



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención
recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7
MIES-Loja, año 2024**

**Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
licenciado en Administración Pública**

AUTOR:
ROMÁN RAMÍREZ BRYAN STEVEN

DIRECTOR:
Ing. Tania Patiño Calderón

Loja - Ecuador
2025

Certificación



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **PATINO CALDERON TANIA ELIZABETH**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja**, año 2024, perteneciente al estudiante **BRYAN STEVEN ROMAN RAMIREZ**, con cédula de identidad N° **1900520899**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 4 de Agosto de 2024

TANIA ELIZABETH PATINO CALDERON
Firmado digitalmente por TANIA ELIZABETH PATINO CALDERON
F) DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-001936

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Bryan Steven Román Ramírez**, declaro ser el autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma: _____

Autor: Bryan Steven Román Ramírez

Cédula de Identidad: 1900520899

Fecha: Loja, 12 de Febrero de 2025

Correo electrónico: bryan.roman@unl.edu.ec

Teléfono: 0988085193

Carta de Autorización por parte del autor, para la consulta, de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.

Yo, **Bryan Steven Román Ramírez**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024**, como requisito para optar el título de **Licenciado en Administración Pública**, 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 en el Repositorio Digital 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 del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los doce días del mes de febrero del dos mil veinticinco.

Firma: _____

Autor: Bryan Steven Román Ramírez

Cédula: 1900520899

Dirección: Loja, Ciudadela “El Rosal”, calle Antonio Machado y Ramón del Valle.

Correo electrónico: bryan.roman@unl.edu.ec

Celular: 0988085193

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director/a del Trabajo de Integración Curricular: Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón
Mg. Sc.

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mis familiares quienes me han brindado su comprensión, paciencia, y sus valiosos consejos en los momentos difíciles, inculcándome el ejemplo de esfuerzo y perseverancia. A mi hija Ainhoa, por ser mi mayor motivación y la razón por la que me esfuerzo cada día por ser una mejor persona. Su presencia en mi vida me impulsa a alcanzar nuevas metas y a seguir creciendo.

Bryan Steven Román Ramírez

Agradecimiento

Quiero dar gracias, en primer lugar, a Dios por haberme permitido alcanzar un objetivo más en mi vida, a la Universidad Nacional de Loja y a toda la planta docente de la Carrera de Administración Pública, por impartirme sus conocimientos durante mi carrera Universitaria. A mi directora del Trabajo de Integración Curricular, Ing. Tania Patiño, que con sus directrices y experiencia permitieron lograr este proyecto. De la misma forma agradecer a la Coordinación Zonal 7 MIES Loja, por la apertura brindada para la recopilación de información.

También deseo expresar mi profundo agradecimiento a mi familia por su apoyo incondicional, su paciencia y su confianza, los cuales fueron base esencial para obtener este logro.

Bryan Steven Román Ramírez

Índice de contenidos

<i>Portada</i>	<i>i</i>
<i>Certificación de director del trabajo de Integración Curricular</i>	<i>ii</i>
<i>Autoría</i>	<i>iii</i>
<i>Carta de Autorización por parte del autor, para la consulta, de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.</i>	<i>iv</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>v</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>vi</i>
<i>Índice de contenidos</i>	<i>vii</i>
Índice de tablas	x
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	6
4.1 Antecedentes de la investigación.....	6
4.2 Bases teóricas	8
4.2.1 Teoría de Juran.....	8
4.2.2 Teoría de la Equidad de Adams.....	9
4.3 Marco legal	10
4.3.1 Constitución de la República del Ecuador	10
4.3.2 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.....	11
4.3.3 Ley Orgánica del Servicio Público.	11
4.3.4 Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.....	11
4.4 Marco referencial o institucional	12
4.4.1 Ministerio de Inclusión Económica y Social.	12
4.4.2 Coordinación Zonal 7 – MIES.....	13
4.5 Marco conceptual	15
4.5.1 Calidad.....	15
4.5.1.1 Origen de la calidad.....	15
4.5.1.2 Etapas de la Calidad.	16
4.5.1.3 Principios de la Calidad.....	18

4.5.1.4	Calidad del servicio.....	20
4.5.1.5	Gestión Pública	20
4.5.2	<i>Servicio</i>	21
4.5.2.1	Características de los servicios.....	21
4.5.2.2	Tipos de Servicios.	22
4.5.3	<i>Satisfacción</i>	24
4.5.3.1	Satisfacción del usuario o cliente.....	24
4.5.3.2	Elementos de la satisfacción del usuario.....	24
4.5.3.3	Medición de la satisfacción del usuario.	25
4.5.4	<i>Modelo Service Performance - SERVPERF.</i>	25
4.5.5	<i>Escala de Likert.</i>	26
4.5.6	<i>Alpha de Cronbach</i>	27
4.5.7	<i>Diagnóstico de situación actual</i>	27
4.5.7.1	Etapas del diagnóstico de situación actual.....	28
4.5.7.2	Ficha de observación como instrumento de diagnóstico situacional	28
4.5.8	<i>Plan de Mejoras</i>	29
4.5.8.1	Características del plan de mejoras.	29
4.5.8.2	Pasos para elaborar un plan de mejoras	30
5.	<i>Metodología</i>	31
5.1	Área de estudio	31
5.2	Procedimiento.....	31
5.3	Unidad de estudio.....	32
5.4	Procesamiento y análisis de datos	32
5.4.1	<i>Objetivo específico 1</i>	32
5.4.2	<i>Objetivo específico 2</i>	33
5.4.3	<i>Objetivo específico 3</i>	35
6.	<i>Resultados</i>	36
6.1	Diagnóstico de la situación actual de la atención que se brinda en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.	36
6.1.1	<i>Situación actual del balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.</i>	36
6.1.1.1	Infraestructura.	36
6.1.1.2	Equipamiento.	37
6.1.1.3	Procedimientos y políticas de atención al usuario.	37
6.1.1.4	Tiempo por atención de usuario.....	38
6.1.1.5	Resultados de la ficha de observación.....	38
6.2	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024.	42
6.2.1	<i>Resultado de los datos demográficos.</i>	42
6.2.2	<i>Dimensiones de acuerdo al cuestionario de afirmaciones SERVPERF.</i>	43
6.2.2.1	Elementos tangibles.....	43

6.2.2.2	Fiabilidad.....	44
6.2.2.3	Capacidad de Respuesta.....	45
6.2.2.4	Seguridad.....	45
6.2.2.5	Empatía.....	47
6.2.3	<i>Aplicación del modelo Servperf</i>	47
6.2.3.1	Promedio general de las dimensiones	47
6.2.3.2	Valoración de la importancia o peso de cada dimensión	49
6.2.3.3	Valoración general de la satisfacción de los usuarios.....	49
6.2.3.4	Satisfacción poblacional a través del intervalo de confianza.....	50
6.2.4	<i>Calificación de los usuarios sobre la atención recibida en el balcón de servicios.</i>	50
6.3	Elaboración de una propuesta de un plan de mejoras respecto a las problemáticas encontradas.....	51
6.4	Objetivo General: Determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja en el año 2024.	59
7.	<i>Discusión</i>	60
8.	<i>Conclusiones</i>	66
9.	<i>Recomendaciones</i>	67
10.	<i>Bibliografía</i>	68
11.	<i>Anexos</i>	73
	Anexo 1. Ficha de observación	73
	Anexo 2. Encuesta - Cuestionario de Afirmaciones SERVPERF.....	74
	Anexo 3. Evidencias del proceso investigativo.....	76
	Anexo 4. Cálculo del Alfa de Cronbach.....	78
	Anexo 5. Solicitud de Autorización	80
	Anexo 6 Autorización para realizar la investigación.	81
	Anexo 7. Certificado de designación de Director/a del Trabajo de Integración Curricular.....	83
	Anexo 8. Certificación del Abstract	85

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de interpretación de resultados de las dimensiones	35
Tabla 2. Áreas del Servicio de atención al usuario	37
Tabla 3. Equipos del Servicio de Atención al Usuario	37
Tabla 4. Promedio de tiempo de atención por usuario.....	38
Tabla 5. Información de la Ficha de observación	40
Tabla 6. Sexo de los encuestados.....	42
Tabla 7. Escala de valoración encuesta.....	43
Tabla 8. Dimensión Elementos tangibles.....	43
Tabla 9. Dimensión Fiabilidad.....	44
Tabla 10. Dimensión Capacidad de Respuesta	45
Tabla 11. Dimensión Seguridad.....	46
Tabla 12. Dimensión Empatía.....	47
Tabla 13. Promedio General de Dimensiones.....	48
Tabla 14. Importancia de la dimensión establecido por los usuarios.....	49
Tabla 15. Resultado del modelo Servperf.....	49
Tabla 16. Calificación de los usuarios sobre la atención recibida	51
Tabla 17. Dimensión a mejorar: Elementos Tangibles	55
Tabla 18. Dimensión a mejorar: Capacidad de Respuesta.....	57
Tabla 19. Dimensión a mejorar: Fiabilidad	58

Índice de figuras

Figura 1. Pirámide de Kelsen.....	10
Figura 2. Estructura orgánica Nivel Central del MIES.....	13
Figura 3. Estructura orgánica Nivel Desconcentrado de la Coordinación Zonal	14
Figura 4. Mapa de ubicación de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.....	31
Figura 5. Procedimiento de atención al usuario.....	37
Figura 6. Criterios de valoración de la ficha de observación.....	39
Figura 7. Edad de los encuestados	42
Figura 8. Promedio Dimensiones.....	48

Índice de anexos

Anexo 1. Ficha de observación.....	73
Anexo 2. Encuesta - Cuestionario de Afirmaciones SERVPERF	74
Anexo 3. Evidencias del proceso investigativo.....	76
Anexo 4. Cálculo del Alfa de Cronbach.....	78
Anexo 5. Solicitud de Autorización.....	80
Anexo 6 Autorización para realizar la investigación.....	81
Anexo 7. Certificado de designación de Director/a del Trabajo de Integración Curricular ...	83
Anexo 8 Certificación del Abstract	85

1. Título

“Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024”

2. Resumen

El presente trabajo de investigación se lo realizó con el propósito de determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024. La metodología se basó en un estudio con enfoque mixto y alcance exploratorio-descriptivo, la cual consistió en la aplicación de la técnica de la observación directa con el instrumento de la ficha de observación, que permitió determinar la situación actual del balcón de servicios; con el fin de valorar la satisfacción respecto a la calidad de atención se aplicó el modelo SERVPERF con base en las cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La medición se realizó mediante un cuestionario actitudinal basado en el modelo SERVPERF, compuesto por 22 afirmaciones. Este cuestionario fue aplicado a 120 de los 365 usuarios que acudieron al balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja durante los días investigados; cada afirmación fue valorada empleando la escala de LIKERT con un rango del 1 al 5, donde los usuarios además de calificar cada afirmación también indicaron la dimensión que es más importante para ellos. El cuestionario fue validado por medio del Alpha de Cronbach. Los hallazgos principales de la investigación señalan que, en términos generales, la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención del balcón de servicios tiene un valor medio de 3,90 sobre 5, lo que significa medianamente satisfactorio en una valoración cualitativa (Likert); adicionalmente, se realizó un intervalo de confianza de 95% para estimar la satisfacción poblacional, la cual se encuentra entre un rango de 3,72 a 4,07 puntos, lo que traducido a Likert va de medianamente satisfactorio a satisfactorio. Finalmente, se diseñaron estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención del balcón de servicios en estudio.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, usuarios, balcón de servicios, SERVPERF.

2.1 Abstract

The present research project is conducted with the purpose of determining user satisfaction regarding the quality of service provided at the customer service counter of the Zonal Coordination 7 MIES-Loja in the year 2024. The study adopted a mixed methods approach with an exploratory-descriptive scope. The direct observation technique is applied using an observation sheet as the instrument, which provides an assessment of the current condition of the customer service counter. Furthermore, the SERVPERF model is used to assess satisfaction with service quality, based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The measurement is conducted using an attitudinal questionnaire based on the SERVPERF model, which includes 22 statements. This questionnaire is administered to 120 users from a total of 365 who visited the customer service counter of the Zonal Coordination 7 MIES-Loja during the study period. The questionnaire is validated using Cronbach's Alpha. The main results of the study indicate that, in general, user satisfaction with the quality of service at the customer service counter is 3.90 out of 5, which corresponds to a moderately satisfactory rating on the Likert scale. In addition, a 95% confidence interval is calculated to estimate the satisfaction of the population, which ranges from 3.72 to 4.07 points, corresponding to a rating between moderately satisfactory and satisfactory on the Likert scale. Finally, strategies are developed to improve service quality at the studied counter.

Keywords: Satisfaction, quality, users, customer service counter, SERVPERF.

3. Introducción

La calidad de la atención en las entidades públicas es un factor crucial que influye directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios. Este aspecto no solo es relevante en el ámbito académico, donde se estudian los modelos y teorías de la calidad del servicio, sino también en el ámbito profesional, donde la eficiencia y eficacia de los servicios públicos pueden impactar significativamente en la confianza y el bienestar de la ciudadanía.

La calidad de los servicios públicos es un aspecto intangible que se percibe al recibirlos, y se relaciona con factores como la atención, cortesía, amabilidad, oportunidad, conocimientos, eficiencia, eficacia, corrección y rapidez (Secretaría General de la Gobernación de Salta). Adicional a ello, la calidad de la atención no solo mide la satisfacción de los usuarios, sino que también identifica áreas susceptibles de mejora. Por ende, la creciente demanda de usuarios exige que las instituciones se enfoquen en un mejoramiento continuo, con el propósito de garantizar la satisfacción de quienes utilizan sus servicios.

En Ecuador se cuenta con la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, cuyo objetivo es establecer los procedimientos y metodologías que las entidades deben implementar para que los usuarios puedan calificar la atención brindada por los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio. Sin embargo, a pesar de la existencia de esta normativa, aún se observan problemas relacionados con la falta de calidad en la prestación de los servicios públicos, lo cual resalta la necesidad de evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y desarrollar las medidas correctivas necesarias con el fin de mejorar el servicio.

En este contexto, la presente investigación se enfoca en evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024. Esta evaluación es fundamental para entender cómo los usuarios perciben el servicio y para identificar cualquier deficiencia que pueda influir en la calidad de atención. Para cumplir esto, se plantearon tres objetivos específicos: a) diagnosticar la situación actual de la atención que se brinda en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja. b) determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024. Y c) proponer un plan de mejoras respecto a las problemáticas encontradas.

Así mismo, para su cumplimiento se desarrollaron los siguientes puntos; marco teórico donde se abordó los antecedentes de la investigación en cuanto a la satisfacción de la calidad, las teorías de la calidad, el marco conceptual en el cual se describe los temas relevantes de

calidad y satisfacción, el marco legal donde se describe las normas, leyes y reglamentos que sustenta la investigación, y el marco institucional aborda al Ministerio de inclusión, económica y social y la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja. En el siguiente punto se establece la metodología el cual describe el enfoque mixto, aplicando el método inductivo. Se aplicó la técnica de la observación directa con el instrumento de la ficha de observación, que permitió realizar el diagnóstico situacional del balcón de servicios. Para conocer la satisfacción de la calidad de atención se aplicó a los usuarios un cuestionario actitudinal basado en el modelo SERVPERF. Finalmente, identificadas las deficiencias se elaboró una propuesta de mejora, en la cual se establecieron estrategias enfocadas en las dimensiones con mayores falencias. Con todo esto, se discutió los resultados, y se planteó conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación.

Por otro lado, la investigación proporcionará a la entidad datos importantes para la toma de decisiones e implementación de estrategias efectivas. Además, contribuirá al conocimiento sobre la importancia de la calidad de los servicios en las instituciones del sector público.

4. Marco Teórico

4.1 Antecedentes de la investigación

Jorge Camacho y Yenny Franco (2019), en su trabajo titulado *“Percepción de los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los Servidores Públicos en la Alcaldía del Doncello Caquetá, con el fin de generar estrategias para fortalecer la Institucionalidad”*, sostiene que en el estudio se identifica que el servicio prestado por los servidores públicos de la Alcaldía de El Doncello es útil, manejan buena escucha y por ello se genera colaboración con el requerimiento, además el servicio, la calidad y la experiencia están en un excelente rango de aceptación, indicando que la percepción de los usuarios respecto al servicio prestado por los funcionarios de la alcaldía es favorable.

En la investigación de Dante González (2017), titulada *“Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017”*, evidencia un resultado significativo: en la satisfacción del ciudadano, hay una percepción por parte de los encuestados de la municipalidad, que consideran que es buena con 89.33%, en su nivel regular 10.67%, ello implica que hay un buen % en la satisfacción del usuario brindado al usuario, predominando un 89.33%.

En el estudio de Nelly Corrales (2022) titulado *“Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos”* se evidencia que al realizarse la medición de correlaciones entre las dimensiones de la variable calidad del servicio y satisfacción de la encuesta aplicada a los clientes externos se identifica una relación fuerte y positiva entre la empatía y disponibilidad, conocimiento y empatía, tiempo y empatía, tiempo y conocimiento, comunicación y tecnología, servicio y disponibilidad, servicio y empatía, servicio y tecnología, servicio y comunicación con lo que se puede aceptar que a mejor calidad del servicio habrá mejor satisfacción del usurario, siendo así que actualmente los servicios brindados por la institución son correctos, sin olvidar que es importante analizar los aspectos donde se presente insatisfacción con el fin de mitigar o establecer acciones para dar una solución oportuna.

Por otra parte, en la investigación titulada *“El desempeño laboral en el balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su incidencia en la satisfacción al cliente”*, Silvia Naranjo en el 2012, destaca que de 365 encuestados equivalente al 100%, el 41% indicaron que los servidores públicos les orientaron sobre el proceso a seguir, el 22% amabilidad y confianza, el 20% recibió una atención ágil y oportuna

y un 1 indiferencia. Con referencia al grado de satisfacción el 53% se muestran insatisfechos por la atención recibida, el 45% satisfecho y apenas un 2% completamente satisfecho, siendo las principales causas de insatisfacción el tiempo de espera y la devolución del trámite por esta incompleto.

Yeanyne Mosquera, en su publicación del año 2020 denominada “*Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil-Ecuador*”, expone que el grado de satisfacción que se ha obtenido en el estudio ha sido considerable, puesto que se evidenció que el 90.44% se sienten satisfechos con la atención que recibieron, pero existieron factores como el tiempo de espera y el conocimiento de los funcionarios, que calificaron como bueno en cuanto a calidad de servicio se refiere.

Según María Quito (2020), en su trabajo titulado “*Nivel de satisfacción del usuario del transporte público urbano de la ciudad de Loja año 2018*” sostiene que en el estudio se identifica que el servicio de transporte urbano en la ciudad de Loja año 2018, medida en una escala de 0 a 5, fue de 3.11 puntos que equivale al 62.22% de satisfacción al usuario. Según la metodología del método SERVPERF denota que los usuarios están parcialmente de acuerdo con el servicio brindado.

Vanessa Chóez (2019), en la investigación titulada “*Estudio de la percepción de calidad en los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, año 2019*” destaca que, los resultados encontrados en la investigación señalan en términos generales que la valoración de los usuarios respecto a la calidad del servicio de emergencia es de 3,37 estando parcialmente de acuerdo con la percepción de calidad y con el 67.32% de satisfacción.

Finalmente, Carlos Reyes (2020), en su trabajo investigativo “*Estudio de la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de medicina general del Centro de Salud de la ciudad de Gonzanamá, año 2019*” expone que con la aplicación de la fórmula del modelo SERVPERF obtuvo el resultado final sobre la percepción de la calidad, basándose en las cinco dimensiones estudiadas y analizadas, dando un resultado de 4,50 que representa (89,95%), significando, que la percepción de la calidad del servicio de Medicina General en este centro de salud está en un rango de calidad muy alta.

4.2 Bases teóricas

La calidad, a través del tiempo, ha sido definida por los autores desde diferentes enfoques, lo que ha dado pie a establecer concepciones diferentes sobre este tema polémico en el mundo empresarial, y de gran relevancia en la actual coyuntura internacional (Lizarzaburu, 2016; Amaya et al., 2020, p. 635). A continuación, se detalla las teorías utilizadas en este estudio.

4.2.1 Teoría de Juran

Según Juran, la calidad se define como la capacidad de un producto para cumplir con su propósito previsto. Esto se logra en primer lugar a través de un diseño adecuado del producto (calidad de diseño) y, en segundo lugar, mediante el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o conformidad).

Una de las contribuciones más importantes de Juran es la trilogía de la calidad, donde destaca la relación entre la planificación, el control y la mejora de la calidad. Juran sostiene que la calidad no surge por casualidad, sino que debe ser cuidadosamente planificada (Irurita y Villanueva, 2012).

Fernández y Ortega (2008), manifiestan que Juran propuso la trilogía de la Calidad, enfocándose en lo siguiente:

1. Planificación de la calidad
 - ✓ Determinar quiénes son los clientes y sus necesidades.
 - ✓ Convertir las necesidades al lenguaje de la compañía.
 - ✓ Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.
 - ✓ Desarrollar el proceso capaz de crear productos con características requeridas.
 - ✓ Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.
2. Control de la calidad
 - ✓ Evaluar el desempeño actual del proceso.
 - ✓ Comparar el desempeño actual con las metas de calidad.
 - ✓ Actuar sobre la diferencia.
3. Mejoramiento de la calidad
 - ✓ Establecer la infraestructura necesaria para alcanzar la mejora de la calidad.
 - ✓ Identificar los aspectos específicos a ser mejorados.
 - ✓ Establecer un equipo de mejora para que cada proyecto sea exitoso.
 - ✓ Proporcionar los recursos, la formación y la motivación para el equipo.

- ✓ Establecer controles para estandarizar y mantener las mejoras.

Por lo anterior, la Teoría de Juran se basa en estos tres aspectos clave: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. Con ello, la Teoría de Juran puede ser aplicada en el proyecto al proporcionar un enfoque estructurado para la gestión de la calidad y la mejora continua en los servicios de atención del balcón de servicios.

4.2.2 Teoría de la Equidad de Adams

Para Aiteco Consultores (2018), esta teoría describe cómo la percepción de un trato equitativo afecta la motivación de las personas. En otras palabras, si las personas consideran que se les trata de manera justa, es más probable que se sientan motivadas, pero si perciben un trato injusto, es probable que experimenten tensión y falta de motivación.

En esta teoría “la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo” (Brooks 1995, citado en Simón 2005, p. 21).

Gonzales (2015), afirma que en la teoría de la equidad aplicada al ámbito de la satisfacción del cliente:

Los individuos comparan sus ratios output/input con los de otras personas con las que se relacionan a sus respectivos inputs. En el contexto de la satisfacción del cliente, la ganancia neta del proveedor del servicio (su ratio outputs/inputs) es a menudo comparada a la ganancia neta del cliente (su ratio outputs/inputs). Entonces, la satisfacción se produce cuando el individuo percibe que los ratios que relacionan los resultados con los inputs son justos.

Lo anterior propone, que, en el caso específico de la satisfacción del cliente con los servicios públicos, esta teoría implica que los ciudadanos evalúan la calidad del servicio recibido en relación con el esfuerzo, tiempo o dinero que han invertido para obtenerlo. Si perciben que están recibiendo resultados equivalentes o mejores que otros usuarios que invierten recursos similares, es más probable que estén satisfechos con el servicio.

Así mismo, esta teoría se relaciona con el tema de investigación, puesto que, para mejorar la satisfacción de la calidad recibida en los servicios públicos, es crucial que los proveedores (gobierno o entidades gubernamentales) de estos servicios comprendan las expectativas y necesidades de los ciudadanos, y garanticen que la relación entre los resultados entregados y los recursos invertidos sea percibida como justa y equitativa por los usuarios.

4.3 Marco legal

Para el desarrollo de la investigación, es necesario utilizar leyes, reglamentos, acuerdos y normas, siguiendo lo establecido por la pirámide de Kelsen:

Figura 1.
Pirámide de Kelsen



Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de COPSSTEC

4.3.1 Constitución de la República del Ecuador

A continuación, se detalla y se conoce el articulado de servicio público y de calidad que implementa la Constitución:

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Art. 66.- numeral 25. Se reconoce y garantizará a las personas: El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

4.3.2 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

Art. 1.- Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a: iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

4.3.3 Ley Orgánica del Servicio Público.

Art. 1.- Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos: f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

4.3.4 Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio

Art. 1.- Del objeto. - La presente norma técnica tiene por objeto establecer los mecanismos y metodologías que deben implementar las entidades para que los usuarios califiquen la atención brindada por parte de los servidores públicos y la satisfacción de la calidad del servicio.

Art. 2.- Del ámbito. - Las disposiciones de la presente norma técnica son de aplicación obligatoria para todas las entidades.

Art. 8.- De los mecanismos de la calificación del servicio. - Las entidades públicas pondrán a disposición de la ciudadanía, los mecanismos idóneos para que los usuarios califiquen la satisfacción de la calidad del servicio prestado y la atención brindada por parte de los servidores públicos.

Art. 9.- De las dimensiones de calidad. - Las entidades públicas deberán considerar las siguientes dimensiones para medir la satisfacción de la calidad del servicio: a. Elementos Tangibles (infraestructura, señalética, equipos y materiales); y, b. Elementos Intangibles (fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y, empatía).

4.4 Marco referencial o institucional

4.4.1 *Ministerio de Inclusión Económica y Social.*

Es la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad social y salida de la pobreza. (Fundación EU-LAC, 2018).

Según el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MIES, la misión del Ministerio de Inclusión Económica y Social es definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.

La visión que persigue esta institución es ser el referente regional y nacional en la definición y ejecución de políticas de inclusión económica y social, contribuyendo a la superación de las brechas de desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana, (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2023).

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social (2023), la gestión de la Institución se sustenta en los siguientes valores: Integridad, transparencia, calidez, solidaridad, colaboración, efectividad, respeto, responsabilidad y liderazgo democrático.

Los objetivos estratégicos que tiene el Ministerio están establecidos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos:

- Incrementar el acceso y calidad de los servicios de inclusión social con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en pobreza o vulnerabilidad, para reducir las brechas existentes.
- Incrementar la eficacia institucional del MIES.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MIES.
- Incrementar el desarrollo del talento humano del MIES.

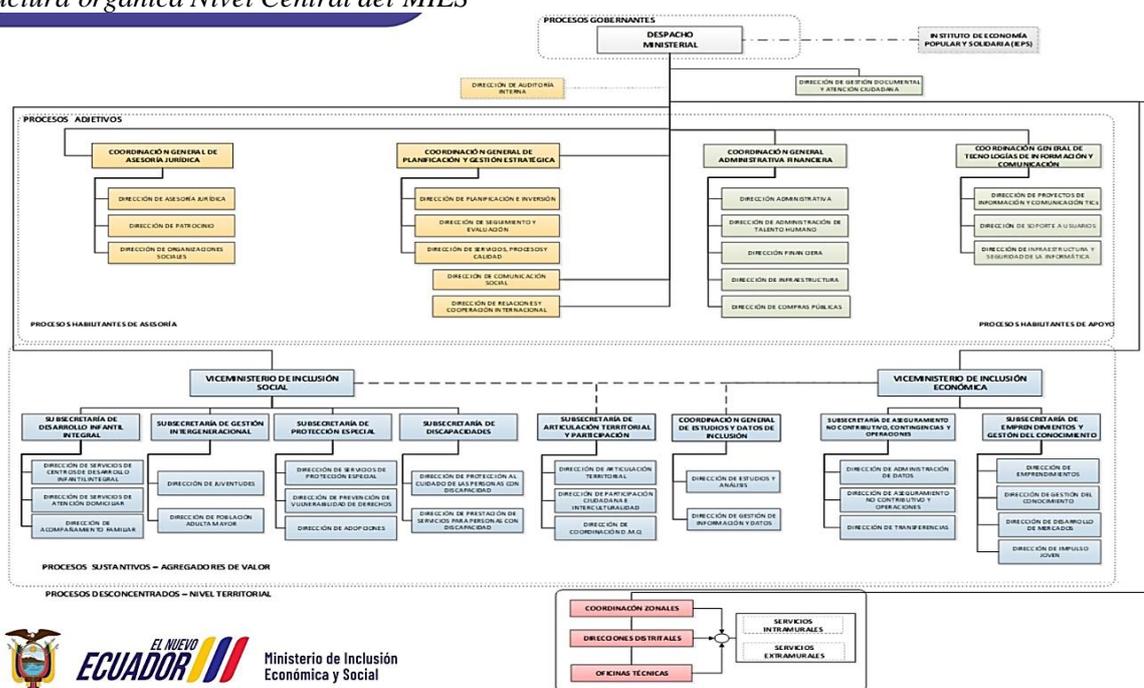
La cartera de servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social:

- Desarrollo Infantil Integral
- Política De Protección Especial

- Adopciones
- Atención A Personas Con Discapacidad
- Atención A Personas Adultas Mayores
- Dirección De Juventudes
- Aseguramiento No Contributivo (Bonos Y Pensiones)
- Inclusión Económica
- Articulación Territorial
- Escuela De Familias
- Atención a niñas/os y adolescentes en situación de Movilidad Humana

La estructura orgánica a Nivel Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social es la siguiente:

Figura 2.
Estructura orgánica Nivel Central del MIES



Nota. Información tomada del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

4.4.2 Coordinación Zonal 7 – MIES

La Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) está integrada por las provincias de Loja, El Oro y Zamora Chinchipe. Se encuentra ubicada en Ecuador, Provincia: Loja, Ciudad: Loja, Código postal: 110101, Dirección: Av. Lauro Guerrero 415-11 y Venezuela.

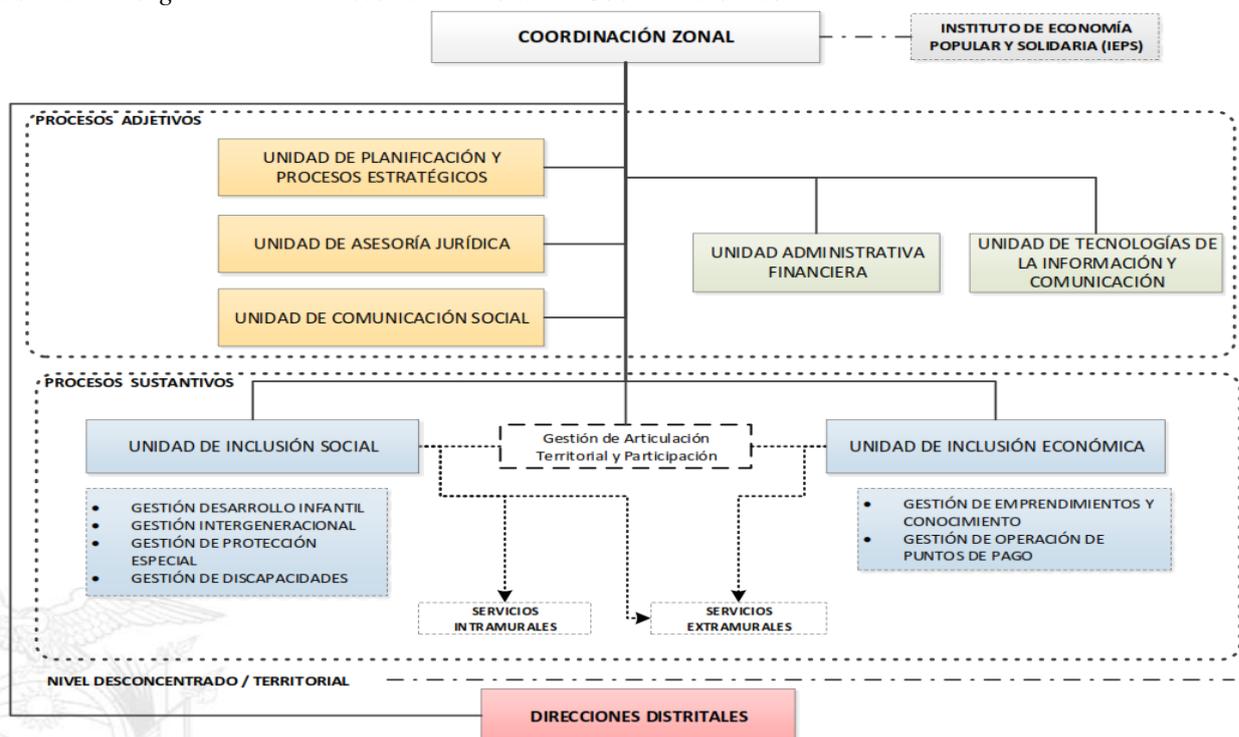
Tiene como misión “Planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar planes, programas y proyectos a nivel zonal, dentro del ámbito de su jurisdicción de acuerdo con los

objetivos, estrategias, políticas, regulaciones y procedimientos definidos a nivel central, para brindar a la ciudadanía servicios de calidad, eficientes y eficaces enmarcados en las competencias y misión Institucional” (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2021, p. 84).

Según el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, la estructura orgánica a nivel desconcentrado de la Coordinación Zonal es:

Figura 3.

Estructura orgánica Nivel Desconcentrado de la Coordinación Zonal



Nota. Información tomada del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

4.5 Marco conceptual

En esta sección, se examinan y analizan los temas que son relevantes para comprender la investigación propuesta, para ello es esencial tratar primeramente las definiciones de calidad, servicio, satisfacción del usuario, atención al usuario, diagnóstico, plan de mejoras, entre otras.

4.5.1 Calidad

La Real Academia Española (2001), define calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Aquella definición propone dos partes elementales para su análisis. El primero, hace referencia a las características o propiedades, y el segundo, la atribución de poder estimar o apreciar esas propiedades.

Deming (1989) citado en Duque (2005), establece que la calidad “es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto 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” (p. 4).

La calidad “Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado” (Ministerio de Fomento de España, 2006, p. 4).

Sanabria et al. (2014), establecen que la calidad “implica dos aspectos esenciales que son los que permiten su constatación: el resultado y el estándar, en otras palabras, esta se encuentra al comparar el resultado (parcial o total) obtenido en un proceso frente a determinados requerimientos planteados previamente (estándares)” (p. 184).

Lo anterior proporciona una base sólida para comprender la calidad en términos de características, orientación al cliente, medición objetiva y satisfacción del cliente. Por lo tanto, la calidad es un concepto multidimensional que desempeña un papel fundamental en la evaluación y mejora de productos y servicios en diversas organizaciones y contextos.

4.5.1.1 Origen de la calidad.

Para Cubillos y Rozo (2009), la calidad ha sido un aspecto importante en todas las actividades llevadas a cabo por civilización humana desde sus inicios. Esto se evidencia principalmente en el hecho de que, desde el inicio de la evolución, los seres humanos han tenido que ejercer control sobre la calidad de los productos que consumían. Este proceso, largo y

arduo, les ha permitido distinguir entre aquellos productos aptos para el consumo y aquellos que resultaban perjudiciales para su salud.

Según Prieto J. (2016), en el año 2.150 antes de Cristo, el código de Hammurabi hace referencia a la calidad de construcción de las casas cuando dice “si un albañil ha construido una casa y, no siendo está suficientemente sólida, se hunde y mata a sus ocupantes, el albañil deberá ser ejecutado” (p. 13).

Por otro lado, “En el antiguo Egipto ya existía la figura de un “inspector de calidad”, cuyo trabajo era comprobar que los bloques de piedra tuvieran las dimensiones adecuadas para la construcción de sus grandes obras” (Asturias y Aragón, 2014, p. 3).

Según Ochog (2020), establece que, con la llegada de la revolución industrial a finales del siglo XVIII, las máquinas comenzaron a ser introducidas en los talleres. Sin embargo, a pesar de esta automatización, aún era responsabilidad del trabajador garantizar la calidad durante el proceso de producción. Posteriormente, surgieron grandes empresas que adoptaron la fabricación en serie, basándose en los principios de la Organización Científica del Trabajo de Taylor. Como resultado, surgieron los inspectores de calidad para supervisar y garantizar los estándares de calidad.

4.5.1.2 Etapas de la Calidad.

4.5.1.2.1 Primera etapa de la calidad: inspección

Según Irurita y Villanueva (2012), el concepto del control de calidad a través de la inspección tiene sus raíces en los talleres de finales del siglo XIX y principios del XX. Durante este período, las tareas de producción e inspección se llevaban a cabo de forma separada por personas diferentes, siendo el inspector el encargado de la calidad. Este enfoque refleja la concepción de Taylor a principios del siglo XX.

Esta etapa se corresponde con el momento en que la producción en masa adquiere una gran relevancia. Ante esta situación, se volvió necesario verificar si los productos al final de la línea de producción eran aptos o no para su uso previsto. Por esta razón, las fábricas vieron la conveniencia de establecer un departamento especializado encargado de la tarea de inspección. A este nuevo órgano se le dio el nombre de departamento de control de calidad (Ríos, 2018).

4.5.1.2.2 Segunda etapa de la calidad: control estadístico

Una definición precisa del control a efectuarse en el proceso de manufactura, desarrolla técnicas eficaces para monitorear y evaluar día a día la producción o el servicio, al mismo

tiempo que propone diversas formas para mejorar la calidad. Shewhart fue el primero en reconocer que en toda producción industrial se da variación en el proceso. Esta variación debe ser estudiada con los principios de la probabilidad y de la estadística (Ríos, 2018).

En 1931, Shewhart, de Bell Telephone, investigó cómo obtener la máxima información sobre la calidad de los productos utilizando la menor cantidad de datos de inspección. También buscó establecer un método para representar los datos de manera que facilitara la detección de anomalías. En este período, surgió una preocupación por el proceso de producción en sí mismo, así como por el estudio de los datos que permitieran extraer conclusiones más allá de simplemente verificar si una pieza cumplía o no con las especificaciones (Irurita y Villanueva, 2012).

4.5.1.2.3 Tercera etapa de la calidad: aseguramiento

Para Carrizo y Alfaro (2018), establecen que, a partir de la década de 1960, en Estados Unidos se inició un movimiento para proteger a los consumidores y garantizar que los productos presentes en el mercado cumplieran altos estándares de seguridad, adecuados al uso que los clientes harían de dichos productos. Sin embargo, el Control de Calidad por sí solo no podía asegurar el cumplimiento de las demandas cambiantes de los consumidores ni los resultados económicos de la gestión empresarial.

Según Irurita y Villanueva (2012), el cambio hacia esta nueva etapa ocurre cuando se reconoce que el control estadístico de la calidad tiene implicaciones no solo en el departamento de producción, sino también en la administración de la empresa en su conjunto. Una vez que se logra un control efectivo de la variación en los procesos, los expertos dirigen sus esfuerzos hacia el diseño de métodos de trabajo que prevengan errores antes de que ocurran. De esta manera, surgen los enfoques de aseguramiento de la calidad, con el objetivo de garantizar la calidad en todas las etapas y aspectos de la organización.

4.5.1.2.4 Cuarta etapa de la calidad: calidad total

Según el Centro Europeo de Postgrado (CEUPE, s/f), en esta fase, se continúan empleando los métodos utilizados en la etapa anterior, pero se producen cambios significativos. La calidad adquiere un interés relevante para la alta dirección de las empresas, se la relaciona directamente con la rentabilidad y se la define desde la perspectiva del cliente. Además, se incorpora la calidad en el proceso de planificación estratégica y se establecen procesos de

mejora continua. Estos cambios transforman la calidad en un factor crucial para la competitividad de las empresas.

4.5.1.3 Principios de la Calidad.

Para Carrera et al., (2018), en la actualidad, la calidad se considera un conjunto de las "mejores prácticas" en la gestión de organizaciones, a menudo denominadas Principios de la Calidad. Históricamente, se han identificado ocho principios de calidad, los cuales se enumeran a continuación:

- 1) Enfoque al cliente: es necesario conocer las necesidades, expectativas y deseos de los clientes, y planificar cómo satisfacerlas. Las necesidades de los clientes son dinámicas y cambiantes, por lo que las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse a ellas.
- 2) Liderazgo: los líderes deben crear un ambiente interno en el que el personal se sienta comprometido y motivado para alcanzar los objetivos de la organización, este debe ser participativo, es decir, debe involucrar a personas de todos los niveles de la organización.
- 3) Participación del personal: para alcanzar los objetivos, es necesario que todos los miembros de la organización estén involucrados. La motivación del personal, los incentivos, la capacitación y el reentrenamiento continuo son clave para generar ese compromiso.
- 4) Enfoque basado en procesos: implica identificar los procesos de la organización, definir sus entradas, salidas, recursos y actividades, y establecer controles para garantizar su eficacia. Es decir, es una forma de organizar y gestionar las actividades de una organización como un conjunto de procesos interrelacionados.
- 5) Enfoque de sistema para la gestión: Según D´Aleman (2010) este enfoque permite a las organizaciones identificar, entender y administrar los procesos y sus interrelaciones para tener una visión de conjunto del funcionamiento de la organización; identificar las interdependencias entre los diferentes procesos; asignar responsabilidades de manera clara y eficaz; tomar decisiones más informadas y eficaces.
- 6) Mejora continua: La mejora continua es una actividad continua, por lo que es importante establecer un plan que incluya objetivos a corto, mediano y largo plazo.

También es importante involucrar a todos los miembros de la organización en el proceso de mejora (D'Alemán, 2010).

- 7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: la toma de decisiones basada en datos es una herramienta que puede ayudar a las organizaciones a tomar decisiones más informadas y eficaces a través de la estadística.
- 8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Según D'Alemán (2010) "La organización, sus clientes, proveedores, empleados y socios son interdependientes. Unas relaciones de mutuo beneficio convienen a todos, y de ello deben ser conscientes todas las partes implicadas" (p. 10).

En la actualidad, las Normas ISO 9001:2015, propone que los principios de la gestión de la calidad son 7, y Francisco Navarro (2016) los define a continuación:

- 1) Enfoque al cliente: la organización tiene como principal objetivo proveer a sus clientes un producto o servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas, y que incluso las supere.
- 2) Liderazgo: los líderes en los sistemas de calidad son los encargados de propiciar un entorno donde el personal se sienta motivado e inspirado para alcanzar los objetivos de la organización.
- 3) Compromiso con las personas: para que la organización genere valor para el cliente, es indispensable que todo el personal tenga las habilidades y la motivación necesarias para hacerlo.
- 4) Enfoque a procesos: se debe ver las actividades como un conjunto de procesos que se interrelacionan para crear valor.
- 5) Mejora: es un proceso que ayuda a las organizaciones a mejorar su rendimiento y permite mantenerse por delante de la competencia y adaptarse a los cambios del mercado.
- 6) Toma de decisiones basada en la evidencia: enfatiza que las decisiones que se basan en datos y hechos, en lugar de en suposiciones o intuiciones, tienen una mayor probabilidad de tener resultados deseados.
- 7) Gestión de las relaciones: Las organizaciones que establecen relaciones sólidas con sus partes interesadas tienen más probabilidades de tener éxito a largo plazo.

El enfoque de estos autores refleja una perspectiva contemporánea y actual de la calidad en el ámbito empresarial. Sin embargo, estoy de acuerdo que con el establecimiento de estos

principios de calidad proporcionan una guía valiosa para las organizaciones que buscan mejorar su eficiencia y la satisfacción del cliente.

4.5.1.4 Calidad del servicio

Berry et al., (1993) establecen que la calidad de servicio “es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (p. 21).

Por otro lado, la calidad de servicio “consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (Carchipulla et al., 2020, p. 82).

Las dos definiciones citadas, abordan la noción de calidad de servicio desde diferentes perspectivas, sin embargo, comparten la idea central de que la calidad de servicio se relaciona estrechamente con las expectativas y percepciones de los clientes.

Según Pizzo (2013) citado por el Instituto Tecnológico de Sonora (2013), la calidad de servicio, es un patrón adoptado y seguido por una empresa para comprender las necesidades y expectativas de sus clientes, y así brindarles un servicio que sea accesible, adecuado, rápido, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable. Esto se aplica incluso en situaciones imprevistas o cuando ocurren errores, de manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido de forma personalizada, con dedicación y eficacia.

4.5.1.5 Gestión Pública

Cruz y Diaz (2020) definen que la gestión pública “se refiere administrar el recurso económico de una región, estado o país, y el capital humano que labora en las empresas del estado, para lograr el manejo adecuado de políticas y normativas establecidas de manera que la gestión sea más efectiva” (p. 335).

A esto se suma la definición de Sánchez y Liendo (2020) donde establecen que “la gestión pública se concibe como el manejo directivo de las políticas” (p. 97).

La Universidad Europea en Colombia (2024), establece que “La gestión pública se puede definir como el conjunto de procesos, políticas y estrategias implementadas para la administración efectiva de los recursos y servicios gubernamentales”.

4.5.2 Servicio

Según Berry et al., (1989), citado en Myriam Mateos (2007), establece que el servicio es, en primer lugar, un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

Tanos (2000) establece una definición más amplia de lo que son los servicios:

Los servicios son actividades o beneficios que una parte ofrece a otra, con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su presión, y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada; la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico (p. 4).

Para el Instituto Nacional Tecnológico (INATEC, 2016) los servicios “son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos” (p. 3).

Por lo anterior se establece que, estas definiciones enfatizan que los servicios no son simplemente productos intangibles, sino experiencias, interacciones y actividades que pueden tener un impacto significativo en la satisfacción del cliente y en la creación de valor en una amplia gama de contextos empresariales y sociales.

4.5.2.1 Características de los servicios.

Según Duque (2005), establece que, entre las distinciones notables entre los productos tangibles y los servicios, es importante resaltar que estas diferencias influyen en la forma en que se determina la calidad del servicio. Por lo tanto, no se puede evaluar de la misma manera un servicio que un producto tangible. A continuación, se describen con mayor detalle estas características.

- La intangibilidad: No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes.

- La heterogeneidad: son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día.
- La inseparabilidad: en servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios.

Las diferencias fundamentales entre productos tangibles y servicios establecidas por Duque tienen un gran impacto en la percepción y evaluación de la calidad en el ámbito de los servicios. Esta comprensión es crucial para las organizaciones que buscan proporcionar servicios de alta calidad y mejorar la satisfacción del usuario.

4.5.2.2 Tipos de Servicios.

4.5.2.2.1 Servicio Público.

Los servicios públicos son actividades llevadas a cabo por entidades gubernamentales o instituciones públicas, con el objetivo de proporcionar estabilidad y comodidad a la sociedad. (INATEC, 2016).

El servicio público es la “actividad más caracterizadora de las administraciones públicas que agrupa todas las organizaciones, actividades y funciones que tienen por objeto prestaciones de bienes y servicios en beneficio de los ciudadanos” (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2023).

Lo descrito anteriormente por los autores es que los servicios públicos son un pilar fundamental en la construcción de sociedades justas y equitativas, ya que buscan proporcionar a los ciudadanos los recursos y servicios necesarios para mejorar su calidad de vida y alcanzar sus objetivos personales.

Fernández (2010), establece que el servicio público es toda actividad técnica que se orienta a la satisfacción de una necesidad de carácter general, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona.

Servicios públicos son todas aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad garantizando la igualdad entre los ciudadanos (Consejo Económico y Social de República Dominicana [CES], 2021).

En conjunto, todas estas definiciones descritas subrayan la importancia de los servicios públicos como un pilar de la administración pública y como un medio para mejorar la calidad de vida de la población en general. Además, destacan la necesidad de un marco legal y regulatorio adecuado para garantizar su adecuada prestación y la igualdad en su acceso.

4.5.2.2.2 Servicio Privado.

Para Rabotnikof (2023), los servicios privados son aquellos administrados por grandes, medianas y pequeñas empresas que tienen un fin lucrativo. Los servicios de carácter privado pueden incluir desde necesidades básicas, hasta la oferta de experiencias de lujo a las que solo puede acceder un pequeño porcentaje de la población.

Se considera servicio privado, a los gestionados por compañías y tienen como objetivo el beneficio financiero de estas empresas (Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado, s/f)

Por lo tanto, estas definiciones de los autores mencionados, proporcionan una definición clara y concisa de los servicios privados, donde se destaca la naturaleza lucrativa y la diversidad en su oferta.

4.5.2.2.3 Servicio Especializado.

Para INATEC (2016), los servicios especializados se consideran cada vez más exclusivos en términos de acciones, ya que, aunque están disponibles para cualquier persona dispuesta a pagar por ellos, no todos los requieren. Estos servicios se basan en necesidades más específicas del cliente y se enfocan en atender requisitos particulares.

Se considera servicio especializado a todo servicio que se brinde que cumpla con 2 características esenciales: no formar parte del objeto social ni de la actividad económica preponderante de la empresa contratante (cliente) y que además para otorgar estos servicios se ejecuten dentro de las instalaciones de sus clientes (García y Muñoz, 2021).

Las definiciones proporcionadas por INATEC, García y Muñoz dan un enfoque sobre la naturaleza de los servicios especializados y su creciente importancia en el panorama empresarial actual. Por ende, los servicios especializados son una categoría específica de servicios que se caracterizan por su enfoque en necesidades particulares y la exclusividad en su oferta.

4.5.3 Satisfacción

Ruut Veenhoven (1994) establece que la satisfacción “es un estado mental. Es una apreciación valorativa de algo. El término se refiere tanto a este contexto como a “disfrute”. Como tal cubre apreciaciones cognitivas a la vez que afectivas” (p. 4).

Para Patterson (1993), la satisfacción suele entenderse como una evaluación emocional que actúa como un vínculo entre el desempeño y la conducta de manera convencional.

Ambas definiciones destacan la naturaleza compleja de la satisfacción, abordando tanto aspectos cognitivos como afectivos. Ruut Veenhoven sugiere que el término abarca la noción de disfrutar, mientras que Patterson proporciona una perspectiva práctica que destaca la relación entre los aspectos emocionales y comportamentales en el concepto de satisfacción.

4.5.3.1 Satisfacción del usuario o cliente.

Para Zárraga et al. (2018), la satisfacción está influida de manera significativa por la evaluación que se hace del producto o servicio. Existen diferentes aspectos clave que pueden influir en esta evaluación, tales como el personal de atención, los horarios, las instalaciones, el mobiliario, el ambiente del establecimiento y el tiempo de servicio, etc.

Según Tarí (2000), “la satisfacción del cliente dependerá de la diferencia entre las expectativas y la percepción del mismo respecto al bien o servicio ofrecido” (p. 28).

Por otro lado, la satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio (Oliver, 1980).

4.5.3.2 Elementos de la satisfacción del usuario.

Existen 10 elementos que conforman la satisfacción del usuario, los cuales son: la marca, el producto o servicio, la calidad, el rendimiento, la oferta, la percepción, las expectativas, la experiencia, la comparación, y el nivel de satisfacción (Hammond, 2022).

Según Juan Calva (2002), en su publicación denominada “Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información” establece que los elementos que conforman la satisfacción (o insatisfacción) son: el tiempo, la pertinencia, la relevancia, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción, y el uso de la información.

Ante ello, se puede establecer que estos elementos enseñan la complejidad de la satisfacción del usuario y resaltan la importancia de considerarlos para que las organizaciones mejoren la experiencia del usuario.

4.5.3.3 Medición de la satisfacción del usuario.

Para Anderson y Fornell (2000), citado en Quispe y Ayaviri (2016) señalan que “el índice de satisfacción del cliente, consiste en medir la calidad de los bienes y servicios en el momento que los individuos consumen el producto” (p. 172).

Las entrevistas-encuestas son las mejores herramientas de medición, ya que permiten abordar problemas específicos. Su preparación se lleva a cabo mediante las siguientes etapas: Identificar las necesidades de los clientes; Determinar la metodología del estudio; y Elaborar el cuestionario (Organización Panamericana de la Salud, 2005, p. 22).

4.5.4 Modelo Service Performance - SERVPERF.

Cronin y Taylor (1992) sugieren una opción diferente para evaluar la calidad del servicio, que se basa únicamente en las percepciones de los usuarios sobre el rendimiento del servicio. Esta escala prescinde del uso de las expectativas en dicha evaluación. Utiliza una escala similar a la del SERVQUAL, aprovechando sus 22 ítems o afirmaciones para evaluar exclusivamente las percepciones, lo cual simplifica el proceso (Torres y Vásquez, 2015).

El modelo SERVPERF se basa exclusivamente en las percepciones, eliminando las expectativas del servicio en general del sector que se está estudiando. El razonamiento detrás de SERVPERF se relaciona con los desafíos de interpretar el concepto de expectativa, su variabilidad durante la prestación del servicio y su redundancia en relación a las percepciones del servicio recibido (Ibarra y Casas, 2015).

De lo anterior se puede deducir que el modelo considera que la forma en que los clientes perciben el servicio recibido es un indicador confiable de su nivel de satisfacción. No se toman en cuenta las expectativas previas del cliente ni otros factores, centrándose únicamente en la experiencia percibida. El modelo asume que, si los clientes tienen una percepción positiva del servicio, es probable que estén satisfechos con él.

Este modelo, según Camisón et al., (2006) citado en Valarezo (2019) “se empleará, para determinar las dimensiones de la satisfacción de los usuarios, plasmados en la encuesta y que se aplicará a la población objeto determinada” (p. 119). Para Ibarra y Casas (2014) “El modelo Servperf utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente” (p. 231).

Este modelo se calcula de la siguiente manera:

$$Q = \sum_{j=1}^k W_j * P_{ij}$$

Donde:

- Q= calidad del servicio
- k= número de atributos, 22 en este caso
- P_{ij} =percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j
- W_j =importancia del atributo j en la calidad percibida.

4.5.4.1 Dimensiones del Modelo SERVPERF.

Maldonado (2020) detalla que el modelo SERVPERF se distribuye en 5 categorías llamadas dimensiones, las mismas que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Valarezo (2019) también concuerda que el modelo SERVPERF establece cinco dimensiones y los detalla de la siguiente manera (p. 50):

Elementos tangibles, mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados.

Confiabilidad, mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometidos y hacerlo sin errores.

Capacidad de respuesta, mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y la agilidad del servicio.

Seguridad, mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía, mide la atención esperada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la capacidad de escuchar y entender las necesidades.

4.5.5 Escala de Likert.

Según Bedoya (2017), “La escala Likert se ubica dentro de los diversos tipos de instrumento de medición en la investigación cuantitativa. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal” (p. 30).

La escala de Likert se encuentra dentro de las diversas categorías de escalas de medición. Su función principal es llevar a cabo mediciones y obtener información sobre el nivel de acuerdo o desacuerdo de una persona o encuestado con respecto a una afirmación específica, ya sea positiva o negativa (Vázquez, 2017).

Para Matas (2018), las escalas de tipo Likert son ampliamente empleadas en disciplinas como las Ciencias Sociales y en estudios de mercado. Estos instrumentos se componen de una serie de ítems, donde la mitad de ellos reflejan una posición acorde con la actitud a medir, mientras que la otra mitad expresa una postura contraria. Cada ítem se acompaña de una escala de valoración ordinal.

Por lo tanto, esta escala ayudará a la valoración de la satisfacción de los usuarios y son una herramienta esencial en la investigación, ya que facilitan la medición y cuantificación de las actitudes y opiniones de manera efectiva.

4.5.6 Alpha de Cronbach

Según Villavicencio et al. (2016, p.71), establecen que “En el proceso de realizar una investigación científica, la medición de las variables requiere de instrumentos válidos y confiables”. Por ende, Oviedo y Campo (2005) establecen que se debe aplicar el coeficiente alfa, también conocido como Alpha de Cronbach, puesto que es “un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala” (p. 575). Así mismo, Oviedo y Campo establecen que el valor del coeficiente alfa de Cronbach debe ser al menos 0,70 para que la escala utilizada muestre una consistencia interna aceptable, si el valor es inferior, la fiabilidad de la escala es baja (2005). Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- K: El número de ítems
- Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- St2: Varianza de la suma de los Ítems
- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

4.5.7 Diagnóstico de situación actual

Primeramente, debemos considerar que un diagnóstico según Rodríguez (2007) “es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis” (p. 2). Ante ello, el diagnóstico de la situación actual según Valdez (2011, p. 76) “permite conocer la realidad objetiva, y el desarrollo de la empresa, además de contribuir a identificar y analizar las tendencias y fenómenos que puedan influir en la formulación e implantación de estrategias”.

Por otra parte, López (s/f) establece que un análisis de la situación actual es “Es una evaluación de los factores del entorno interno y externo que probablemente tendrán el mayor impacto sobre el futuro de su organización” (p. 3).

Se resalta la importancia del diagnóstico en la toma de decisiones y la planificación estratégica de la organización, como a su vez proporciona la base de conocimiento necesaria para entender la situación actual y prepararse para los desafíos y oportunidades futuros.

4.5.7.1 Etapas del diagnóstico de situación actual.

Según Portugal (2017), el diagnóstico organizacional se puede dividir en tres etapas principales: la generación de la información, la organización de la información, y el análisis e interpretación de la información. Lo que tiene similitud a lo que establecen Asencio, Guarnizo, Caiche y Medina (2017, p. 140) “En el diagnóstico organizacional se diferencian tres etapas principales a saber: i) Generación de información; ii) Organización de la información; y iii) Perspectivas del diagnóstico organizacional”.

Lo descrito por los autores, subraya la importancia de dividir el diagnóstico organizacional en tres etapas fundamentales, las cuales son esenciales para proporcionar una visión completa y precisa de la organización, facilitando la toma de decisiones estratégicas y la implementación de mejoras efectivas.

4.5.7.2 Ficha de observación como instrumento de diagnóstico situacional

Marrero, Olivera, Garza y González (2014), establecen que “El desarrollo de esta etapa tiene como objetivo utilizar instrumentos para la captación de los datos primarios, los cuales tienen que corresponder con el estudio a realizar evaluando la situación actual” (p. 32). Adicional a ello, propone que una de las vías para la recopilación de la información es la aplicación en los casos que sea posible de las listas de chequeo para obtener una caracterización detallada de las deficiencias de las actividades realizadas. Esto da una medida de la situación actual de la entidad (Marrero, Olivera, Garza y González, 2014).

Según el Centro de innovación educativa (CEIBAL, 2020) “Las fichas de observación son instrumentos en los que se ha seleccionado con anticipación cuáles son los aspectos a observar”. En cambio, Miranda (2004) propone que, “Este instrumento nos permite lograr una aproximación objetiva al objeto o proceso motivo de la evaluación, permitiendo una visión general y al mismo tiempo detallada...” (p. 46).

4.5.8 Plan de Mejoras

Para Cueva (2021) “Los planes de mejora son instrumentos organizacionales que se implementan para brindar y ejecutar oportunidades de cambios en los procesos” (p. 14).

Por su parte, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2021) establece que “El plan de mejoras constituye un objetivo del proceso de mejora continua, y por tanto, una de las principales herramientas a desarrollar dentro del mismo” (p. 3).

Por ende, los planes de mejora son herramientas organizacionales vitales en la búsqueda de la mejora continua y la eficiencia en una organización. Enfocándose el tema de investigación, estos planes ayudan a identificar y abordar problemas específicos, e implementan cambios efectivos con excelencia y la calidad.

4.5.8.1 Características del plan de mejoras.

Para la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior de Chile (2011, p. 9) las principales características del plan de mejoras son:

- Es un instrumento que orienta el mejoramiento continuo.
- Es un instrumento articulador de todas las acciones prioritarias.
- Es un instrumento dinámico que permite revisar las estrategias.
- Es un instrumento de aprendizaje organizacional.
- Está precedido por los Informes de Autoevaluación y Retroalimentación.
- En su diseño se explicitan objetivos, procedimientos y acciones previstas; se identifican los responsables de su ejecución; los recursos y apoyos necesarios, definiendo plazos para su cumplimiento e indicadores para el seguimiento permanente.
- Tanto en su diseño como en la ejecución y seguimiento, se considera a los diferentes actores.

Según la Subsecretaria de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Educación del Ministerio de Educación del Ecuador (2012, p. 2), establece que los componentes del Plan de Mejora son los siguientes: los problemas priorizados, las metas, las acciones concretas, los recursos, las responsables, el seguimiento permanente, y los resultados.

4.5.8.2 Pasos para elaborar un plan de mejoras

En la publicación denominada “Elaboración de Planes de Mejora en Calidad de Servicios” realizada por Sáiz (2018, p. 7) para la Universidad de Burgos, establece 7 pasos a seguir para elaborar un plan de mejora:

Primero se identificará el área o las áreas de mejora. Segundo, se identificarán las principales causas del problema. Tercero, se formularán los objetivos en función de las áreas de mejora detectadas y de los problemas que se han aislado. Cuarto, seleccionar las acciones de mejora para ello se debe estudiar las posibles alternativas para la mejora y se analizarán pros y contras de las mismas y se elegirán las que se van a poner en marcha. Quinto, realizar una planificación. Es preciso realizar un estudio de viabilidad de las posibilidades. Sexto, impacto en la organización, implica un análisis del resultado de la actuación a implantar desde el análisis del grado conseguido. Séptimo, seguimiento del Plan de mejora, se tiene que establecer una temporalización en el seguimiento del plan.

Por ende, es un proceso que proporciona una metodología sólida para abordar los problemas y buscar mejoras en la organización. Al seguir estos pasos, las organizaciones abordan sus desafíos de manera estructurada y sistemática, lo que conlleva a resultados más efectivos y sostenibles.

5. Metodología

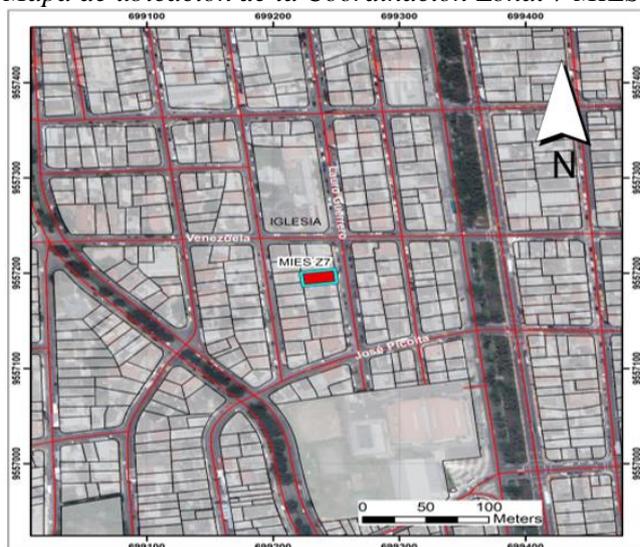
5.1 Área de estudio

La Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) Loja, se encuentra en la siguiente dirección: en Ecuador, Provincia: Loja, Ciudad: Loja, Código postal: 110101, Dirección: Av. Lauro Guerrero 415-11 y Venezuela.

Ubicada cerca al centro de la ciudad de Loja. Sus límites son: Al Norte con la calle Venezuela, al Sur con la calle José Picoita, al Este con la calle Lauro Guerrero; y al Oeste con la calle Ramón Pinto. Las coordenadas son las siguientes: Latitud: -4.004162 y Longitud: -79.205270.

Figura 4.

Mapa de ubicación de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja



Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de Software “ArcGIS”

El área de estudio en donde se llevó a cabo la investigación se encuentra ubicado en la planta baja de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social Loja, específicamente el área de balcón de servicios y atención al usuario.

5.2 Procedimiento

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención que reciben en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024. Correspondió a una investigación con enfoque mixto que combina elementos cuantitativos y cualitativos; la parte cualitativa se presentó al recolectar la información a través de la observación, mientras que lo cuantitativo permitió recopilar datos numéricos y objetivos por medio de las encuestas realizadas.

En el desarrollo de la investigación, se aplicará el método inductivo, puesto que la suma de las percepciones de los usuarios, permitirá comprender la satisfacción de calidad de atención que se brinda en el balcón de servicios y atención al usuario.

La investigación se orientó hacia un tipo de diseño de estudio de caso no experimental, prescindiendo de la ejecución de experimentos o la formulación de hipótesis. En lugar de ello, se focalizó en un caso específico para evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de atención proporcionado por el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.

El alcance de esta investigación se enmarcó en una perspectiva exploratoria-descriptiva. Dado que el tema de estudio carece de investigaciones previas, se centró en ofrecer una visión detallada y objetiva de la satisfacción con la calidad de la atención brindada a los usuarios del balcón de servicios.

Finalmente, el análisis de la información se llevó a cabo en un tiempo determinado, sin considerar la comparación de resultados entre distintos periodos de estudio. Por ende, la investigación se clasifica como de corte transversal.

5.3 Unidad de estudio.

La unidad de estudio de esta investigación se enfocó en los usuarios mayores de 18 años que acuden al balcón de servicios y atención al usuario de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, ya que su satisfacción y experiencia fueron indicativos clave para evaluar la calidad de atención brindada.

5.4 Procesamiento y análisis de datos

5.4.1 Objetivo específico 1

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico “Diagnosticar la situación actual de la atención que se brinda en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja”, se empleó la técnica de la observación directa mediante una ficha de observación (Ver anexo 1). Esta herramienta posibilitó la verificación de la situación de la atención brindada en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja. Cada aspecto observado durante la visita al balcón de servicios y atención al usuario fue registrado por escrito en la ficha. Esta actividad se llevó a cabo desde el 27 de mayo hasta el 5 de junio del año en curso.

Para diseñar la ficha de observación, se tomó como referencia las cinco dimensiones del modelo SERVPERF, y se asignó la siguiente escala de valoración: “cumple”, “en parte” y

“no cumple”. En el acercamiento al balcón de servicios y atención al usuario, se enfocó en observar aspectos relacionados con la infraestructura física y de mobiliario, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esto fue posible gracias a la obtención de la aprobación correspondiente de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, cuyo documento está disponible para su consulta (Ver anexo 6).

Es importante mencionar, que la información recopilada se organizó en una matriz de resultados, con el propósito de facilitar su análisis para alcanzar una comprensión integral de la situación actual de la atención al usuario brindada por el balcón de servicios.

5.4.2 *Objetivo específico 2*

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024”, se tomó como base la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio establecida por el Ministerio del Trabajo. Esta normativa detalla que las entidades deben considerar las dimensiones siguientes para evaluar la satisfacción de la calidad de los servicios:

- a) Tangibles, que abarcan aspectos como la infraestructura, señalética y equipamiento.
- b) Intangibles, que incluyen la seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Cabe destacar que estas dimensiones coinciden con las establecidas por el modelo SERVPERF.

A pesar de que el Ministerio del Trabajo ha establecido un instrumento de recopilación de datos para evaluar la satisfacción con la calidad de los servicios, se optó por implementar un cuestionario más exhaustivo con los parámetros del modelo SERVPERF y se lo adaptó a la investigación. En este sentido, el cuestionario de la investigación (Ver anexo 2), constó de 22 ítems agrupados en las 5 dimensiones del modelo SERVPERF y fue evaluado de manera física por los usuarios que fueron atendidos en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja. Se utilizó la escala de Likert, donde se asignó un valor numérico del 1 al 5, siendo 1 "totalmente en desacuerdo", 2 "en desacuerdo", 3 "ni de acuerdo ni en desacuerdo", 4 "de acuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo".

Se realizó una encuesta piloto a 51 usuarios del balcón de servicios. Los resultados fueron sometidos a través del coeficiente alfa, también conocido como Alfa de Cronbach, con la finalidad de evaluar la consistencia de las respuestas y determinar la fiabilidad del

instrumento utilizado en la recolección de datos. Esta prueba dio un valor de confiabilidad de 0.95, superando el valor mínimo de 0.70 (Ver anexo 4).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$
$$\alpha = \frac{23}{23 - 1} \left[1 - \frac{24,35}{267,47} \right]$$
$$\alpha = 0,95$$

El resultado de este índice demostró la validez y confiabilidad del instrumento utilizado, lo que validó su idoneidad para avanzar con la investigación, asegurando la precisión y la fiabilidad de los datos recopilados.

Dado que la población y la muestra son desconocidas y al tratarse de un estudio con perspectiva no-probabilística por conveniencia, y con el fin de garantizar la representatividad y la calidad de la información recabada, el proceso de levantamiento de datos se llevó a cabo en una semana y dos días específicos, exactamente desde el 27 de mayo hasta el 5 de junio del 2024. Este periodo permitió contar con un número significativo de usuarios que asisten al balcón de servicios y de atención al cliente de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, donde se obtuvo resultados que se pueden generalizar a toda la población de usuarios. Con ello, se obtuvo que, de los 365 usuarios atendidos en el balcón de servicios durante los días de investigación, 120 respondieron la encuesta, este número constituyó una muestra representativa suficiente para evaluar la satisfacción de atención del balcón de servicios.

En el estudio se incluyeron a todos los usuarios mayores de 18 años que acudieron y recibieron atención en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, sin importar su nacionalidad o estado civil.

El procesamiento de datos se realizó en el software Excel, donde se organizó los datos, se creó tablas y figuras. Así mismo, se efectuó el cálculo del modelo SERVPERF para medir la satisfacción de la calidad de atención recibida. Se aplicó la siguiente fórmula:

$$SQ = \sum_{j=1}^k W_j * P_{ij}$$

Donde:

- SQ= calidad del servicio
- k = número de atributos

- P_{ij} =percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j
- W_j =importancia del atributo j en la calidad percibida.

Para determinar la valoración y el nivel de satisfacción de cada una de las dimensiones establecidas, se empleó la siguiente tabla:

Tabla 1.
Escala de interpretación de resultados de las dimensiones

Escala de Likert	Valoración	Rango porcentual de satisfacción
0,01 - 1,0	Insatisfactorio	0,01 – 20,00
1,01 - 2,0	Medianamente insatisfactorio	20,01 – 40,00
2,01 - 3,0	Neutral	40,01 – 60,00
3,01 - 4,0	Medianamente satisfactorio	60,01 – 80,00
4,01 - 5,0	Satisfactorio	80,01 -100,00

Nota. Elaboración propia del autor con base a la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, ajustado al objeto de estudio.

Finalmente, se calculó la satisfacción poblacional respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, donde se utilizó el intervalo de confianza con 95% de seguridad para la media poblacional. La fórmula que se aplicó fue la siguiente:

$$\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Donde:

- \bar{x} = Media Muestral
- $t_{\alpha/2}$ = Estadístico de prueba cuando no se conoce la desviación estándar poblacional
- s =desviación estándar muestral
- n =tamaño de la muestra.

5.4.3 *Objetivo específico 3*

Para dar cumplimiento al tercer objetivo Proponer un plan de mejoras respecto a las problemáticas encontradas. Se llevó a cabo un análisis de lo recopilado a través de los instrumentos de recolección de información. Este proceso permitió la elaboración de un documento de plan de mejora basado en los resultados obtenidos de la evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad atención brindaba por el balcón de servicios. En dicho plan, se identificaron áreas de oportunidad y se establecieron estrategias

específicas destinadas a abordar y corregir las falencias encontradas, también se estableció indicadores para las actividades propuestas.

6. Resultados

En el siguiente apartado, se explica el procedimiento que se siguió en el levantamiento de la información y los resultados obtenidos, para dar cumplimiento al objetivo general y específicos de la presente investigación.

6.1 Diagnóstico de la situación actual de la atención que se brinda en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.

El primer objetivo específico se cumple puesto que se lo realizó a lo largo de la investigación, donde se utilizó la técnica de observación directa al balcón de servicios y atención al usuario, y se incorporó lo que es la ficha de observación.

6.1.1 Situación actual del balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.

El balcón de servicios y atención al usuario tiene como propósito atender las necesidades y requerimientos de los usuarios de los servicios que ofrece el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). De forma específica, el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja atiende consultas sobre el Bono de Desarrollo Humano, Bono de Personas con Discapacidad y beneficiarios de la Pensión para Adultos Mayores Mis Mejores Años y Pensión Toda Una Vida; Así mismo información respecto al cobro indebido de bonos y pensiones. El balcón de servicios también se encarga de gestión de trámites (ingreso de documentación, solicitud de convenios, solicitudes para practicas preprofesionales, solicitudes de no ser beneficiaria del bono, entre otras).

6.1.1.1 Infraestructura.

A continuación, en la tabla 2 se desglosa las áreas o espacios correspondientes al servicio de atención al usuario de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.

Tabla 2.
Áreas del Servicio de atención al usuario

Áreas	Cantidad
Sala de Espera equipada con 10 sillas.	1
Sala de atención al usuario (balcón de servicios)	1
Sala de lactancia	1
Servicios higiénicos para personal y usuarios del servicio	1

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de la ficha de observación.

6.1.1.2 Equipamiento.

El balcón de servicios cuenta con una dotación de equipos indispensables para brindar la atención al usuario. En la siguiente tabla 3 se detallan los equipos que cuenta este balcón de servicios:

Tabla 3.
Equipos del Servicio de Atención al Usuario

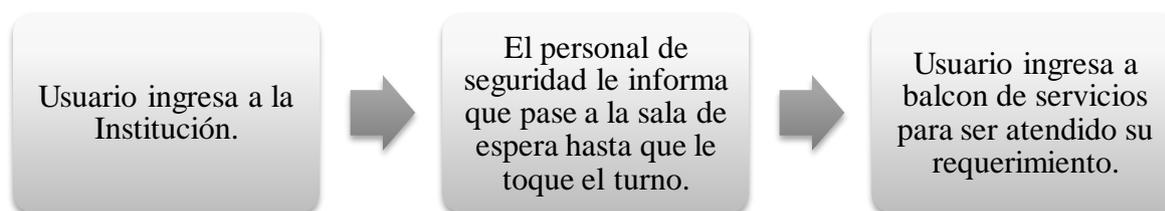
Equipos	Cantidad
Impresora multifunción (Copiadora)	1
Computadora	1
Escáner	1
Teléfono	2

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de la ficha de observación.

6.1.1.3 Procedimientos y políticas de atención al usuario.

El balcón de servicios tiene como objetivo brindar atención al usuario respecto a los servicios que ofrece el Ministerio de Inclusión Económica y Social, atendiendo sus necesidades y requerimientos de forma óptima. Con ello, el procedimiento que el usuario realiza para que sea atendido en el balcón de servicios se detalla en la siguiente figura:

Figura 5.
Procedimiento de atención al usuario



Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de la ficha de observación.

Cabe indicar que el usuario debe esperar en la sala y de acuerdo a cómo van llegando, se los va atendiendo. Sin embargo, esto genera multitud y desorganización de usuarios. Adicionalmente en la sala de atención al usuario solo puede ingresar una sola persona, sin acompañante.

6.1.1.4 Tiempo por atención de usuario.

Dado que el balcón de servicios atiende a una cantidad considerable de usuarios diariamente y que la institución no cuenta con un registro del número de usuarios que asisten al balcón de servicios, fue necesario determinar el número de usuarios asistentes y el promedio del tiempo de atención por usuario. En la tabla 4, se muestra un resumen de los días observados con el promedio de tiempo de atención por usuario, expresado en minutos:

Tabla 4.

Promedio de tiempo de atención por usuario

Día	Usuarios atendidos	Tiempo promedio por usuario (Minutos)
Lunes 27/05/2024	76	5:11
Martes 28/05/2024 (Sin atención)	-	-
Miércoles 29/05/2024	71	5:52
Jueves 30/05/2024	58	4:37
Viernes 31/05/2024	45	5:36
Martes 04/06/2024	54	6:38
Miércoles 05/06/2024	61	6:45
Total	365	5:46

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de la ficha de observación.

La tabla 4, muestra el promedio de tiempo de atención por usuario en diferentes días entre el 27 de mayo y el 5 de junio de 2024, con una excepción el 28 de mayo cuando no hubo atención. Se pudo observar que la eficiencia de atención varió a lo largo de los días, con un aumento en el tiempo promedio de atención en los días finales analizados.

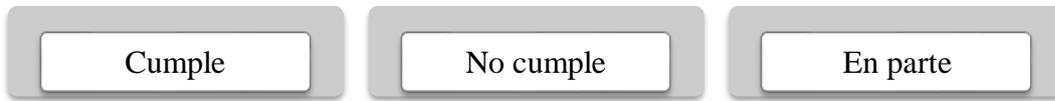
6.1.1.5 Resultados de la ficha de observación

Se realizó una observación directa utilizando una ficha, la cual se estructuró en 5 dimensiones. La primera dimensión (elementos tangibles) contó con 4 criterios relacionados a las condiciones de las instalaciones físicas, la señalización y equipos. La segunda dimensión (fiabilidad) tuvo 2 criterios concernientes al interés que demostró el personal del balcón de servicios para solventar el requerimiento y la atención en tiempo establecido. La tercera dimensión (capacidad de respuesta) se estableció con 2 criterios relacionados a la atención rápida y la disposición a ayudar. La cuarta dimensión (seguridad) contó con 2 criterios, los cuales son la amabilidad del personal y la confianza que transmite a los usuarios. Finalmente, la quinta dimensión (empatía) se relaciona con la atención individualizada, el horario señalado, y el trato con respeto (Ver Anexo 1). Como complemento, cabe señalar que las puntuaciones asignadas durante la evaluación de las dimensiones se basaron en la escala de Likert, donde la

evaluación se realizó en función del criterio personal de la observación. Estos criterios se calificaron de acuerdo a la siguiente figura:

Figura 6.

Criterios de valoración de la ficha de observación



Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de la ficha de observación.

A continuación, se detalla la información de la ficha de observación aplicada:

Tabla 5.*Información de la Ficha de observación*

Información de la Ficha de Observación – Balcón de servicios	
Dimensiones	Descripción
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Se pudo observar que las instalaciones físicas del balcón de servicios son adecuadas para brindar atención al usuario. Sin embargo, lo que concierne a la sala de espera, su fachada se encuentra medianamente deteriorada, las sillas no se encuentran en perfecto estado y son incómodas para los usuarios. A sí mismo, en la sala de espera entra demasiado viento y frío, causando incomodidad a los usuarios que se encuentran esperando. Además, parte de la iluminaria de la sala de espera se encuentra dañada. - Existe un entorno limpio y agradable. Se observa una limpieza regular en todos las áreas del balcón de servicios. Esto influye positivamente en la percepción general del servicio y en la comodidad de los usuarios. - El balcón de servicios cuenta con la señalética orientadora adecuada, puesto que se encuentra claramente visible y distribuida estratégicamente en áreas clave como entradas y pasillos. - En cuanto a los equipos del balcón de servicios, se encuentran en condiciones aceptables para ofrecer un servicio adecuado. Sin embargo, su estado es solo medianamente satisfactorio, lo que sugiere que podrían beneficiarse de mejoras y actualizaciones para optimizar su funcionamiento y la calidad del servicio prestado. Por ejemplo, los equipos informáticos, como computadora e impresora, aunque funcionales, se ponen lentos o presentan fallas, lo que causa retrasos en la atención al usuario.
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se observó que el personal del balcón de servicios demostró un notable interés y disposición para resolver cualquier problema o requerimiento presentado por los usuarios. Su actitud proactiva y su enfoque centrado en el usuario son aspectos positivos del personal. - En el balcón de servicios, se ha observado que la atención no se brinda dentro del tiempo establecido, lo cual ha generado insatisfacción entre los usuarios. La demora en la atención se debe a diversos factores, como la insuficiencia de personal, la alta demanda de servicios en ciertos momentos del día, y problemas operativos que ralentizan el proceso. Estos retrasos aumentan la congestión en la sala de espera.
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Se observó que el personal del balcón de servicios atiende a los usuarios de manera eficiente, demostrando una alta capacidad para gestionar sus tareas con rapidez. La rapidez en la atención no solo refleja la competencia y preparación del personal, sino también su compromiso con la satisfacción del usuario. - El personal del balcón de servicios muestra una disposición constante y genuina para ayudar a los usuarios, esto es evidente, ya que demuestra un enfoque atento y servicial hacia cada usuario que requiere asistencia.
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia que el personal del balcón de servicios es amable con los usuarios, puesto que se observó que el personal saluda a cada usuario con una actitud cordial, mostrando un interés por sus necesidades o requerimientos.

	- El personal del balcón de servicios transmite una gran confianza a los usuarios, reflejando la competencia, profesionalismo y dedicación del personal.
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Se observa que el personal del balcón de servicios da a sus usuarios una atención individualizada, donde se toma en cuenta las necesidades, los requerimientos y circunstancias específicas de cada usuario. - El servicio proporcionado en el balcón de servicios es inconsistente con respecto al horario establecido, si bien se ofrece atención durante el horario señalado, se observa una variabilidad en la puntualidad y eficacia de la misma, puesto que hay factores o problemas operativos que interrumpen el flujo normal de atención. - El personal del balcón de servicios atiende a los usuarios con atención y respeto, esta actitud se refleja en cada interacción, donde el personal muestra una disposición adecuada para escuchar los requerimientos de los usuarios y responder de manera cortés y comprensiva.

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de la ficha de observación.

6.2 Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024.

Para el cumplimiento del segundo objetivo, se aplicó una encuesta basada en el modelo SERVPERF. Cada afirmación del cuestionario fue valorada en una escala Likert del 1 al 5. Además, se recopilaron datos sobre la edad y el sexo de los participantes para realizar un análisis demográfico complementario.

6.2.1 Resultado de los datos demográficos.

A continuación, se mostrarán los resultados demográficos obtenidos al aplicar el cuestionario SERVPERF en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja:

Tabla 6.
Sexo de los encuestados

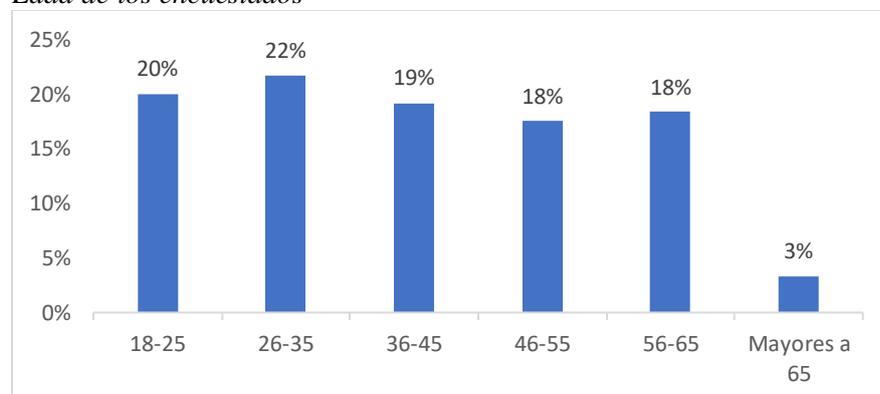
Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
Masculino	25	21%
Femenino	95	79%
Total	120	100%

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

Según la encuesta aplicada a los usuarios del balcón de servicios se puede apreciar en la Tabla 6 que el 79% de la muestra encuestada son de sexo femenino, siendo este la mayor población que acude al balcón de servicios, mientras que el 21% de sexo masculino, fue el que menos acude al balcón de servicios.

En lo que respecta a las edades de las personas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 7.
Edad de los encuestados



Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

De acuerdo a las encuestas aplicadas en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja, los usuarios que más afluencia tuvieron fueron los del rango de edad de 26 a 35 años con un (22%) y los usuarios de más de 65 años son los que tuvieron menos asistencia con el (3%).

6.2.2 Dimensiones de acuerdo al cuestionario de afirmaciones SERVPERF.

La encuesta aplicada consta de 22 ítems agrupados en 5 dimensiones de acuerdo con el modelo SERVPERF: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. Cada dimensión a su vez contempla un conjunto de criterios, donde los usuarios encuestados valoraron usando la escala de Likert del 1 al 5, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 7.

Escala de valoración encuesta

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

Cada dimensión se analiza por separado y la interpretación de los resultados se la realiza de acuerdo a la escala de valoración de la satisfacción establecida en la metodología.

6.2.2.1 Elementos tangibles

Esta dimensión está relacionada con los equipos, las instalaciones físicas, apariencia del personal y la infraestructura del área del balcón de servicios que los usuarios califican de acuerdo con su criterio.

Tabla 8.

Dimensión Elementos tangibles

Afirmación	Media	%	Valor cualitativo de la percepción	Muestra	Max.	Min.
Ítem 1. El balcón de servicios cuenta con equipos modernos y de alta tecnología para brindar un buen servicio.	3,19	63,83	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 2. Las instalaciones físicas del balcón de servicios son cómodas y visualmente atractivas.	<u>3,17</u>	<u>63,33</u>	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 3. El personal del balcón de servicios posee una apariencia pulcra.	<u>4,33</u>	<u>86,67</u>	Satisfactorio	120	5	1
Ítem 4. El mobiliario del balcón de servicios corresponde a un servicio de calidad.	3,28	65,50	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Promedio de la dimensión	3,49	69,83	Medianamente Satisfactorio			

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

En la tabla 8 se puede evidenciar que la percepción de la apariencia del personal es la que más destaca en esta dimensión con una puntuación 4,33 (86,67%), esto traducido en la escala de Likert, es satisfactorio. En contra posición, el ítem que menos puntaje cuenta en esta dimensión es de instalaciones físicas cómodas con una calificación de 3,17 (63,33%), la cual significa que los usuarios están medianamente satisfechos, información que se corrobora con lo observación directa. De forma general los usuarios del balcón de servicios calificaron a los “elementos tangibles” con el 3,49 de acuerdo a la escala de Likert, lo que establece que se encuentran medianamente satisfactorios.

6.2.2.2 Fiabilidad

La dimensión de Fiabilidad está relacionada con el cumplimiento de los requerimientos, interés demostrado por solucionar el problema o requerimiento, la efectividad, la atención en tiempo establecido, y el incumplimiento de errores.

Tabla 9.

Dimensión Fiabilidad

Afirmación	Media	%	Valor cualitativo de la percepción	Muestra	Max.	Min.
Ítem 5. El balcón de servicios cumple con los requerimientos de los usuarios.	4,01	80,17	Satisfactorio	120	5	1
Ítem 6. El personal del balcón de servicios mostró interés para solucionar el problema o requerimiento presentado por el usuario.	4,00	80,00	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 7. El personal del balcón de servicios le brindo un servicio preciso y efectivo desde el principio.	3,87	77,33	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 8. En el balcón de servicios obtuvo atención en el tiempo establecido.	<u>3,35</u>	<u>67,00</u>	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 9. El personal del balcón de servicios demostró precisión y cuidado en el manejo de mis archivos y documentos personales, evitando cualquier error o pérdida.	<u>4,31</u>	<u>86,17</u>	Satisfactorio	120	5	1
Promedio de la dimensión	3,91	78,13	Medianamente Satisfactorio			

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

Se puede observar en la tabla 9 que, de manera específica, la percepción sobre precisión y cuidado en el manejo de archivos y documentos personales para evitar cualquier error o perdida, es el criterio que más destaca en esta dimensión con una puntuación 4,31 (86,17%), siendo satisfactorio para los usuarios. Mientras que el ítem de atención en tiempo establecido, es el que menos puntaje cuenta con una calificación de 3,17 (63,33%), significando que los usuarios están medianamente satisfechos con este criterio. De forma general, los usuarios del

balcón de servicios calificaron a la dimensión de “fiabilidad” con el 3,91 lo que la ubica como medianamente satisfactoria.

6.2.2.3 Capacidad de Respuesta

En esta dimensión se estudia la información que se le da al usuario sobre cuándo exactamente será atendido, la atención rápida, la ayuda del personal a los usuarios y atención a los requerimientos del usuario.

Tabla 10.

Dimensión Capacidad de Respuesta

Afirmación	Media	%	Valor cualitativo de la percepción	Muestra	Max.	Min.
Ítem 10. En el balcón de servicios se informa acerca de cuándo exactamente será atendido.	<u>2,98</u>	<u>59,67</u>	Neutral	120	5	1
Ítem 11. El personal del balcón de servicios realizo la atención de forma rápida.	3,85	77,00	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 12. El personal del balcón de servicios estuvo siempre dispuesto a ayudarlo.	<u>4,03</u>	<u>80,67</u>	Satisfactorio	120	5	1
Ítem 13. El personal del balcón de servicios nunca estuvo muy ocupado para responder los requerimientos del usuario.	3,95	79,00	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Promedio de la dimensión	3,70	74,08	Medianamente Satisfactorio			

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

La tabla 10 muestra que el ítem sobre el personal dispuesto a ayudar obtuvo una calificación en promedio de 4,03 equivalente a 80,67%, lo que se entiende como satisfactorio para los usuarios. Por otro lado, el ítem con más baja calificación de esta dimensión es el de información acerca de cuándo exactamente será atendido con una calificación promedio de 2,98 (59,67%), lo cual sugiere que los usuarios lo catalogan a este parámetro como “neutral”. Por lo tanto, de manera general, a la dimensión de capacidad de respuesta los usuarios la calificaron con 3,70 (74,08%), lo que implica que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos.

6.2.2.4 Seguridad

Esta dimensión se enfoca en la confianza y seguridad transmitida al usuario, la amabilidad y el conocimiento del personal.

Tabla 11.
Dimensión Seguridad

Afirmación	Media	%	Valor cualitativo de la percepción	Muestra	Max.	Min.
Ítem 14. El personal del balcón de servicios transmite confianza en su desempeño.	<u>3,88</u>	<u>77,50</u>	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 15. Se sintió seguro al recibir atención de parte del personal del balcón de servicios.	3,95	79,00	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 16. El personal del balcón de servicios es amable.	4,07	81,33	Satisfactorio	120	5	1
Ítem 17. Se notó que el personal del balcón de servicios está bien informado y tienen el conocimiento necesario ofrecer un buen servicio.	<u>4,30</u>	<u>86,00</u>	Satisfactorio	120	5	1
Promedio de la dimensión	4,05	80,96	Satisfactorio			

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

La tabla 1, indica que el parámetro con mayor puntaje en esta dimensión es sobre el personal bien informado y conocimiento necesario, con una puntuación promedio de 4,30 (86%), por lo que indica que los usuarios se encuentran satisfechos con esta variable. El parámetro con menor calificación en esta dimensión es sobre el personal del balcón de servicios transmite confianza en su desempeño, con un promedio de 3,88 (77,50%), lo que quiere decir que los encuestados se encuentran medianamente satisfechos en este ítem. En promedio general, los usuarios calificaron a esta dimensión “seguridad” con 4,05, estableciendo de esta forma que, en la escala de Likert utilizada, la dimensión se encuentra en satisfactorio con un porcentaje de 80,96%.

6.2.2.5 Empatía

Esta dimensión está relacionada con la atención individualizada, horarios de atención, preocupación del personal en las necesidades del usuario.

Tabla 12.
Dimensión Empatía

Afirmación	Media	%	Valor cualitativo de la percepción	Muestra	Max.	Min.
Ítem 18. La atención que recibió en el balcón de servicios fue individualizada.	<u>4,58</u>	<u>91,67</u>	Satisfactorio	120	5	1
Ítem 19. El balcón de servicios labora en los horarios establecidos.	<u>3,78</u>	<u>75,67</u>	Medianamente Satisfactorio	120	5	1
Ítem 20. Se notó que el personal del balcón de servicios escucha y responde de manera personalizada a sus inquietudes y solicitudes.	4,11	82,17	Satisfactorio	120	5	1
Ítem 21. En el balcón de servicios el personal se preocupó verdaderamente por usted.	4,08	81,50	Satisfactorio	120	5	1
Ítem 22. El personal del balcón de servicios comprendió bien sus requerimientos.	4,17	83,33	Satisfactorio	120	5	1
Promedio de la dimensión	4,14	82,87	Satisfactorio			

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

En esta última dimensión, se puede apreciar en la tabla 12 que el ítem con más puntuación por parte de los usuarios encuestados fue para la atención individualizada con un promedio de 4,58 (91,67%), lo que significa que los usuarios están satisfechos con este parámetro. Por otro lado, los usuarios tienen una actitud medianamente satisfechos respecto al parámetro balcón de servicios labora en los horarios establecidos, con una calificación promedio de 3,78 (75,67%). Finalmente, el total general que le dan a esta dimensión “empatía” es de 4,14 en promedio, lo que significa que los usuarios están satisfechos con un 82,87%.

6.2.3 Aplicación del modelo Servperf

Luego de los resultados de cada dimensión se siguió el siguiente procedimiento para poder determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja a través del modelo Servperf.

6.2.3.1 Promedio general de las dimensiones

En primera instancia se realizó un promedio general de las dimensiones del modelo Servperf, conocido como percepción del resultado de las dimensiones.

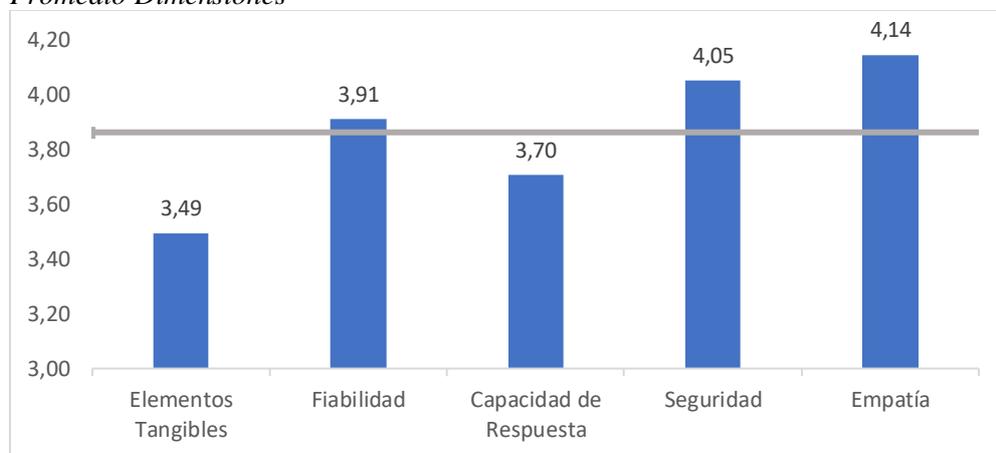
Tabla 13.
Promedio General de Dimensiones

Dimensión	Promedio (Pij)	%
Elementos Tangibles	3,49	69,83
Fiabilidad	3,91	78,13
Capacidad de Respuesta	3,70	74,08
Seguridad	4,05	80,96
Empatía	4,14	82,87
Promedio de las percepciones	3,86	77,18

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

En la tabla 13 se muestran los resultados de las cinco dimensiones, dando como promedio de percepción de 3,86 esto indica que los usuarios están medianamente satisfechos con la atención recibida. Adicionalmente, la dimensión con mayor puntaje es la empatía con 4,14 (82,87%), esto traducido a la escala de Likert es satisfactorio, y esto se notó especialmente en los parámetros como la atención individualizada, preocupación del personal, escuchar y responder inquietudes, y comprensión de requerimientos. Por el contrario, la menor calificación entre dimensiones fue elementos tangibles con 3,49 (69,83%), lo que la ubico como medianamente satisfactoria, esto se vio reflejado en los parámetros de equipos modernos, instalaciones físicas cómodas y mobiliario de calidad.

Figura 8.
Promedio Dimensiones



Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de la tabla 13.

En la figura 8 se aprecia el promedio de todas las dimensiones, dando como resultado que 3 de las 5 dimensiones están por encima del promedio general de 3,86, mientras que las otras 2 dimensiones, que son elementos tangibles y capacidad de respuesta, se encuentran por debajo de la media.

6.2.3.2 Valoración de la importancia o peso de cada dimensión

Para determinar los pesos de cada dimensión, se utilizó la pregunta sobre la importancia de cada una de ellas incluida en el cuestionario aplicado a los usuarios.

Tabla 14.

Importancia de la dimensión establecido por los usuarios

Dimensión	Importancia de la dimensión	Porcentaje de la dimensión
Elementos Tangibles	3	0,03
Fiabilidad	32	0,27
Capacidad de Respuesta	41	0,34
Seguridad	19	0,16
Empatía	25	0,21
Total	120	1,00

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

En la tabla 14 se puede apreciar la dimensión que tiene mayor importancia y con mayor valoración por parte de los usuarios encuestados. Esta dimensión es la de capacidad de respuesta con un porcentaje del 34%, la cual está relacionada con la información del tiempo de atención, disposición a ayudar, atención rápida, y atención de requerimientos. Por otro lado, la dimensión con menor valoración es la de elementos tangibles con 3% de importancia por parte de los usuarios encuestados.

6.2.3.3 Valoración general de la satisfacción de los usuarios.

Para calcular la valoración general de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, se multiplica el promedio (percepción) de cada dimensión por su respectiva importancia, siguiendo la fórmula establecida por el modelo Servperf.

Tabla 15.

Resultado del modelo Servperf

Dimensiones	Media (P _j)	Importancia de la dimensión (W _j)	Valoración (W _j * P _j)	Rango % de satisfacción	Valoración cualitativa
Elementos Tangibles	3,49	3%	0,09	77,98	Medianamente Satisfactorio
Fiabilidad	3,91	27%	1,04		
Capacidad de Respuesta	3,70	34%	1,27		
Seguridad	4,05	16%	0,64		
Empatía	4,14	21%	0,86		
		100%	3,90		

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

En la tabla 15 se puede observar como resultado final de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios es de 3,90 sobre 5,00. Esto representa el 77,98%, lo que la ubica como medianamente satisfactorio por parte de los usuarios.

6.2.3.4 Satisfacción poblacional a través del intervalo de confianza.

Se utilizo el intervalo de confianza para obtener una satisfacción poblacional, a través del siguiente procedimiento:

$$\begin{aligned} \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} \\ \bar{x} \pm 1,98 \frac{0,96}{\sqrt{120}} \\ 3,90 \pm 0,17 \end{aligned}$$

El promedio que se obtuvo de la muestra es de 3,90/5,00. A este valor, se le aplico la fórmula de intervalo de confianza para la media poblacional y así observar en que rango se encuentra la satisfacción de la calidad de atención de toda la población. Como resultado se tiene un margen de error de 0,17 puntos. Para generar el intervalo se suma y se resta el margen de error calculado con el promedio de la muestra, el cual va desde 3,72 a 4,07 puntos. Con esto se puede afirmar que con el 95% de confianza, el rango porcentual de calificación de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja a nivel poblacional estaría entre medianamente satisfactorio (74%) y satisfactorio (81%) en la escala de Likert planteada.

6.2.4 Calificación de los usuarios sobre la atención recibida en el balcón de servicios.

Para obtener los porcentajes de la calificación de la atención recibida en el balcón de servicios se utilizó la última pregunta incluida en el cuestionario aplicado a los usuarios. En esta pregunta se solicitó a los usuarios calificar del 1 al 5 la atención recibida en el balcón de servicios, donde 1 representa “muy mala”, 2 “mala”, 3 “indiferente”, 4 “buena”, y 5 “muy buena”.

Tabla 16.
Calificación de los usuarios sobre la atención recibida

Descripción	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Muy mala (1)	1	1%
Mala (2)	6	5%
Indiferente (3)	22	18%
Buena (4)	71	59%
Muy buena (5)	20	17%
Total	120	100%

Nota. Elaboración propia del autor. Información tomada de las encuestas.

En la Tabla 16 se observa que el 76% de los usuarios encuestados califican la atención recibida en el balcón de servicios como buena y muy buena, mientras que el 6% la califica como mala o muy mala. Estos resultados indican que una mayoría significativa de los usuarios están satisfechos con la calidad de atención recibida. Lo que se asemeja con los resultados obtenidos por el modelo Servperf.

De esta manera es como se concluye con el cumplimiento del objetivo número dos de la presente investigación.

6.3 Elaboración de una propuesta de un plan de mejoras respecto a las problemáticas encontradas.

Una vez obtenidos los resultados de los instrumentos aplicados, se identificaron varias deficiencias, como baja tecnología, instalaciones físicas y mobiliario incómodos, tiempos de espera prolongados, falta de información clara, entre otras. Ante ello, se elaboró el presente plan de mejoras para corregir estas problemáticas.



Ministerio de Inclusión
Económica y Social

COORDINACIÓN ZONAL 7 LOJA

PROPUESTA DE MEJORA

De la calidad de atención que se brinda
en el balcón de servicios de la
Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.

Elaborado por:

BRYAN STEVEN ROMÁN
RAMÍREZ

Plan de Mejoras

1. Introducción

Hoy en día la calidad de atención al usuario se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito y la eficiencia de cualquier institución pública. Siendo así, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) desempeña un papel importante al ofrecer servicios que promueven la inclusión y el bienestar social. La Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, es un referente en la región sur del país y, por ello, enfrenta el desafío constante de mejorar y optimizar sus procesos de atención al público.

El balcón de servicios es el primer punto de contacto entre el MIES y los usuarios, por lo que su funcionamiento eficiente y su capacidad para proporcionar una atención de calidad son aspectos determinantes en la percepción y satisfacción de la ciudadanía. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados por la entidad, se han identificado ciertas deficiencias que impactan en la calidad de atención del balcón de servicios.

La presente propuesta tiene como finalidad diseñar un plan para mejorar la calidad de atención que se brinda en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 del MIES-Loja. Con ello, se busca no solo mejorar la satisfacción del usuario, sino también fortalecer la imagen institucional de la entidad, fomentando la confianza y credibilidad en sus servicios.

2. Justificación

El plan para mejorar la calidad de atención que se brinda en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 del MIES-Loja se fundamenta en un análisis de las deficiencias identificadas mediante los instrumentos de investigación aplicados. Estas deficiencias incluyen baja tecnología, instalaciones físicas y mobiliario incómodo, tiempos de espera prolongados, falta de información clara, entre otros. Adicional a esto, se destaca las áreas de oportunidad y las estrategias que se proponen para asegurar una experiencia positiva y eficiente para el usuario.

Como entidad pública, la Coordinación Zonal 7 del MIES-Loja está comprometida con el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en la prestación de servicios. La propuesta de este plan de mejora representa una oportunidad para fortalecer dicho compromiso, asegurando que se brinde una atención óptima y eficiente a todos los usuarios.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

- Mejorar la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja.

3.2. Objetivos específicos

- Modernizar los espacios físicos y el mobiliario del balcón de servicios para ofrecer un ambiente cómodo a los usuarios.
- Actualizar equipamiento tecnológico del balcón de servicios para aumentar la eficiencia.
- Implementar un sistema de gestión de turnos para la organización y disminución de los tiempos de espera.
- Capacitar al personal anualmente en temas de atención al usuario y comunicación efectiva, para mejorar la interacción con los usuarios.

4. Matriz de Estrategias

A continuación, se presentan las estrategias para la mejora de la calidad de atención al usuario.

Tabla 17.

Dimensión a mejorar: Elementos Tangibles

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES							
Objetivo	Estrategia	Actividad	Meta	Indicador	Recursos	Responsable	Presupuesto
Modernizar los espacios físicos y el mobiliario del balcón de servicios para ofrecer un ambiente cómodo a los usuarios.	Adecuación de la sala de espera para que se sea cómoda y visualmente atractiva para los usuarios.	Arreglar y pintar la fachada de la sala de espera con el fin de mejorar el aspecto exterior de la sala.	Cumplir con el 100% del arreglo de la fachada.	Porcentaje de arreglo de la fachada= (Área arreglada y pintada / Área total de la fachada) * 100	Pintura, empastes, materiales de construcción, mano de obra	Departamento de mantenimiento. Unidad Administrativa Financiera Unidad de Planificación. Unidad de Compras Publicas	El financiamiento para este objetivo se ajustará conforme a las directrices que establezca la institución según lo previsto en la proforma presupuestaria
		Reemplazar luminarias de la sala de espera, para tener una iluminación adecuada.	Cumplir con el 100% del reemplazo de luminarias.	Porcentaje de reemplazo de luminarias= (Número de luminarias reemplazadas / Número total de luminarias) * 100	Nuevas luminarias, mano de obra	Departamento de mantenimiento. Unidad Administrativa Financiera Unidad de Planificación. Unidad de Compras Publicas	
		Aislar la sala de espera, con el objetivo de reducir la entrada de viento y frío.	Cumplir con el aislamiento completo en 2 meses	Cumplimiento de aislamiento= (Tiempo utilizado para el aislamiento / Tiempo estimado para el aislamiento) * 100	Materiales de aislamiento, mano de obra	Departamento de mantenimiento. Unidad Administrativa Financiera Unidad de Planificación. Unidad de Compras Publicas	
	Renovación del mobiliario de la sala de espera para que el usuario tenga una estancia de calidad.	Reemplazar las sillas del área de espera con el fin de que sean más cómodas y agradables para el usuario.	Cumplir con el 100% del reemplazo de las sillas	Porcentaje de reemplazo de sillas = (Número de sillas nuevas instaladas / Número total de sillas existentes) * 100	Nuevas sillas, mano de obra	Departamento de mantenimiento. Unidad Administrativa Financiera Unidad de Planificación. Unidad de Compras Publicas	

Actualizar equipamiento tecnológico del balcón de servicios para aumentar la eficiencia	Modernización de equipamiento tecnológico.	Adquirir nuevos equipos de cómputo y periféricos con el objetivo de brindar una atención más eficiente a los usuarios.	Cumplir con el 85% de adquisición de nuevos equipos de cómputo	Porcentaje de adquisición = (Número de equipos adquiridos / Número total de equipos planificados) * 100	Computadoras, internet, talento humano.	Unidad de TICS Departamento de Compras Públicas.	El financiamiento para este objetivo se ajustará conforme a las directrices que establezca la institución según lo previsto en la proforma presupuestaria.
		Implementar pantallas digitales con el objetivo de proporcionar información al usuario sobre horarios de atención, anuncios importantes, consejos útiles, entre otros.	Instalación de pantallas en 2 meses	Porcentaje de instalación de pantallas digitales = Número de pantallas instaladas / Número total de pantallas planificadas) * 100	Pantallas digitales, software, mano de obra	Unidad de TICS	
		Capacitar al personal en el uso del nuevo equipamiento	Capacitación completa en 1 semana.	Porcentaje de personal capacitado = (Número de personal capacitado / Número total de personal planificado) * 100	Material de capacitación, talento humano, Espacios para las sesiones.	Unidad de TICS, Balcón de servicios.	

Nota. Esta tabla presenta las estrategias diseñadas para mejorar la dimensión elementos tangibles, basado en los resultados obtenidos.

Tabla 18.

Dimensión a mejorar: Capacidad de Respuesta.

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
Objetivo	Estrategia	Actividad	Meta	Indicador	Recursos	Responsable	Presupuesto
Implementar un sistema de gestión de turnos para la organización y disminución de los tiempos de espera.	Incorporación del sistema de gestión de turnos electrónicos.	Asesoría del departamento de TIC'S para implementar un sistema de gestión de turnos	Contar con un sistema de gestión de turnos operativo y funcional al 100%	Porcentaje de implementación del sistema = $(\text{Sistema implementado} / \text{Sistema planificado}) * 100$	Computadoras, internet, talento humano.	Unidad de TICS Unidad Administrativa Financiero.	El financiamiento para este objetivo se ajustará conforme a las directrices que establezca la institución según lo previsto en la proforma presupuestaria.
		Elaboración del plan de adquisiciones de software y hardware a implementarse.			Computadoras, internet, talento humano.	Unidad Administrativa Financiero Unidad de TICS Unidad de Compras Públicas.	
		Adquisición del sistema.			Computadoras, internet, talento humano.	Unidad de Compras Públicas.	
		Implementación del sistema.			Software, hardware, talento humano, etc.	Proveedor del sistema. Unidad de TICS	
		Capacitación del personal para el uso del sistema.			Material de capacitación, talento humano, Espacios para las sesiones.	Proveedor del sistema. Unidad de TICS	
		Difusión del nuevo sistema a los usuarios.			Material de difusión, redes sociales, etc.	Unidad de Comunicación.	

Nota. Esta tabla presenta las estrategias diseñadas para mejorar la dimensión capacidad de respuesta, basado en los resultados obtenidos.

Tabla 19.*Dimensión a mejorar: Fiabilidad*

DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
Objetivo	Estrategia	Actividad	Meta	Indicador	Recursos	Responsable	Presupuesto
Capacitar al personal en temas de atención al usuario y comunicación efectiva, para mejorar la interacción con los usuarios.	Implementación de programas de capacitación en atención al cliente y comunicación.	Diseño del programa de capacitación.	Capacitar al 100% del personal en temas de atención al usuario y comunicación efectiva.	Porcentaje de personal capacitado = (Número de personal capacitado / Número total de personal planificado) * 100	Computadoras, internet, talento humano.	Unidad de Talento Humano, Unidad Administrativa y Financiera	El financiamiento para este objetivo se ajustará conforme a las directrices que establezca la institución según lo previsto en la proforma presupuestaria
		Ejecutar la capacitación			Material de capacitación, Instructores, Espacios para las sesiones, talento humano.		

Nota. Esta tabla presenta las estrategias diseñadas para mejorar la dimensión fiabilidad, basado en los resultados obtenidos.

6.4 Objetivo General: Determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja en el año 2024.

Una vez que se ha dado cumplimiento a los tres objetivos específicos descritos anteriormente, se pudo comprobar que el objetivo general de la presente investigación se ha efectuado en su totalidad conforme a lo establecido. Para ello, se utilizó los diferentes instrumentos y técnicas de investigación descritos anteriormente en la metodología. Con la aplicación del modelo SERVPERF, se pudo obtener una calificación promedio de los usuarios encuestados de 3,90/5,00. Este puntaje significa que los usuarios están medianamente satisfechos respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES. Finalmente, se establece que la calidad de atención ofrecida por el balcón de servicios es buena, aunque no alcanza la excelencia, según los usuarios encuestados. Es importante mencionar que, con las deficiencias identificadas, se elaboró una propuesta para mejorar la calidad de atención del balcón de servicios.

7. Discusión

La calidad de atención es el resultado de la percepción de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Ante esto, el presente trabajo investigativo tuvo como principal objetivo determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja en el año 2024. Es por esta razón, que, luego de cumplir con los objetivos específicos propuestos, se realiza el debate de los resultados de la investigación con estudios relacionados y la teoría:

7.1 Diagnóstico de la situación actual de la atención que se brinda en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.

En el primer objetivo específico, se realizó un diagnóstico situacional, utilizando una ficha de observación adaptada al modelo SERVPERF. Este instrumento utilizado en la investigación ayudó a tener una visión general y detallada de la realidad del balcón de servicios tal como lo señala Miranda (2004), donde permitió evaluar la calidad de atención del servicio de manera integral, y se detectó ciertas deficiencias que disminuyen la satisfacción del usuario. Este diagnóstico dio respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la situación actual de la atención en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja?

Para Rodríguez (2007) un diagnóstico implica recolectar información, organizarla, interpretarla y obtener conclusiones. Esto tiene relación con las tres etapas de un diagnóstico de situación que propone Portugal (2017) las cuales se las tomo como punto de referencia en la investigación:

Durante la etapa de generación de la información, se recopilaron datos mediante observación directa. Se evidenció que la sala de espera se encuentra en condiciones mínimas para la estancia de los usuarios, la fachada está deteriorada, las luminarias no funcionan, las sillas están en mal estado y no son cómodas. Además, se observó desorden y congestión de usuarios en la sala de espera, ya que la atención no se brinda dentro del horario establecido por parte del personal del balcón de servicios, esto se debe a diversos factores, como la insuficiencia de personal, la gran demanda de usuarios en ciertos momentos del día, y problemas operativos que ralentizan el proceso. Todo esto genera descontento entre los usuarios.

En la etapa de organización, los datos que se recolecto fueron clasificados y estructurados mediante una matriz de resultados, lo cual permitió una visión clara y detallada de la situación actual del servicio en las 5 dimensiones del modelo SERVPERF. Finalmente, en la etapa de análisis e interpretación de la información se logró identificar las deficiencias que influyen en la calidad de atención brindada en el balcón de servicios. Esto no solo destacó los puntos débiles del balcón de servicios, sino que también proporcionó una base para desarrollar las estrategias de mejora.

Por otra parte, es importante destacar, que se identificó diversos aspectos que influyen en la calidad de atención, lo cual fue fundamental para formular e implementar estrategias efectivas, según Valdez (2011). Es así que, en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja, se ha evidenciado que existen parámetros en las dimensiones observadas que presentan falencias, siendo así, tecnología obsoleta, instalaciones físicas y mobiliario incómodo, tiempos de espera prolongados, falta de información clara, entre otros. A pesar de que el balcón de servicios cuenta con infraestructura y tecnología inadecuada, prestan un servicio de buena calidad a los usuarios. Sin embargo, estos aspectos se podrían mejorar para brindar un servicio efectivo a los usuarios, y de esta manera poder cumplir a cabalidad con uno de los objetivos estratégicos establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MIES, el cual es incrementar el acceso y calidad de los servicios de inclusión social con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en pobreza.

De ahí que, al contar con un diagnóstico situacional detallado se tiene una base para la mejora continua del balcón de servicios. Por ende, con la información recolectada y analizada, se puede tomar acciones concretas para corregir las deficiencias detectadas y cumplir con el propósito de promover e incentivar una cultura de calidad, tal como lo señala la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. Con la implementación de las mejoras, se pretende no solo aumentar la satisfacción del usuario, sino también fortalecer la confianza en los servicios ofrecidos por el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja.

7.2 Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, se aplicó la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, considerando que esta técnica es una de las mejores herramientas de medición para abordar problemas concretos,

según la Organización Panamericana de la Salud (2005). Esto se realizó para dar respuesta a la siguiente interrogante ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja?

Es necesario recalcar que, el cuestionario aplicado a los usuarios que acudieron al balcón de servicios incluyó 22 ítems o afirmaciones basándose únicamente en las percepciones del usuario, abarcando así las 5 dimensiones del modelo SERVPERF, tal y como lo señalan Torres y Vásquez (2015). Esto ayudo en la investigación a tener una evaluación completa de la satisfacción del usuario en la calidad de atención, de acuerdo a Ibarra y Casas (2014). Con ello, cada ítem del cuestionario fue diseñado para reflejar las diferentes aspectos del servicio, desde la apariencia de las instalaciones y la actitud del personal hasta la eficiencia en la resolución de requerimientos y la empatía del personal demostrada hacia los usuarios.

Conviene mencionar, que el modelo SERVPERF se alinea con la Teoría de Juran, ya que destaca la importancia de que un servicio o producto cumpla con los estándares y especificaciones para los cuales fue diseñado, asegurando así la satisfacción del usuario y la eficiencia en la prestación del servicio. Además, la integración de los principios de Juran en el análisis de los resultados obtenidos a través del cuestionario SERVPERF permitió una comprensión más profunda de las deficiencias identificadas, facilitando así la formulación de estrategias para corregir dichas deficiencias.

Las dimensiones del modelo SERVPERF planteadas en el cuestionario se relaciona con lo establecido por la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio. Esto no solo aseguró que el cuestionario esté bien fundamentado teóricamente, sino que también garantiza el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes.

Los resultados del presente estudio con respecto a la edad y al sexo de las personas encuestadas, se determinó que las mujeres de entre 25 y 35 años son las que más acuden al balcón de servicios. Este grupo demográfico específico representa una parte significativa de los usuarios del servicio y se puede atribuir a diversas razones. Las mujeres en este rango de edad a menudo buscan información relacionada con bonos de lactancia, bonos para madres solteras, y otros programas de apoyo social ofrecidos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). Esto subraya la importancia de adaptar los servicios y recursos del balcón de servicios para atender eficazmente a este segmento clave de la población. Adicionalmente, este dato tiene similitud a la investigación de Chóez (2019) denominada “Estudio de la percepción de calidad en los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, año 2019”.

Cuando se habla de la dimensión de empatía, Valarezo (2019) señala que se hace referencia a parámetros de atención individualizada, horarios de atención, preocupación del personal en las necesidades del usuario, entre otros. En la presente investigación, se pudo determinar que esta dimensión “empatía” es la de mayor calificación con **4,14** puntos (**82,87%**), lo que significa que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida. Este alto puntaje refleja el compromiso del personal del balcón de servicios en brindar una atención adecuada y respetuosa. Con ello, los usuarios perciben que se encuentran bien atendidos y comprendidos durante su interacción con el personal del balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja. Este resultado tiene similitud con el obtenido en la investigación de Reyes (2020), en la cual identifiqué que la dimensión empatía tiene un promedio de 4,59 puntos (91,77%). La similitud de ambas investigaciones marca la importancia de la dimensión de empatía en la evaluación de la calidad del servicio.

Por otro lado, la dimensión con menor calificación fue la de elementos tangibles, la cual engloba los equipos, instalaciones físicas, apariencia del personal y la infraestructura del área del balcón de servicios, esto en concordancia con lo que señala Valarezo (2019). Esta dimensión “elementos tangibles” obtuvo una calificación de **3,49** puntos (**69,83%**), lo que significa que los usuarios están medianamente satisfechos con la atención recibida. Esto se contrasta con lo establecido en el diagnóstico situacional en la tabla 5, donde se reveló las áreas específicas dentro de la dimensión que requieren atención y mejora, como lo es equipo tecnológico obsoleto, sillas en mal estado, infraestructura incomoda, etc. Por ende, esta dimensión necesita ser atendida para brindar un servicio efectivo y de calidad a los usuarios, por ejemplo, la actualización del equipo tecnológico puede agilizar los procesos y reducir los tiempos de espera. Comparativamente, el estudio realizado por González (2017) en Perú obtuvo una calificación más alta en esta dimensión, el cual manifiesta que la calidad de servicio es buena con 82,13%.

Así mismo, fue importante el cálculo del peso o valoración para cada dimensión según la percepción de los usuarios del balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja, en donde de acuerdo al estudio realizado a la población objetivo se pudo determinar que la dimensión más importante es la capacidad de respuesta, ya que incluye parámetros fundamentales para los usuarios, tales como, conocer el tiempo exacto de atención, la rapidez del servicio, la asistencia brindada por el personal y la atención eficiente a sus requerimientos, ya que los usuarios necesitan ser atendidos en el menor tiempo posible debido a que, en su mayoría, provienen de áreas rurales o de la provincia, y no pueden costear los gastos de

permanecer en la ciudad de Loja durante varias horas o días. Por ende, esta dimensión refleja la importancia de la eficiencia y efectividad en la prestación del servicio público, cumpliendo su propósito de satisfacer las necesidades de la colectividad, tal y como lo manifiesta el Consejo Económico y Social de República Dominicana (2021).

Finalmente, se determinó la satisfacción de la calidad de atención en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja a través de la fórmula del Modelo SERVPERF, dando como resultado final **3,90** y de acuerdo a la escala cualitativa, los usuarios tienden a estar medianamente satisfechos con la atención recibida. Este resultado indica que hay aspectos positivos del servicio ofrecido, como la empatía del personal y la efectividad en la resolución de los requerimientos de los usuarios, sin embargo, existen áreas de mejora como la dimensión elementos tangibles, que incluyen la adecuación de las instalaciones, la comodidad del mobiliario y la disponibilidad de recursos tecnológicos adecuados tal como se vio en la tabla 8, que sin duda ayudarían a aumentar el nivel de satisfacción del usuario, lo que se corrobora con lo que establece Juran, que la calidad no surge por casualidad, sino que debe ser cuidadosamente planificada.

Es así que se pudo conocer con certeza el grado de satisfacción poblacional utilizando un intervalo de confianza, el cual proporcionó un rango de **3,72 a 4,07** puntos, lo que indica que la calidad de atención recibida en el balcón de servicios es considerada en general como satisfactoria o medianamente satisfactoria. La buena aceptación del servicio por parte de los usuarios sugiere que, a pesar de un salón de espera inadecuado, estos aspectos no influyen negativamente su nivel de satisfacción. En lugar de eso, los usuarios valoran más la amabilidad, la atención rápida y la capacidad de resolver requerimientos. Esto refuerza la idea de que un servicio de calidad depende en gran medida del personal que labora en la institución y su capacidad para entender y responder a las necesidades de los usuarios.

7.3 Elaboración de una propuesta de un plan de mejoras respecto a las problemáticas encontradas.

Para cumplimiento del presente objetivo se consideró la siguiente interrogante: ¿Qué alternativas permitieran mejorar las condiciones de atención que satisfaga a los usuarios?

La propuesta de un plan de mejoras establecida para el balcón de servicios se alinea con la trilogía de la calidad de Juran, que se compone de tres procesos esenciales: la planificación para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio; el control enfocado en monitorear el rendimiento del servicio y asegurar que se cumplan los estándares

establecidos; y la mejora de la calidad que implica la identificación y eliminación de deficiencias de calidad. Con ello, Cueva (2021) manifiesta plantear mejoras que estén destinadas a brindar y ejecutar oportunidades de cambios en los procesos. En este sentido, el plan propuesto busca mejorar significativamente los procesos de atención al usuario, aumentar la accesibilidad y mejorar la eficiencia del personal del balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja.

Hay que mencionar, además, que esta propuesta busca anticiparse a futuros desafíos, para que el balcón de servicios cumpla con los estándares de calidad establecidos en las Normas ISO 9001, y logre aumentar significativamente la satisfacción de los usuarios. Para alcanzar este fin, se han diseñado estrategias enfocadas en las dimensiones con mayores falencias, siguiendo los pasos sugeridos por Sáiz (2018) en elaboración de planes de mejora.

7.4 Objetivo General: Determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja en el año 2024.

Una vez que se han culminado los tres objetivos específicos descritos anteriormente, se obtuvo la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida. El término satisfacción del usuario, se refiere a una valoración o evaluación que se hace del servicio (Zárraga et al., 2018). Esto implica analizar diversos aspectos como eficiencia, amabilidad del personal, atención rápida, infraestructura, entre otros.

Considerando esto, con la investigación aplicada a la institución, se pudo evidenciar que los usuarios encuestados calificaron con un promedio de 3,90/5,00. Esto indica que los usuarios están medianamente satisfechos con la atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja. Asimismo, se determinó que la calidad de atención proporcionada por el balcón de servicios es buena de acuerdo con los usuarios encuestados, sin embargo, se identificaron áreas de mejora que podrían elevar aún más el nivel de la calidad de atención.

Este resultado corrobora la teoría de la Equidad de Adams en relación a la satisfacción, en la cual, Brooks (1995) señala que los usuarios comparan los resultados obtenidos (como la eficiencia y la efectividad del servicio) con las entradas al proceso (como el coste, el tiempo y el esfuerzo invertidos). En otras palabras, cuando la atención es de calidad, los usuarios perciben que sus esfuerzos y tiempo invertidos son recompensados con un servicio rápido y eficiente, aumentando significativamente su satisfacción.

8. Conclusiones

Después de realizar la investigación correspondiente, se establecen las siguientes conclusiones:

En base al diagnóstico de la situación actual del balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja, se puede afirmar que se encuentra en condiciones aceptables para brindar un servicio de calidad, puesto que se pudo identificar puntos fuertes como lo son la preparación y conocimiento del personal, así como su interés y preocupación por los usuarios. Sin embargo, también existen deficiencias que se deben corregir, entre ellas son la atención tardía, falta de información sobre tiempos de espera, mobiliario e instalaciones incómodas, y el uso de tecnología obsoleta. Estos aspectos fueron fundamentales para establecer las estrategias en la propuesta de mejora.

Se determinó que, de las cinco dimensiones del modelo SERVPERF propuestas en la encuesta, la de mayor peso y valoración según los usuarios del balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja es la de capacidad de respuesta con un 34,00%. Esto indica que los usuarios consideran más importantes aspectos como la rapidez de la atención, conocimiento del tiempo exacto de espera, la ayuda que les brinda el personal y la atención a sus requerimientos, reflejándose notablemente en la calificación de la calidad de atención.

Con los hallazgos encontrados se logró formular una propuesta de mejora para el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja. Esta propuesta es de gran importancia para corregir las deficiencias identificadas y mejorar significativamente la calidad del servicio que se brinda en este balcón.

Finalmente, los resultados del modelo SERVPERF muestran que la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja en el año 2024, medida en una escala actitudinal del 1 al 5, fue de 3.90, lo que implica que los usuarios están medianamente satisfechos con la atención recibida. Por tal razón, se puede afirmar que la calidad de atención brindada por este balcón de servicios es alta, aunque no excelente, según los usuarios encuestados.

9. Recomendaciones

Después de haber realizado las conclusiones del presente trabajo de investigación, se hacen las siguientes recomendaciones:

Que la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, realice estudios con un periodo no menor a dos veces al año, con el propósito de realizar las respectivas correcciones y mejoras constantes para obtener una elevada y excelente calidad de atención hacia los usuarios.

Dado que la capacidad de respuesta es la dimensión más valorada por los usuarios del balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES Loja, se recomienda a la institución enfocar los esfuerzos en mejorar aún más esta área con el fin de optimizar la rapidez de la atención y se reduzcan los tiempos de espera.

Contar con una propuesta de mejoras es muy importante para elevar los estándares de calidad de la institución, por ende, se sugiere que se lleve a cabo la implementación de la propuesta de mejoras en la atención al usuario, con el fin de lograr posicionarse como una de las mejores entidades a nivel local en cuanto a la atención al usuario.

Que se tome como base este trabajo investigativo para futuras investigaciones sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida y seguir aportando a los resultados obtenidos.

10. Bibliografía

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2021). *Guía Para la elaboración de un Plan de Mejoras*. Fonte: <https://www.unirioja.es/https://www.unirioja.es/servicios/opp/acr/doc/GPlanMejoraD-v1.0-2021-02.pdf>
- Aiteco Consultores . (2018). *Teoría de la Equidad: Motivación y Desmotivación*. Fonte: www.aiteco.com: <https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., & Diaz, L. (2020). *Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios*. Fonte: <https://biblat.unam.mx/https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2020/Vol.%2025/No.%2090/17.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (Octubre de 2010). *Ley Orgánica Del Servicio Público - Registro Oficial 26, 05-IV-2022*. Fonte: <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3407/1/Ley%20Org%c3%a1nica%20del%20Servicio%20P%c3%bablico.pdf>
- Asencio, L., Guarnizo, S., Caiche, W., & Medina, V. (Abril de 2017). *El diagnóstico organizacional, contextualizado en los negocios fabriles de la provincia de Santa Elena-Ecuador 2015-2016*. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5994739.pdf>
- Asturias, I., & Aragón, D. (2014). *Gurús de la Calidad*. Fonte: <https://rua.uaim.edu.mx/https://rua.uaim.edu.mx/portal/Descargas/index/16268>
- Bedoya, C. (2017). *Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá*. Fonte: <https://repository.udistrital.edu.co/https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6881/BedoyaLagunaCrihstianAlberto2017.pdf;jsessionid=DF3FB643689AA9418114A5DAAE348099?sequence=1>
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. (S. Ediciones Daz de Santos, Ed.) Fonte: <https://dokumen.tips/https://dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml.html?page=219>
- Calva, J. J. (2002). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Fonte: https://ru.iibi.unam.mx/https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL796/1/satisfaccion_usuarios_juan_jose_calva_gonzalez.pdf
- Carchipulla, C., Agua, J., Vacacela, L., & Valenzuela, C. (Enero-Marzo de 2020). *Calidad de servicio. Caso estudio: Fundación Puro Corazón, cantón Durán*. Fonte: <https://acvenisproh.com/https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/download/122/425>
- Carrera, C., Ligna, C., Moreno, G., & Morales, R. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Fonte: Instituto Superior Tecnológico Corporativo Edwards Deming: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Carrizo, D., & Alfaro, A. (2018). *Método de aseguramiento de la calidad en una metodología de desarrollo de software: un enfoque práctico*. Fonte: www.scielo.cl/https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052018000100114
- Centro de innovación educativa CEIBAL . (2020). *Fichas de observación*. Fonte: https://rea.ceibal.edu.uy/https://rea.ceibal.edu.uy/elp/introduccion-a-la-observacion-de-clases-de-biologia-para-futuros-docentes/24_fichas_de_observacin.html

- Centro Europeo de Postgrado . (s/f). *Principios y evolución de la calidad*. Fuente: www.ceupe.com: <https://www.ceupe.com/blog/principios-y-evolucion-de-la-calidad.html>
- Consejo Económico y Social de República Dominicana – CES. (2021). *Información básica sobre servicios públicos*. Fuente: <https://ces.gob.do/>: <https://ces.gob.do/index.php/transparencia-8-informacion-basica-sobre-servicios-publicos>
- Constitución de la República del Ecuador Registro Oficial 449 - Última modificación: 25-ene.-2021.* (20 de Octubre de 2008). Fuente: www.defensa.gob.ec: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cruz, B., & Díaz, J. (2020). *La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas del Estado. ¿Utopía o realidad?* Fuente: <https://dialnet.unirioja.es>: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7659425.pdf>
- Cubillos, M., & Rozo, D. (January de 2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. Fuente: <https://ciencia.lasalle.edu.co/>: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Cueva, J. (2021). *Plan de mejora basado en gestión por procesos para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A*. Fuente: <https://dspace.ups.edu.ec/>: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- D'Alemán, C. (2010). *Los Ocho Principios de la Calidad*. Fuente: www.mollabs.com: <https://www.mollabs.com/pdf/Doc3.pdf>
- Diccionario panhispánico del español jurídico. (2023). *servicio público*. Fuente: <https://dpej.rae.es/>: <https://dpej.rae.es/lema/servicio-p%C3%BAblico>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Fuente: www.scielo.org.co: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Duque, E. (2007). *Medición de la calidad percibida del servicio en Internet: Una aplicación*. Fuente: <https://repositorio.uniandes.edu.co/>: <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9614/u295475.pdf?sequence=1>
- Estado Ecuatoriano. (25 de Enero de 2021). *Constitución de la República del Ecuador 2008*. Fuente: <https://www.defensa.gob.ec/>: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Fernández, J. (2010). *Disertación sobre el servicio público*. Fuente: <https://revistas.uasb.edu.ec>: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/download/379/375/1464>
- Fernández, N., & Ortega, E. (2008). *Calidad de gestión en las unidades de información de la Universidad del Zulla: paradigma de innovación en la sociedad del conocimiento*. Fuente: www.redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318157002.pdf>
- Fundación EU-LAC. (2018). *Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)*. Fuente: <https://intranet.eulacfoundation.org/>: <https://intranet.eulacfoundation.org/es/mapeo/ministerio-de-inclusi%C3%B3n-econ%C3%B3mica-y-social-mies>
- García, K., & Muñoz, S. (2021). *¿Qué es un servicio especializado?* Fuente: www.alconmx.com: <https://www.alconmx.com/que-es-un-servicio-especializado/>
- Gonzales, Y. (<https://1library.co/article/teor%C3%ADa-equidad-teor%C3%ADa-satisfacci%C3%B3n.zgwpn28y> de 2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015*. Fuente: <https://1library.co>.

- Hammond, M. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Fuente: <https://blog.hubspot.es/>: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. Fuente: <https://www.scielo.org.mx/>: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v60n1/v60n1a10.pdf>
- Instituto Nacional Tecnológico INATEC. (2016). *Manual para el estudiante gestión de la calidad*. Fuente: <https://www.tecnacional.edu.ni/>: https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Fuente: www.itson.mx: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Irurita, J., & Villanueva, P. (2012). *Sistemas de gestión de la calidad*. Fuente: <https://core.ac.uk/>: <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- ISO 9001:2015. (2015). *ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad*. Fuente: www.iso.org: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Jerson, A. (2020). *Una mirada a los grandes Gurús de la Calidad*. Fuente: <https://jersonalexander.vercel.app/>: <https://jersonalexander.vercel.app/blog/gurus-calidad>
- López González, B. (s/f). *Análisis de la Situación Actual*. Fuente: <https://www.ucipfg.com/>: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-02/UNIDADES_DE_APRENDIZAJE/UNIDAD_1/LECTURAS/Analisis_de_la_situacion_actual.pdf
- Maldonado, S. (2020). *Evaluación de la calidad en el servicio de alimentación en cadenas de restaurantes de la ciudad de Quito*. Fuente: <https://bibdigital.epn.edu.ec/>: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20967/1/CD%2010491.pdf>
- Marrero, R., Olivera, A., Garza, R., & González, C. (2014). *Modelo de diagnóstico de procesos aplicado en la comercializadora de artículos ópticos*. Fuente: <http://scielo.sld.cu/>: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n1/rii04115.pdf>
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Fuente: <https://dialnet.unirioja.es/>: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6374359.pdf>
- Mateos, M. (2007). *Desarrollo de un instrumento de medición que evalué la calidad en el servicio, que presta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla*. Fuente: <http://catarina.udlap.mx/>: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Fuente: www.scielo.org.bo/: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Ministerio de Fomento de España. (2006). *Calidad*. Fuente: www.pasaiaport.eus/es/: https://www.pasaiaport.eus/images/NIVEL1_CALIDAD.pdf
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2015). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Fuente: www.inclusion.gob.ec/: https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/09/estatutoorganico_compressed.pdf
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2021). *Plan Estratégico Institucional 2021-2025*. Fuente: <https://biblioteca.inclusion.gob.ec/>: <https://biblioteca.inclusion.gob.ec/bitstream/21000/841/4/Plan%20Estrat%C3%A9gic%20Institucional%202021-2025.pdf>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2023). *El Ministerio*. Fuente: www.inclusion.gob.ec/: <https://www.inclusion.gob.ec/el-ministerio/>

- Miranda Enríquez, M. P. (Noviembre de 2004). *Manual de expresión plástica para desarrollar la motricidad fina en niños/as de 4 a 5 años*. Fonte: <https://dspace.ups.edu.ec/>: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3197>
- Montano, J. (2022). *Los 8 Gurús de la Calidad y sus Aportes Más Relevantes*. Fonte: www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/gurus-calidad-aportes/>
- Navarro, F. (Septiembre de 2016). *ISO 9001. Principios Básicos del Sistema de Gestión de la Calidad*. Fonte: <https://www.inesem.es/>: <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/iso-9001-gestion-calidad/>
- Ochog, M. (2020). *Los gurús de la calidad*. Fonte: www.studocu.com: <https://www.studocu.com/ec/document/escuela-superior-politecnica-de-chimborazo/gestion-de-la-calidad/gurus-de-la-calidad/10389440>
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *JMR, Journal of Marketing Research*, 17(4), 460.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) . (2023). *Calidad de la atención*. Fonte: <https://www.who.int/es>: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Organización Panamericana de la Salud. (2005). *La identificación de los clientes –usuarios– y medición de su satisfacción*. Fonte: <https://www3.paho.org/>: <https://www3.paho.org/spanish/ad/th/s/ev/labs-slides-cgc-mod10.pdf>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach* . Fonte: <http://www.scielo.org.co/>: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Patterson, P. (1993). *Expectations and product performance as determinants of satisfaction for a high-involvement purchase*. *Psychology & Marketing*, 10, 449-465.
- Portugal, V. (2017). *Diagnóstico Empresarial*. Fonte: <https://core.ac.uk/>: <https://core.ac.uk/download/pdf/326423305.pdf>
- Pozo, J. (2023). *Satisfacción del cliente ¿Qué es y cómo medirla?* Fonte: <https://elviajedelcliente.com/>: <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>
- Prieto, J. (2016). *"Calidad: Historia, Evolución, Estado Actual y Futuro"*. Fonte: <https://www2.uned.es/>: <https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/documentos/MASTER%20CALIDAD-TEXTOS%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf>
- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en Organizaciones No Lucrativas De Cooperación Al Desarrollo*. Fonte: <https://www.uv.mx/>: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Real Academia Española. (2001). *Calidad*. Fonte: <https://www.rae.es/drae2001>: <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
- Rodríguez, J. (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Fonte: www.cauqueva.org.ar: <https://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDa-de-diagn%F3stico.pdf>
- Sáiz, M. (2018). *Elaboración de Planes de Mejora en Calidad de Servicios* . Fonte: <https://riubu.ubu.es/>: <https://riubu.ubu.es/handle/10259/4888>
- Sanabria, P., Romero, V., & Flórez, C. (julio-diciembre, de 2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad*. Fonte: <https://www.redalyc.org/>: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Sánchez, F., & Liendo, N. (2020). *Manual De Ciencia Política Y Relaciones Internacionales*. Fonte: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/>: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1457/La%20gestio%CC%81n%20pu%CC%81blica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Simón, V. (2005). *Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carrocero de autocares y autobuses* . Fonte:

- <https://biblus.us.es/>
<https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Subsecretaría de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Educación del Ministerio de Educación del Ecuador . (2014). *Plan de Mejora*. Fonte: <https://educacion.gob.ec/>:
https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Plan_-Mejora.pdf
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior de Chile. (2011). *Plan de Mejoras: Metodología para el Diseño e Implementación*. Fonte: <https://www.subdere.gov.cl/>:
https://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articulos-83248_recurso_4.pdf
- Tanos, S. (2000). *Modelo de análisis de nivel de servicios: Evaluación de Ventajas Competitivas Mediante “La Auditoria de Servicios”*. Fonte: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/>:
http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020133301/1020133301_02.pdf
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Fonte: <https://biblioteca.org.ar/>:
<https://biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Torres, S., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Fonte: www.redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Universidad Europea en Colombia. (06 de Febrero de 2024). *Gestión pública: ¿en qué consiste y cuáles son sus objetivos?* Fonte: https://colombia.universidadeuropea.com:
<https://colombia.universidadeuropea.com/blog/gestion-publica/>
- Valarezo, V. (2019). *Estudio de la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de medicina general del centro de salud No 2 Hugo Guillermo González de la ciudad de Loja, año 2019*. Fonte: <https://dspace.unl.edu.ec/>:
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22332/1/Valarezo%20Cueva%20%20V%c3%adctor%20Manuel.pdf>
- Valdez, J. (2011). *Planeación Estratégica, herramienta para hacer crecer una empresa de micro a pequeña; caso de estudio: PLASMOL*. Fonte: <http://www.ptolomeo.unam.mx/>:
<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/96/A7.pdf>
- Vázquez Luna, J. L. (2017). *Escala de Likert*. Fonte: www.anahuac.mx:
https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/escala_Likert.pdf
- Veenhoven, R. (1994). *El estudio de la satisfacción con la vida*. Fonte: <https://personal.eur.nl/>:
<https://personal.eur.nl/veenhoven/Pub1990s/94d-fulls.pdf>
- Villavicencio, Ebingen, Villma, R., & Augusto, C. (Septiembre-Diciembre de 2016). *Validación De Cuestionarios*. Fonte: www.researchgate.net:
https://www.researchgate.net/publication/333584935_VALIDACION_DE_CUESTIONARIOS
- Xtrategy. (2018). *Gurús de la calidad*. Fonte: www.xtrategy.com.mx:
<https://www.xtrategy.com.mx/2018/03/28/gurus-de-la-calidad/>
- Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). *El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros*. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/>:
<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6577557.pdf>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. Fonte: www.redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

11. Anexos

Anexo 1.

Ficha de observación



unl

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

Carrera de Administración Pública

FICHA DE OBSERVACION

Investigador/Observador:

Institución:

Lugar:

Fecha: Hora:

DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	CRITERIOS DE EVALUACION		
			CUMPLE	NO CUMPLE	EN PARTE
Elementos Tangibles	1	Se aprecia que las instalaciones físicas del balcón de servicios son adecuadas para la atención de los usuarios.			
	2	El balcón de servicios cuenta con un entorno agradable y limpio.			
	3	El balcón de servicios cuenta con la señalética orientadora.			
	4	Se aprecia que los equipos del balcón de servicios son modernos.			
Fiabilidad	5	El personal del balcón de servicios mostró interés para solucionar algún problema que se haya presentado.			
	6	En el balcón de servicios se obtiene atención en el tiempo prometido.			
Capacidad de Respuesta	7	El personal del balcón de servicios atiende a los usuarios de forma rápida.			
	8	El personal del balcón de servicios esta siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.			
Seguridad	9	El personal del balcón de servicios es amable con los usuarios.			
	10	El personal del balcón de servicios transmite confianza a los usuarios.			
Empatia	11	Se observa que el personal del balcón de servicios da a sus usuarios una atención individualizada.			
	12	El balcón de servicios atiende en el horario señalado.			
	13	El personal del balcón de servicios atiende a los usuarios con atención y respeto.			

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anexo 2.

Encuesta - Cuestionario de Afirmaciones SERVPERF



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
Carrera de Administración Pública

ENCUESTA

Consentimiento informado:

Saludos estimado usuario/a, mi nombre es **Bryan Steven Román Ramírez**, estudiante del Octavo Ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja. Me encuentro realizando una investigación en esta entidad pública, la cual se denomina: **"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 MIES-LOJA, AÑO 2024"**, razón por cual requiero levantar información sobre qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a usted se encuentra con la atención que acaba de recibir en el balcón de servicios; además cumplo con indicarle que **las respuestas que usted consigne serán de absoluta confidencialidad y los resultados se utilizarán únicamente con fines académicos.**

- A continuación, se presentan un total de 22 afirmaciones relacionadas con la calidad de atención que acaba de recibir, se le solicita califique mediante una escala del 1 al 5, que tan identificado/a se encuentra con cada una de las afirmaciones; usando la siguiente valoración:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	NI de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 MIES-LOJA.							
Edad:	Fecha:	Sexo	Masculino	Femenino			
DIMENSIÓN	ITÉM	AFIRMACIONES	MEDICIÓN				
			1	2	3	4	5
Elementos Tangibles	1	El balcón de servicios cuenta con equipos modernos y de alta tecnología para brindar un buen servicio.					
	2	Las instalaciones físicas del balcón de servicios son cómodas y visualmente atractivas.					
	3	El personal del balcón de servicios posee una apariencia pulcra.					
	4	El mobiliario del balcón de servicios corresponde a un servicio de calidad.					
Fiabilidad	5	El balcón de servicios cumple con los requerimientos de los usuarios.					
	6	El personal del balcón de servicios mostró interés para solucionar el problema o requerimiento presentado por el usuario.					
	7	El personal del balcón de servicios le brindo un servicio preciso y efectivo desde el principio.					
	8	En el balcón de servicios obtuvo atención en el tiempo establecido.					
	9	El personal del balcón de servicios demostró precisión y cuidado en el manejo de mis archivos y documentos personales, evitando cualquier error o pérdida.					
Capacidad de Respuesta	10	En el balcón de servicios se informa acerca de cuándo exactamente será atendido.					
	11	El personal del balcón de servicios realizo la atención de forma rápida.					
	12	El personal del balcón de servicios estuvo siempre dispuesto a ayudarlo.					
	13	El personal del balcón de servicios nunca estuvo muy ocupado para responder los requerimientos del usuario.					

Instrumento para investigación "Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024"



UNL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
 FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
 Carrera de Administración Pública

Seguridad	14	El personal del balcón de servicios transmite confianza en su desempeño.						
	15	Se sintió seguro al recibir atención de parte del personal del balcón de servicios.						
	16	El personal del balcón de servicios es amable.						
	17	Se notó que el personal del balcón de servicios está bien informado y tienen el conocimiento necesario ofrecer un buen servicio.						
Empatía	18	La atención que recibió en el balcón de servicios fue individualizada.						
	19	El balcón de servicios labora en los horarios establecidos.						
	20	Se notó que el personal del balcón de servicios escucha y responde de manera personalizada a sus inquietudes y solicitudes.						
	21	En el balcón de servicios el personal se preocupó verdaderamente por usted.						
	22	El personal del balcón de servicios comprendió bien sus requerimientos.						

➤ Del siguiente listado seleccione la dimensión más importante para usted. Por favor, elija una opción.

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
Elementos Tangibles	Mide los equipos, instalaciones físicas, apariencia del personal y la infraestructura.	
Fiabilidad	Mide el cumplimiento, solución de problemas, efectividad, tiempo y el incumplimiento de errores.	
Capacidad de Respuesta	Mide la información, atención rápida, ayuda del personal a usuarios y atención a los requerimientos del cliente.	
Seguridad	Mide la confianza y seguridad, la amabilidad del personal y el conocimiento.	
Empatía	Mide la atención individualizada, horarios de atención, preocupación del personal en las necesidades del usuario.	

➤ En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la atención recibida en el balcón de servicios?

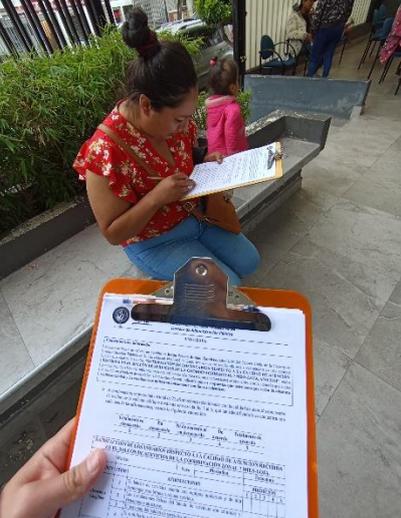
Muy mala	Mala	Indiferente	Buena	Muy buena
1	2	3	4	5

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Instrumento para investigación "Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024"

Anexo 3.
Evidencias del proceso investigativo.





Anexo 4.

Cálculo del Alfa de Cronbach

Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	Total	
1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
2	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	95	
3	3	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
4	3	4	5	3	5	5	4	2	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	93	
5	2	2	4	2	4	4	3	2	4	1	3	4	4	3	3	3	2	5	5	3	3	4	4	74	
6	3	2	3	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	99	
7	2	3	4	3	4	4	4	2	4	1	2	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	82	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	89	
9	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	90	
10	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	5	2	1	2	3	42	
11	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	51	
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	89	
13	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	101
14	3	3	5	5	5	3	3	2	4	2	2	4	4	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	82	
15	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	85	
16	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	66	
17	2	3	2	3	3	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	47
18	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	99	
19	3	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	92	
20	3	3	5	3	2	3	4	4	1	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	78	
21	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	71	
22	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	88	
23	4	3	5	4	4	4	4	2	5	2	4	4	5	3	4	4	5	4	2	3	4	2	3	84	
24	1	1	4	2	3	3	5	4	4	1	1	3	1	3	2	2	3	5	5	4	4	4	3	68	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	110
27	4	5	4	5	5	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	80	
28	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	89	
29	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	
30	2	3	1	4	3	2	1	5	3	2	4	2	1	1	1	2	2	2	3	4	4	2	3	57	
31	1	1	4	3	2	4	2	1	5	4	2	5	5	1	4	5	5	1	1	4	4	5	3	72	
32	3	2	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	81	

33	2	4	5	5	3	4	2	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	85
34	5	3	5	4	3	3	4	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	5	2	2	2	2	69
35	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	103
36	2	3	5	2	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	88
37	4	4	5	4	4	4	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	76
38	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	102
39	3	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	99
40	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	80
41	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111
42	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	75
43	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	81
44	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	5	4	2	1	2	3	51
45	4	3	3	3	4	4	3	5	5	1	4	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	83
46	2	2	3	3	3	3	2	2	4	1	2	3	2	3	3	3	3	5	5	4	3	3	2	66
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
48	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	90
49	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	99
50	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	108
51	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	104
	1,22	1,00	0,98	0,80	1,02	0,93	1,31	1,34	1,29	1,51	1,07	0,91	1,15	1,03	1,28	0,92	0,90	0,94	1,28	0,77	0,99	1,02	0,70	267,47

Nota. Aplicación de la prueba piloto. Elaboración propia del autor.

Fórmula de Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α : Coeficiente de Alfa de Cronbach
- K: El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

Cálculo:

K: 23

$\sum S_i^2$: 24,35

S_T^2 : 267,47

α : 0,95 Excelente confiabilidad.

Anexo 5.
Solicitud de Autorización



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Loja, 09 de abril de 2024

Sra.
Diana Blacio Carrión
Coordinadora Zonal 7 MIES - Loja
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo unido al deseo de éxitos en las funciones a usted encomendadas, al mismo tiempo me dirijo a usted como autoridad principal de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social Loja, para dar a conocer que el **Sr. Bryan Steven Román Ramírez, con C.I. 1900520899**, estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja está realizando el anteproyecto de investigación con el tema: **Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024.**

El cual necesita ser autorizado mediante una certificación de la institución, donde se valide y autorice a realizar la presente investigación a través de la aplicación de ficha de observación y encuestas a los usuarios, es por ello que acudo a su espíritu de colaboración para solicitarle muy comedidamente se le otorgue la certificación correspondiente para poder continuar con el proceso de la realización que corresponde a la investigación. Así mismo, me permito indicar que los resultados obtenidos del proyecto son netamente académicos y serán previamente socializados con los directivos de la institución.

De antemano le deseo toda clase de éxitos en las funciones a usted encomendadas. Sin otro particular y en espera de una pronta y favorable respuesta a esta solicitud, me despido reiterando mis mejores deseos en sus actividades diarias.

Atentamente,

Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón

Asesora del Trabajo De Integración Curricular o Titulación
Docente de la Carrera de Administración Pública.

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL
Documento No.: MIES-CZ-7-2024-1148-EXT
Fecha: 2024-04-09 12:03:18 GMT -05
Recibido por: Edith Jackeline Cordero Ortega
Para verificar el estado de su documento ingrese a:
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario:1103818934

Ciudad Universitaria "Guillermo Falconí Espinosa"
Casilla letra "S", Sector La Argelia · Loja · Ecuador

Educamos para Transformar

Anexo 6

Autorización para realizar la investigación.



Oficio Nro. MIES-CZ-7-2024-0563-OF

Loja, 10 de abril de 2024

Asunto: RESPUESTA AL OF. S/N SOLICITUD DE APLICACIÓN FICHAS DE OBSERVACIÓN Y ENCUESTA A LOS USUARIOS DE BALCÓN DE SERVICIOS

Señora Ingeniera
Tania Elizabeth Patiño Calderon
Docente de la Carrera de Administración Pública
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. MIES-CZ-7-2024-1148-EXT, mediante el cual solicita: "...(...) una certificación de la institución donde se valide y autorice a realizar la presente investigación a través de la aplicación de ficha de observación y encuestas a los usuarios, cuyo estudiante Byran Román Ramírez, estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja está realizando el anteproyecto de investigación con el tema: "Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja año 2024."

Con estos antecedentes se procede autorizar este requerimiento, solicitando coordinar con la Mgs. Sandra Jaramillo Pintado, número de contacto 0986884827, además se solicita al final de la investigación cuando hayan obtenido los datos socializar a esta dependencia y entrega de un ejemplar de la investigación realizada.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Sra. Diana Patricia Blacio Carrión
COORDINADORA ZONAL 7

Referencias:

- MIES-CZ-7-2024-1148-EXT





REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Oficio Nro. MIES-CZ-7-2024-0563-OF

Loja, 10 de abril de 2024

Anexos:

- 0060777948001712681965.jpg

Copias:

Señora Doctora

Edith Jackeline Cordero Ortega

Servidor Público 1 - GESTIÓN DE OPERACIÓN DE PUNTOS DE PAGO

sejp



Anexo 7.

Certificado de designación de Director/a del Trabajo de Integración Curricular



unl | Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración Pública

Memorando Nro.: UNL-FJSA-CAP-2024-0261-M

Loja, 16 de mayo de 2024

PARA: Sra. Tania Elizabeth Patiño Calderon
Docente Titular Auxiliar 2

ASUNTO: DESIGNACION DE DIRECTOR TIC a BRYAN STEVEN ROMÁN RAMÍREZ

Una vez que el día de hoy 14 de mayo de 2024, a las 17 horas 35 minutos, se ha recibido la petición presentada por el Sr. BRYAN STEVEN ROMÁN RAMÍREZ estudiante del ciclo octavo; acogiendo 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; me permito designarlo como **DIRECTOR del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: **“Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el balcón de servicios de la Coordinación Zonal 7 MIES-Loja, año 2024”**, de autoría del antes mencionado estudiante.

Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 del RRA-UNL, 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”*.

Por la atención dada, le expreso mi sincero agradecimiento

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Sr. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid
DIRECTOR DE CARRERA

Anexos:

- fación_de_los_usuarios_respecto_a_la_calidad_de_atención_mies_bryan_roman0297958001715726228.pdf
- inf_de_pertinencia_bryan_roman0266881001715726229.pdf
- oficio_de_solicitud_de_director_-_bryan_román-signed.pdf



Memorando Nro.: UNL-FJSA-CAP-2024-0261-M

Loja, 16 de mayo de 2024

Copia:
Sr. Robert Orlando Diaz Leon
Analista de Apoyo a la Gestión Académica

rod1



JIMMY WILFRIDO
JUNGO VALLADOLID

Anexo 8.
Certificación del Abstract

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Eduardo Alexander Vargas Romero, con número de cédula 1104605454 y con título de Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1031-15-1437415

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma Inglés del resumen del presente trabajo de integración curricular denominado **“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 MIES-LOJA, AÑO 2024”** de autoría de **Bryan Steven Román Ramírez**, portador de la cédula de identidad, número **1900520899**, estudiante de la carrera de Administración Pública, Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, siendo el mismo verdadero y correcto a mi mejor saber y entender.

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



Mgtr. Eduardo Alexander Vargas Romero

C.I. 1104605454

Registro del SENESCYT: 1031-15-1437415