro con sus usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
	Bastante en desacuerdo	29	7,6	7,6	8,6
	En desacuerdo	82	21,5	21,5	30,1
	De acuerdo	82	21,5	21,5	51,6
	Bastante de acuerdo	121	31,7	31,7	83,2
	Totalmente de acuerdo	64	16,8	16,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Tienen el suficiente conocimiento los empleados del IESS para responder a sus requerimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Bastante en desacuerdo	33	8,6	8,6	9,9
	En desacuerdo	44	11,5	11,5	21,5
	De acuerdo	76	19,9	19,9	41,4
	Bastante de acuerdo	130	34,0	34,0	75,4
	Totalmente de acuerdo	94	24,6	24,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Es cortés la atención de los empleados del IESS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	28	7,3	7,3	7,3
	Bastante en desacuerdo	48	12,6	12,6	19,9
	En desacuerdo	40	10,5	10,5	30,4
	Indiferente	1	,3	,3	30,6
	De acuerdo	58	15,2	15,2	45,8
	Bastante de acuerdo	99	25,9	25,9	71,7
	Totalmente de acuerdo	108	28,3	28,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Se siente satisfecho con los servicios que le ofrece el IESS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	18	4,7	4,7	4,7
	Bastante en desacuerdo	46	12,0	12,0	16,8
	En desacuerdo	60	15,7	15,7	32,5
	Indiferente	1	,3	,3	32,7
	De acuerdo	62	16,2	16,2	49,0
	Bastante de acuerdo	118	30,9	30,9	79,8
	Totalmente de acuerdo	77	20,2	20,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Le proporciona el IESS una atención esmerada y personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	13	3,4	3,4	3,4
	Bastante en desacuerdo	46	12,0	12,0	15,4
	En desacuerdo	61	16,0	16,0	31,4
	Indiferente	3	,8	,8	32,2
	De acuerdo	54	14,1	14,1	46,3
	Bastante de acuerdo	134	35,1	35,1	81,4
	Totalmente de acuerdo	71	18,6	18,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Hay alguien que lo recibe atentamente para darle la primera información de lo que necesita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Bastante en desacuerdo	3	,8	,8	1,6
	En desacuerdo	9	2,4	2,4	3,9
	Indiferente	1	,3	,3	4,2
	De acuerdo	35	9,2	9,2	13,4
	Bastante de acuerdo	51	13,4	13,4	26,7
	Totalmente de acuerdo	280	73,3	73,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Son adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Bastante en desacuerdo	8	2,1	2,1	3,4
	En desacuerdo	25	6,5	6,5	9,9
	De acuerdo	54	14,1	14,1	24,1
	Bastante de acuerdo	126	33,0	33,0	57,1
	Totalmente de acuerdo	164	42,9	42,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Atienden los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	9	2,4	2,4	2,4
	Bastante en desacuerdo	19	5,0	5,0	7,3
	En desacuerdo	83	21,7	21,7	29,1
	Indiferente	1	,3	,3	29,3
	De acuerdo	60	15,7	15,7	45,0
	Bastante de acuerdo	120	31,4	31,4	76,4
	Totalmente de acuerdo	90	23,6	23,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

¿Se preocupa el IESS por atenderlo como usted se merece?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente desacuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	Bastante en desacuerdo	58	15,2	15,2	17,8
	En desacuerdo	43	11,3	11,3	29,1
	Indiferente	1	,3	,3	29,3
	De acuerdo	61	16,0	16,0	45,3
	Bastante de acuerdo	115	30,1	30,1	75,4
	Totalmente de acuerdo	94	24,6	24,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Anexo 9

Tablas estadísticas de las preguntas de expectativa

¿Deben ser atractivas y adecuadas las instalaciones del IESS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	79	20,7	20,7	20,7
	Esencial	16	4,2	4,2	24,9
	Muy esencial	140	36,6	36,6	61,5
	Totalmente necesario	147	38,5	38,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor.

¿Deben atender los empleados del IESS con una buena imagen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	94	24,6	24,6	24,6
	Esencial	21	5,5	5,5	30,1
	Muy esencial	152	39,8	39,8	69,9
	Totalmente necesario	115	30,1	30,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe el IESS tener equipos modernos y aptos para el correcto desempeño de sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	81	21,2	21,2	21,2
	Esencial	19	5,0	5,0	26,2
	Muy esencial	150	39,3	39,3	65,4
	Totalmente necesario	132	34,6	34,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe ser clara y precisa la información que brinda la página del IESS para acceder a los servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	,3	,3	,3
	Esencial	18	4,7	4,7	5,0
	Muy esencial	152	39,8	39,8	44,8
	Totalmente necesario	211	55,2	55,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe el IESS cumplir con los plazos establecidos en sus trámites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	,8	,8	,8
	Esencial	24	6,3	6,3	7,1
	Muy esencial	222	58,1	58,1	65,2
	Totalmente necesario	133	34,8	34,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe demostrar el IESS un verdadero interés en resolver sus problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	,3	,3	,3
	Esencial	28	7,3	7,3	7,6
	Muy esencial	194	50,8	50,8	58,4
	Totalmente necesario	159	41,6	41,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe ser inmediata la atención del IESS a su requerimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	,3	,3	,3
	Esencial	22	5,8	5,8	6,0
	Muy esencial	189	49,5	49,5	55,5
	Totalmente necesario	170	44,5	44,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe ser clara, precisa y completa la información que el IESS ofrece a sus usuarios para acceder a los servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	20	5,2	5,2	5,2
	Muy esencial	179	46,9	46,9	52,1
	Totalmente necesario	183	47,9	47,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe ser rápida y oportuna la atención del IESS por parte de sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	24	6,3	6,3	6,3
	Muy esencial	213	55,8	55,8	62,0
	Totalmente necesario	145	38,0	38,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe el IESS dar tiempos oportunos para la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	19	5,0	5,0	5,0
	Muy esencial	187	49,0	49,0	53,9
	Totalmente necesario	176	46,1	46,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Deben estar libres los empleados del IESS al momento que usted requiera atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante necesario	1	,3	,3	,3
	Necesario	1	,3	,3	,5
	Esencial	21	5,5	5,5	6,0
	Muy esencial	177	46,3	46,3	52,4
	Totalmente necesario	182	47,6	47,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe ser oportuno el servicio brindado por el IESS con relación al tiempo de espera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	14	3,7	3,7	3,7
	Muy esencial	192	50,3	50,3	53,9
	Totalmente necesario	176	46,1	46,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe el IESS cumplir con un servicio eficiente e íntegro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	,3	,3	,3
	Esencial	16	4,2	4,2	4,5
	Muy esencial	212	55,5	55,5	59,9
	Totalmente necesario	153	40,1	40,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Deben tener conocimientos suficientes los empleados del IESS para responder a sus requerimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	20	5,2	5,2	5,2
	Muy esencial	182	47,6	47,6	52,9
	Totalmente necesario	180	47,1	47,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe ser cortés la atención de los empleados del IESS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	13	3,4	3,4	3,4
	Muy esencial	181	47,4	47,4	50,8
	Totalmente necesario	188	49,2	49,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Deben sentirse satisfechos los usuarios con los servicios que le ofrece el IESS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	10	2,6	2,6	2,6
	Muy esencial	178	46,6	46,6	49,2
	Totalmente necesario	194	50,8	50,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe el IESS proporcionar una atención esmerada y personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	15	3,9	3,9	3,9
	Muy esencial	193	50,5	50,5	54,5
	Totalmente necesario	174	45,5	45,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe haber alguien que lo reciba atentamente para darle la primera información de lo que necesita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	7	1,8	1,8	1,8
	Muy esencial	158	41,4	41,4	43,2
	Totalmente necesario	217	56,8	56,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Deben ser adecuados y pertinentes los horarios que ofrece el IESS en su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	13	3,4	3,4	3,4
	Muy esencial	168	44,0	44,0	47,4
	Totalmente necesario	201	52,6	52,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Deben atender los empleados del IESS sus requerimientos específicos despejando toda inquietud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	9	2,4	2,4	2,4
	Muy esencial	185	48,4	48,4	50,8
	Totalmente necesario	188	49,2	49,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor

¿Debe el IESS preocuparse por atenderlo como usted se merece?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Esencial	10	2,6	2,6	2,6
	Muy esencial	161	42,1	42,1	44,8
	Totalmente necesario	211	55,2	55,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra las respuestas que tienen valor