



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ECUADOR:
CASO CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSAL DEL IESS DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2014 - 2016.**

**Tesis para obtener el Título de Máster en
Gestión Pública**

Autora: Blanca Verónica Tonato Chisaguano

Director: Dr. Carlos Eduardo Paladines Camacho

Quito, abril 2017



ACTA DE GRADO

En la ciudad de Quito, a los once días del mes de abril del año dos mil diecisiete, **BLANCA VERONICA TONATO CHISAGUANO**, portadora de la cedula: 1716412521, EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA 2014-2016, se presentó a la exposición y defensa oral de su Tesis, con el tema: "LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ECUADOR: CASO CENTRO DE ATENCIÓN UNIVERSAL DEL IESS DEL DISTRITO METROPOLITRANO DE QUITO, 2014-2016", dando así cumplimiento al requisito, previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico:	9.60
Tesis Escrita:	9.50
Grado Oral:	9.50

Nota Final Promedio: 9.55

En consecuencia, **BLANCA VERONICA TONATO CHISAGUANO**, se ha hecho acreedora al título mencionado.

Para constancia firman:

Dra. Soledad Varea
PRESIDENTA Y MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Adrian López
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Abg. Lenin Javier Melo Naranjo
Director de Secretaría General (E)



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

**SECRETARÍA
GENERAL**

De conformidad con la facultad
prevista en el estatuto del IAEN
CERTIFICO que la presente es fiel
copia del original



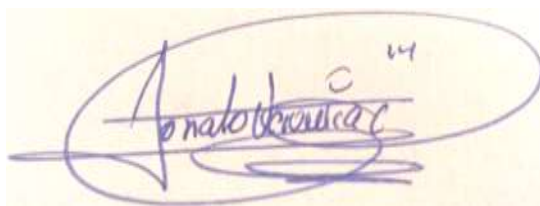
Fojas 01

Fecha 11/04/2017

Secretaría General

AUTORÍA.

Yo, Blanca Verónica Tonato Chisaguano, con C.I. No. 171641252-1, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de mi absoluta responsabilidad. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.

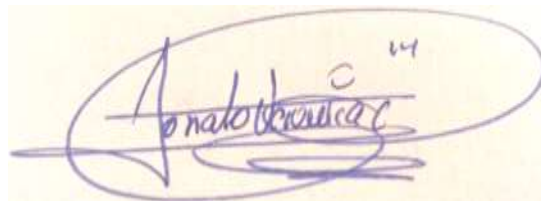


Firma
Blanca Verónica Tonato Chisaguano
C.I. 171641252-1

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales la publicación de esta Tesis, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, abril 2017.



Firma
Blanca Verónica Tonato Chisaguano
C.I. 171641252-1

RESUMEN.

La presente investigación analiza cómo la interacción cara a cara, entre ciudadanía y burocracia callejera, incide en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio que brinda una institución pública. Para el efecto, se realizó un estudio de caso en el Centro de Atención Universal del IESS, en el Distrito Metropolitano de Quito, partiendo de la hipótesis de que las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos de nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio público. Para comprobar esta hipótesis, se establecieron tres objetivos específicos enfocados en analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera para determinar cómo éstas inciden en la calidad del servicio percibida por el cliente externo. En base a los objetivos planteados, se consideró necesario realizar una investigación mixta descriptiva y emplear como técnicas de investigación el análisis documental, observación, encuesta y entrevista.

PALABRAS CLAVES: calidad; servicio público; burocracia callejera; calidad percibida; ciudadano usuario; Centro de Atención Universal.

ABSTRACT.

The present research analyzes how the face to face interaction between citizenship and street bureaucracy affects the perception that the external client has about the quality of the service provided by a public institution. For this purpose, a case study was carried out at the IESS Universal Care Center in the Metropolitan District of Quito, starting from the hypothesis that the concrete and daily interactions between citizenship and street bureaucracy are directly related to the perception of the quality of the service. To verify this hypothesis, three specific objectives were established, focused on analyzing the concrete and daily interactions between citizenship and street bureaucracy to determine how these affect the quality of the service perceived by the external client. Based on the proposed objectives, it was considered necessary to carry out a mixed descriptive research and to use as research techniques the documentary analysis, observation, survey and interview.

KEY WORDS: quality; public service; street-level bureaucracy; perceived quality; User citizen; Universal Care Center.

DEDICATORIA.

Este esfuerzo de investigación, lo dedico a Dios y a mi familia. A Dios, por darme salud y vida; a mí esposo Leonardo, por ser siempre un apoyo incondicional en la consecución de mis metas; y a mí pequeño hijo Jahir, por ser la fuente que me inspira a superarme día a día.

AGRADECIMIENTO.

Expreso mi más sincera gratitud, a todas aquellas personas que me apoyaron de manera desinteresada en la elaboración y conclusión de ésta investigación. Especialmente, a mi director de tesis Dr. Carlos Paladines quien supo guiarme en todo el proceso investigativo con interés y entusiasmo.

A mis profesores, quienes supieron transmitir de manera acertada sus conocimientos, y a mi coordinador de carrera por su acompañamiento, preocupación y consejos.

Así también, agradezco a los servidores públicos y autoridades del Centro de Atención Universal del IESS en el Distrito Metropolitano de Quito, y en general a todos los ciudadanos que fueron partícipes de esta investigación.

Finalmente, quiero agradecer a mis padres por hacer de mí una mejor persona y por siempre compartir conmigo mis aciertos y desaciertos a pesar de la distancia.

De corazón, mil gracias a todos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

CARÁTULA	1
AUTORÍA	3
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	5
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE DE CONTENIDOS	8
ÍNDICE DE TABLAS	13
ÍNDICE DE GRÁFICOS	14
CAPITULO 1: FUNDAMENTOS	16
1.1 Antecedentes	16
1.2 Objeto de estudio.....	26
1.3 Datos generales del objeto de estudio.....	27
1.4 Planteamiento del problema.....	28
1.5 Pregunta de investigación	31
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32
1.7.1 Objetivo general	32
1.7.2 Objetivos específicos.....	32
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO	33
2.1 Concepciones sobre el término calidad	33
2.2 La calidad en el servicio público producto de una Nueva Gestión Pública.....	34
2.3 El papel del cliente externo en la calidad de los servicios públicos	36

2.4 Relación entre satisfacción y calidad	37
2.5 Las burocracias callejeras y su incidencia en la calidad del servicio	39
2.6 Calidad del servicio público y su relación con el ejercicio de los derechos.	40
2.7 Evaluación de la calidad del servicio público desde el cliente externo	42
2.8 La calidad del servicio público en el Ecuador desde un análisis normativo.....	49
CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO	54
3.1 Justificación del objeto de estudio elegido	54
3.2 Tipo de investigación.....	55
3.3 Universo	56
3.4 Muestra.....	56
3.5 Técnicas de investigación	57
3.5.1 La encuesta.....	58
3.5.2 La entrevista	59
3.5.3 La observación directa no participante.....	60
3.5.4 Análisis documental	61
CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	62
4.1 Resultados de la investigación descriptiva.	62
4.1.1 Descripción del proceso del servicio para la atención al cliente externo.....	63
4.1.2 Análisis de las dimensiones de calidad en el Centro de Atención Universal del IESS	66
4.1.3 Problemas en el proceso de atención que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio.	68
4.1.4 Caracterización de la interacción entre el cliente externo y el burócrata callejero.....	73
4.2 Resultados de la investigación cuantitativa.	77
4.2.1 Dimensión estructural	78

4.2.2 Dimensión comunicacional	80
4.2.3 Dimensión de talento humano	82
4.2.4 Índice de percepción de la calidad en el Centro de Atención Universal del IESS	84
4.2.5 Incidencia de la dimensión de talento humano en la percepción de la calidad del servicio	85
4.3 Resultados de la investigación cualitativa	87
4.3.1 Explicaciones a las puntuaciones dadas a la dimensión estructural	87
4.3.2 Explicaciones a las puntuaciones dadas a la dimensión comunicacional	90
4.3.3 Explicaciones a las puntuaciones dadas a la dimensión de talento humano ..	94
4.3.4 Incidencia de la dimensión de talento humano en la calidad percibida por el cliente externo	99
4.3.5 Principales problemas que merman la percepción de la calidad del servicio en el Centro de Atención Universal del IESS	102
CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	119
Libros, papers, revistas	119
Páginas Web	123
Base legal	124
ACRÓNIMOS	120
ANEXOS	127
Anexo No.1: Calificación promedio de los servicios públicos en Ecuador	128
Anexo No.2: Servicios ofertados por el CAU del IESS en Quito	129
Anexo No.3: Cuestionario Servqual	131
Anexo No.4: Cuestionario Senplades para evaluar la calidad del servicio público	132
Anexo No.5: Cuestionario de la encuesta	133

Anexo No.6: Cuestionario para la entrevista semi estructurada.....	138
Anexo No.7: Cuestionario para la entrevista estructurada.....	139
Anexo No.8: Promedio de tiempo de espera en la cola.....	141
Anexo No.9: Procesamientos de datos de la dimensión estructural.....	142
Anexo No.10: Procesamientos de datos de la dimensión comunicacional.....	143
Anexo No.11: Procesamientos de datos de la dimensión de talento humano.....	144
Anexo No.12: Motivos de la puntuación dada al factor procesos de la dimensión estructural.....	145
Anexo No.13: Motivos de la puntuación dada al factor tiempos de espera de la dimensión estructural.....	146
Anexo No.14: Motivos de la puntuación dada al factor instalaciones de la dimensión estructural.....	147
Anexo No.15: Motivos de la puntuación dada al factor filas de la dimensión estructural.....	148
Anexo No.16: Motivos de la puntuación dada al factor horarios de la dimensión comunicacional.....	149
Anexo No.17: Motivos de la puntuación dada al factor instrucciones de la dimensión comunicacional.....	150
Anexo No.18: Motivos de la puntuación dada al factor servicios por internet de la dimensión comunicacional.....	151
Anexo No.19: Motivos de la puntuación dada al factor comunicación telefónica de la dimensión comunicacional.....	152
Anexo No.20: Motivos de la puntuación dada al factor conocimientos de la dimensión de talento humano.....	153
Anexo No.21: Motivos de la puntuación dada al factor atención ágil y oportuna de la dimensión de talento humano.....	154
Anexo No.22: Motivos de la puntuación dada al factor amabilidad de la dimensión de talento humano.....	155

Anexo No.23: Motivos de la puntuación dada al factor trato equitativo de la dimensión de talento humano.....	156
Anexo No.24: Motivos de la puntuación dada al factor confianza de la dimensión de talento humano.....	157
Anexo No.25: Factor más importante para dar un servicio de calidad según los usuarios del servicio.....	158
Anexo No.26: Sugerencias de los usuarios para mejora la calidad del servicio.....	159
Anexo No.27: Dimensión por la cual presentaría una queja un usuario del servicio dado por el CAU del IESS.....	160
Anexo No.28: Opinión del usuario respecto a si considera importante que el CAU del IESS le consulte como esta siendo atendido.....	161
Anexo No.29: Razones del porque el usuario considera que es importante que se le consulte como está siendo atendido.....	162
Anexo No.30: Opinión del usuario respecto a si considera importante que el CAU del IESS le consulte sobre la calidad del servicio.....	163
Anexo No.31: Razones del porque el usuario considera importante que se le consulte sobre la calidad del servicio.....	164
Anexo No.32: Transcripción de la entrevista semi estructurada realizada a la Jefa de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura del IESS en Pichincha.....	165
Anexo No.33: Transcripción de la entrevista semi estructurada realizada al responsable del CAU del IESS.....	169
Anexo No.34: Transcripción de la entrevista semi estructurada realizada al Supervisor servicios del CAU del IESS.....	172
Anexo No.35: Resultados de la entrevista estructurada aplicada a los burócratas callejeros.....	175

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla No. 1: Privatizaciones en Ecuador 1993-1995.....	18
Tabla No. 2: Problemas en la prestación de los servicios públicos.....	30
Tabla No. 3: Problemas de los servicios públicos vs dimensiones de los modelos Servqual y Gronroos.....	48
Tabla No. 4: Escalas de medición para determinar el nivel de calidad percibida.....	59
Tabla No. 5: Problemas observados en el proceso de atención que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio.....	72
Tabla No. 6: Prácticas y tácticas que caracterizan a los burócratas callejeros y a los usuarios del CAU del IESS.....	77
Tabla No. 7: Promedio general de percepción de la dimensión estructural.....	79
Tabla No. 8: Promedio general de percepción de la dimensión comunicacional.....	81
Tabla No. 9: Promedio general de percepción de la dimensión de talento humano.....	83
Tabla No. 10: Índice de percepción de la calidad del servicio según en cliente externo.....	84
Tabla No. 11: Percepción de la calidad del servicio de las autoridades del CAU del IESS y los burócratas callejeros.....	85
Tabla No. 12: Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS.....	103
Tabla No. 13: Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS según la Jefa de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura.....	104
Tabla No. 14: Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS según el responsable del CAU.....	104
Tabla No. 15: Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS según el supervisor de servicios del CAU.....	105
Tabla No. 16: Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS según los burócratas callejeros.....	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico No. 1: Modelo Servqual.....	43
Gráfico No. 2: Modelo de calidad en el servicio Gronroos.....	45
Gráfico No. 3: Índice de percepción de la calidad del servicio público a nivel nacional.....	47
Gráfico No. 4: Proceso del servicio en el CAU del IESS.....	63
Gráfico No. 5: Promedio de percepción de los factores de la dimensión estructural.....	78
Gráfico No. 6: Brechas entre expectativas y percepciones de la dimensión estructural.....	79
Gráfico No. 7: Promedio de percepción de los factores de la dimensión comunicacional.....	80
Gráfico No. 8: Brechas entre expectativas y percepciones de la dimensión comunicacional.....	81
Gráfico No. 9: Promedio de percepción de los factores de talento humano.....	82
Gráfico No. 10: Brechas entre expectativas y percepciones de la dimensión de talento humano.....	83
Gráfico No. 11: Promedios de percepción de las dimensiones de calidad y sus porcentajes de satisfacción.....	86
Gráfico No. 12: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor Procesos.....	88
Gráfico No. 13: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor tiempo de espera.....	89
Gráfico No. 14: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor instalaciones.....	89
Gráfico No. 15: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor filas.....	90
Gráfico No. 16: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor horarios.....	91
Gráfico No. 17: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor instrucciones.....	92
Gráfico No. 18: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor	

servicios por internet.....	93
Gráfico No. 19: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor comunicación telefónica.....	94
Gráfico No. 20: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor conocimientos.....	95
Gráfico No. 21: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor atención ágil y oportuna.....	96
Gráfico No. 22: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor amabilidad.....	97
Gráfico No. 23: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor trato equitativo.....	98
Gráfico No. 24: Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor confianza.....	99
Gráfico No. 25: Dimensión más importante para dar un servicio de calidad según los usuarios del servicio.....	99
Gráfico No. 26: Sugerencias para mejorar la calidad del servicio.....	100
Gráfico No. 27: Dimensión de la cual el usuario del servicio dado por el CAU del IESS presentaría una queja.....	101

CAPITULO 1: FUNDAMENTOS.

1.1 Antecedentes.

A finales de los años 70, se desató a nivel mundial una crisis fiscal que generó en muchos países desarrollados, un fuerte cuestionamiento al modelo de Estado de Bienestar, en el que el «Estado actuaba como medio para proporcionar bienestar a los ciudadanos [...] tenía la obligación de actuar para paliar las consecuencias más negativas de la desigualdad material» (Freijeiro, 2005, pp. 79-80). El Estado considerado en esa época como motor del desarrollo, fue cuestionado debido a las disfunciones que este generaba, especialmente en lo que respecta a los desequilibrios fiscales causados por el excesivo gasto público.

Ante este panorama, los países en crisis emprendieron reformas con el objeto de contrarrestar la crisis fiscal de la época.

Esas reformas, conocidas genéricamente como la *Nueva Gestión Pública* e inspiradas en la gerencia del sector privado, apuntaron a modificar el *modelo burocrático* de Estado. Este se fundamentaba en una serie de principios, entre ellos, la impersonalidad de las relaciones de trabajo, la estandarización de los procedimientos y rutinas laborales, el mérito técnico y profesional como factor de reclutamiento y promoción de los funcionarios públicos, la racionalidad de la división del trabajo y el establecimiento de jerarquías de la autoridad. Con el tiempo, este modelo derivó en estructuras institucionales rígidas, centralizadas, piramidales y orientadas hacia los procedimientos, que no respondían a las demandas del nuevo contexto social y económico (García & García, 2010, p. 3).

Así también, en América Latina y el Caribe (ALC), en la década de los años 80 se emprendió un proceso de reforma del Estado provocado básicamente por:

- i) el agotamiento del modelo de sustitución de importaciones, imperante desde los años cincuenta, que impulsó el desarrollo de la capacidad industrial de los países mediante la

intervención estatal y ii) la crisis de la deuda externa que impactó gravemente la economía de la región (García & García, 2010, p. 3).

Ante estos acontecimientos, surgió una propuesta de corte neoliberal que buscaba restablecer el equilibrio fiscal y la balanza de pagos de los países en crisis. Para ello, se emprendió una serie de políticas neoliberales especialmente a través del denominado Consenso de Washington, en el cual se planteaban entre otras cosas, la lucha contra el déficit público a través de la reducción del gasto y la eliminación de subsidios. Así como también, la privatización de empresas públicas bajo el argumento de que el sector privado era más eficiente que el sector público y que la privatización le permitiría al Estado disponer de una fuente de ingresos de corto plazo, además de eliminar la responsabilidad de asignar recursos para este sector en el largo plazo.

En este contexto, durante los años 80 y 90 el servicio público en el Ecuador pasó por medio de una serie de privatizaciones, influenciadas por la corriente neoliberal. Es así como por ejemplo, durante la década de los 90, en aplicación de la Ley de Modernización del Estado aprobada según Registro Oficial (RO) No. 349 el 31 de diciembre de 1993, se privatizaron una serie de servicios públicos, conforme el artículo 5 de esta Ley, en la que manda:

El proceso de modernización del Estado, comprende la racionalización y simplificación de la estructura administrativa y económica del sector público; la descentralización y desconcentración de las actividades administrativas y de recursos; y, la desmonopolización y privatización de los servicios públicos y de las actividades económicas asumidas por el Estado.

Basados en esta Ley, el Consejo Nacional de Modernización (Conam), privatizó algunas empresas públicas, es así como se menciona que «entre 1993 y 1995 se realizaron privatizaciones por un total de 169,4 millones de dólares» (Oleas, 2013, p. 246). Tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla No. 1
Privatizaciones en Ecuador 1993-1995.

AÑO	COMPAÑÍAS	SECTOR	VALOR DE VENTA (Millones de dólares)
1993	Cemento Nacional	Cemento	0.8
1994	Cemento Nacional	Cemento	53.8
1994	Cementos Selva Alegre	Cemento	40.0
1994	Fertisa	Fertilizantes	0.9
1994	Bolsa de valores de Guayaquil	Financiero	0.3
1994	Bolsa de valores de Quito	Financiero	0.3
1994	Parque industrial Cuenca	Industrial	0.2
1994	Azucarera Tropical Americana	Azucarero	0.1
1995	Ecuatoriana	Aerolínea	33.0
1995	Cemento Selva Alegre	Cemento	40.0
	Total		169.40

Fuente: (Nazmi, 2004, p. 175).

Así también, el Gobierno trató de privatizar servicios públicos importantes para la ciudadanía como el servicio de electricidad y telecomunicaciones, lo cual no llegó a concretarse debido a:

La fragilidad financiera y administrativa del sector privado ecuatoriano y a la falta de interés de inversionistas extranjeros [...] por varias razones que incluían los altos precios fijados para las subastas, las deterioradas condiciones macroeconómicas, la incertidumbre política y marcos regulatorios oscuros que incluían fuertes subsidios (Nazmi, 2004, p. 174).

Las políticas de privatización emprendidas en el país, generaron un fuerte impacto en la sociedad, es así como Según Petras (1997):

La privatización polarizó profundamente la estructura de clase, por un lado los compradores de las empresas que cosechan enormes beneficios y por otro lado empleados públicos convertidos en una nueva clase de pobres. Así también [...] los trabajadores con seguridad de empleo, víctimas de una disminución de los servicios sociales que erosionaban su estándar de vida versus el aumento de las ganancias y beneficios de los nuevos propietarios privados (p. 137).

En consecuencia, durante los años 80 y 90, el servicio público en el Ecuador para la ciudadanía en general era sinónimo de ineficiencia e indolencia ante las necesidades sociales, pues regía la política de dejar todo en manos privadas; estableciéndose así una percepción generalizada de falta de eficiencia de la Administración Pública en el cumplimiento del interés general. De este modo «se abrió un período caracterizado por la falta de legitimidad de la Administración Pública que junto con el Estado en su conjunto fue objeto de numerosas reformas» (Ruíz, 2012, p. 1).

Las reformas emprendidas, se orientaron en la búsqueda de una mejor gestión pública, es así como en 1998, el Consejo Directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), aprobó un documento denominado Nueva Gestión Pública (NGP) para América Latina; la misma que promovía ir de la administración pública a la gerencia pública, permitiendo así:

Reemplazar el modelo tradicional de organización y oferta de servicios públicos, basado en los principios de la jerarquía burocrática, la planificación, la centralización y el control directo, por una gerencia pública fundada en una racionalidad económica que busca eficiencia y eficacia (Kaufmann, Sanginés, & García, 2015, p. 1).

La NGP estableció entre otras cosas, la necesidad de que el usuario sea «el eje principal de la actividad de la Administración, o lo que es lo mismo, la consideración del tradicional administrado como “cliente”» (Ruíz, 2012, p. 2), evidenciando una clara ruptura con el modelo burocrático tradicional. Bajo esta consideración, la administración pública trató de orientar su accionar a satisfacer de forma adecuada, las crecientes expectativas y demandas del ciudadano - cliente, respecto a servicios públicos acorde a sus necesidades, con el objeto de lograr una gestión de calidad.

Las ideas que trajo consigo el paradigma de la NGP, fueron adoptadas en ALC, especialmente lo relativo a la Gestión de Calidad, al respecto se señala que la progresiva implantación de la Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas fue un rasgo característico de las sucesivas oleadas modernizadoras que, en clave de reformas,

consolidaron la institucionalización de las políticas y los servicios públicos en Iberoamérica desde finales de los años ochenta (Ruíz, 2012).

En consecuencia, se puede señalar que los países de Iberoamérica, emprendieron una serie de reformas orientadas a superar el modelo burocrático de la administración pública, a través de una NGP en cuyo centro se encuentra el ciudadano dotado de derechos, el cual «demanda por un acceso más igualitario a los recursos públicos y por servicios de mejor calidad, presionando a las autoridades políticas y a los directivos de las instituciones a gestionar de una manera más eficaz y eficiente» (García & García, 2010, p. 4).

En sintonía con la introducción de una NGP, y la búsqueda de una Gestión de Calidad en el ámbito estatal, la CLAD emite la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública en el año 2008, adoptada por la Vigésima Octava Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, según Resolución No. 25 del Plan de Acción de San Salvador, en la cual se define que «la calidad en el servicio público constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía» (CLAD, 2008, p. 7).

En este contexto, se empieza en el Ecuador a emprender un proyecto político orientado a generar cambios especialmente en lo que tiene que ver con los servicios proporcionados por el Estado a la ciudadanía. Es así como en el año 2007, se publica la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, según RO No. 26 el 22 de febrero de 2007, en cuyo artículo 3 se señala: «declárase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional».

Los cambios más sustanciales en el tema de servicios públicos, fueron realizados en el año 2008, con la creación de la nueva Constitución de la República del Ecuador (CRE), publicada en el RO No. 449 el 20 de octubre de 2008, en el que se incorporó dentro de este contrato social artículos orientados a garantizar la calidad del servicio público. Así

tenemos; el artículo 52 en el que la CRE manda: «las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad»; el artículo 53 en el que se señala:

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. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo.

El artículo 227 en el que se dispone: «la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige entre otros por los principios de eficacia, eficiencia, calidad». Y que en el ejercicio de este servicio, de acuerdo al artículo 230: «se prohíbe las acciones de discriminación de cualquier tipo».

Así también la CRE de 2008 en sus artículos 11.3, 11.5 y 11.9 dispone: «los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte»; «Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales»; «El Estado, y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos», respectivamente.

Con el objeto de llevar a la práctica los planteamientos establecidos en la CRE de 2008, referentes a la prestación de un servicio de calidad, el gobierno ecuatoriano en el ámbito de la planificación nacional plasmado en el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) 2009-2013, así como en el PNBV 2013-2017, incorporó contenidos orientados a mejorar la calidad de sus servicios. Es así como en el objetivo 1 del PNBV respecto a consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular, se estableció la política 1.2 que consiste en garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, para lo cual se plantean entre otros los siguientes lineamientos estratégicos:

a) Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía; c) Priorizar y gestionar eficientemente los recursos para la prestación de servicios públicos en el territorio; d) Desarrollar las capacidades de la administración pública para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez (SENPLADES, 2014, p. 470).

Así también, en el PNBV se estableció como objetivo 3, mejorar la calidad de vida de la población, la cual se puede lograr únicamente con servicios públicos de calidad. Al respecto se menciona que «la función principal del Estado es mejorar la calidad de vida de las personas, y es especialmente a través de la provisión de servicios públicos como se asegura que esto ocurra» (Kaufmann, Sanginés, & García, 2015, p. 170). En tal virtud, se puede señalar que la provisión de servicios públicos de calidad son necesarios para alcanzar el buen vivir.

Considerando que los servicios públicos juegan un papel preponderante dentro de cualquier proyecto de cambio, el Gobierno Nacional empezó a dar los primeros pasos orientados a reformar de alguna manera el statu quo referente al servicio prestado por las instituciones públicas, con el objeto de garantizar la calidad de sus servicios. Esto puede evidenciarse, en la expedición en el año 2007 de la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad y en la realización, en el año 2008, de la primera encuesta orientada a conocer la percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos.

La encuesta realizada en junio del 2008, por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), fue incluida dentro de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (Enemdu) con el propósito de generar información respecto al nivel de satisfacción de los ciudadanos, en relación a la provisión estatal de bienes y servicios, para a partir de ello, definir una línea base sobre la cual se establezcan políticas públicas tendientes a mejorar la calidad del servicio dado a la ciudadanía.

Los resultados de las preguntas formuladas en la encuesta, evidenciaron serias falencias existentes en el servicio público, es así como los datos obtenidos en la encuesta realizada por el INEC a 9.174 hogares y a 37.869 personas a nivel nacional, permiten concluir que

«los ciudadanos consideran que los servicios públicos son importantes; pero que su calidad y la del funcionamiento de las instituciones públicas no responde a esa importancia» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 35).

Con los datos obtenidos por el INEC, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), realizó un estudio respecto a la Aproximación y Análisis de la Calidad de los Servicios Públicos en junio del 2009, en el que se hace evidente la existencia de tres tipos de problemas dentro del servicio público, los cuales son de carácter:

Estructural, comunicacional, y de recursos humanos. Dentro de los problemas estructurales, se encuentran: la excesiva burocracia, lentitud en los trámites, instalaciones incómodas y filas muy largas; entre los problemas de carácter comunicacional se hallan: instrucciones poco claras, horarios inconvenientes, escasez de servicios por internet y dificultad de comunicación telefónica. Entre los problemas concernientes a recursos humanos, se encuentran: la corrupción, la discriminación, funcionarios poco preparados y descortesos (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34).

De los tres problemas existentes dentro del servicio público, el análisis señala que «aproximadamente el 90% de los encuestados creen que hay problemas para realizar trámites. Los principales problemas percibidos son la corrupción, la lentitud y el maltrato de los funcionarios» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 5).

Entre las instituciones públicas con mayores problemas en cuanto a la calidad de sus servicios de acuerdo al análisis realizado por la Senplades, se encuentra el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), específicamente con el servicio de pensiones jubilares, considerando que de una calificación sobre 10, este servicio obtuvo un puntaje de 4,46 que fue uno de los más bajos, en comparación al servicio de educación pública primaria y secundaria que obtuvo 6,14 que corresponde al mayor puntaje obtenido entre los 15 servicios investigados (Ver anexo No. 1).

En base a este panorama, el Gobierno empezó a articular políticas tendientes a mejorar la calidad del servicio público, las mismas que pueden evidenciarse en la promulgación de

una serie de normas que apuntaron a cambiar la administración pública tradicional, por otra orientada a resultados en cuyo eje central se encuentra el ciudadano – cliente, el mismo que tiene como derecho el acceso a servicios públicos de calidad.

Entre las normas promulgadas se puede mencionar: la Ley Orgánica del Servicio Público (Losep), publicada en el RO No. 294 el 6 de octubre de 2010, la misma que conforme a su artículo 1 se sustenta en los principios de: «calidad, calidez, competitividad, continuidad, eficacia, eficiencia»; el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (Rglosep), publicado en el RO No. 418 el 01 de abril de 2011, norma en la que se establece la creación de un Comité Nacional de la Calidad del Servicio Público y de un Sistema de Control y Certificación de Calidad; la Norma Técnica para la Certificación de Calidad¹ (NTCC), publicada según RO No. 706 el 18 de mayo de 2012, normativa que busca garantizar la efectividad y productividad en la prestación de los servicios públicos con la participación de los ciudadanos quienes califican el servicio recibido en las instituciones públicas; la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación, publicada según RO No. 296 el 24 de julio de 2014, la misma que busca cumplir con los principios de eficiencia, eficacia y calidad establecidos en la Losep.

A pesar de la normativa existente y a pesar de que el acceso a un servicio público de calidad es un derecho en el Ecuador, todavía se suscitan problemas en cuanto a la provisión de servicios de buena calidad. Esto se ve reflejado en denuncias ante la Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE) en el año 2015; y en quejas ciudadanas ante el Ministerio de Trabajo (MDT) en el año 2014.

Según la Defensoría del Pueblo², institución que tiene como función la protección, tutela, y defensa de los derechos entre ellos el derecho a recibir servicios públicos de calidad;

¹ Norma en revisión, en aplicación al decreto ejecutivo No. 465 publicado en el RO No. 357 el 20 de octubre de 2014, en cuyo artículo 2 se establece «la inmediata revisión de las normas técnicas que contemplan la política de remuneración variable por eficiencia».

² Dato obtenido a través de archivo magnético proporcionado por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Defensoría del Pueblo Zonal 9, el 15 de junio de 2016; previa solicitud enviada al Coordinador General de la DPE zonal 9, mediante correo electrónico enviado el 13 de junio de 2016.

en el año 2015, se han receptado en Quito 91 denuncias relacionadas con falta de calidad en el servicio público, las cuales han vulnerado los derechos de disponer de servicios públicos de óptima calidad, eficientes, oportunos, continuos y permanentes.

Por otro lado, según datos proporcionados por el MDT³, en el año 2014 se receptaron 3183 quejas de ciudadanos, de las cuales el 27% fueron realizadas por haber recibido un trato descortés; el 26% por la falta de conocimientos que tienen los servidores públicos; y, el 18% por la demora en los trámites o pérdida de documentos. Del total de quejas, el 24% corresponde a la provincia de Pichincha, las cuales en su mayoría pertenecen al cantón Quito con un 29%. Esto conforme a la base de datos a nivel nacional sobre quejas ciudadanas respecto del servicio recibido en cada dependencia pública, a través de herramientas como: el buzón de quejas instalado en las instituciones públicas, correo electrónico, y la línea 1800 CONTACTO.

Así también de acuerdo a los datos proporcionados por el MDT, la institución pública con mayores problemas en cuanto a la calidad de su servicio es el IESS, pues esta institución se encuentra liderando el Ranking de instituciones públicas con mayores quejas ciudadanas con un 31,67% de un total de 46 instituciones, siendo la ciudad de Quito el lugar de donde proceden las mayores quejas ciudadanas.

La falta de calidad en el servicio de seguridad social, percibida por el ciudadano es alarmante, considerando que este servicio es uno de los cinco servicios catalogados como esenciales en la CRE del 2008, a través de su artículo 3 en el que manda: «son deberes primordiales garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes». Conforme al artículo mencionado, se puede deducir que el acceso a la seguridad social constituye un derecho de la ciudadanía garantizado por el Estado, razón por la cual, las instituciones que provean este tipo de servicios deben proporcionarlo con calidad, para así lograr satisfacer las necesidades y

³ Información obtenida a través de Archivo Excel denominado: Datos de quejas 2014-2015 Ministerio de trabajo. Proporcionado por la Dirección de Seguimiento y Contacto Ciudadano; previa solicitud en una entrevista realizada el 9 de junio de 2014.

expectativas de la ciudadanía, que constituyen la razón misma de existencia de los servicios públicos.

Tomando como referencia los datos proporcionados tanto por la Senplades y el MDT, se puede deducir que la institución con mayores inconvenientes en cuanto a la calidad de sus servicios es el IESS. En consecuencia, esta investigación centrará su estudio en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social específicamente en el Centro de Atención Universal (CAU) del IESS, del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).

1.2 Objeto de estudio.

Se ha tomado como objeto de estudio, al CAU del IESS del DMQ, considerando tres aspectos importantes:

El primero, se basa en que los resultados obtenidos en el Módulo de Calidad de los Servicios Públicos, permiten evidenciar que de los dos servicios proporcionados por el IESS, que fueron indagados de forma independiente, tales como pensiones jubilares y salud. Es el servicio de pensiones jubilares provisionado a través del CAU del IESS, el que muestra menor aceptación por parte de la ciudadanía pues obtuvo un puntaje de 4,46 sobre 10, en comparación con el servicio de IESS - salud que obtuvo 4,60 (Ver anexo No. 1).

El segundo, considera que las mayores quejas respecto al servicio dado por el IESS proceden de la ciudad de Quito, la cual cuenta con la mayor cantidad de afiliados a nivel nacional que ascienden a 826.796 y representa el 26,6% del total de afiliados, de acuerdo al informe de rendición de cuentas de la institución en el año 2014. Lo cual justifica la realización de la investigación en el DMQ, por el alto grado de representatividad descrito.

El tercero, considera que el servicio dado por el CAU del IESS, es el más demandado por la ciudadanía, en comparación con el servicio de salud y servicios financieros dados por el IESS. Es así como el CAU, se encarga de atender todos los trámites relacionados con

el seguro de salud, seguro de pensiones, seguro campesino, seguro de riesgos de trabajo, y seguro de desempleo.

Por las consideraciones señaladas, se justifica la realización de esta investigación en el CAU del IESS del DMQ. El análisis de este caso de estudio, permitirá extraer conclusiones que puedan aplicarse a nivel general, considerado que el CAU del IESS, constituye una muestra representativa de aquellas instituciones que según la percepción ciudadana tienen problemas en la calidad de sus servicios.

El período de análisis de este caso, corresponde a los años 2014-2016, pues los datos presentados y analizados en este estudio, tales como: denuncias, quejas, y resultados de la investigación de campo en la que se realizó observación directa, análisis documental, encuesta, y entrevistas; conciernen a los años 2014, 2015 y 2016.

1.3 Datos generales del objeto de estudio.

El CAU del IESS del DMQ, se encuentra ubicado en la Av. 10 de agosto y Bogotá; la institución ofrece a la ciudadanía servicios de trámites en general, para la prestación del servicio de seguridad social orientado a proteger a la población urbana y rural con o sin relación de dependencia laboral, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte.

En la realización de sus actividades diarias, el CAU del IESS se rige de acuerdo a la siguiente base legal:

- Constitución de la República del Ecuador publicada en el RO No. 449 el 20 de octubre de 2008.
- Código del Trabajo publicado en el RO suplemento No. 167 el 16 de diciembre de 2005.
- Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar publicada en el RO No. 483 el 20 de abril de 2015.

- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el RO No. 337 el 18 de mayo de 2004, y su reglamento.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública publicada en el RO No. 395 el 4 de agosto de 2008 y su reglamento.
- Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional publicada en el RO No. 52 el 22 de octubre de 2009, y su reglamento.
- Ley Orgánica de Servicio Público publicada en el RO No. 294 el 6 de octubre de 2010, y su reglamento.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado publica en el RO No. 595 el 12 de junio de 2002.
- Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social publicada en el RO No. 22 el 9 de septiembre de 2009.
- Ley de Seguridad Social, promulgada en el RO No. 52 el 30 de noviembre de 2001; y,
- Estatuto de Régimen Jurídico de la Administración de la Función Ejecutiva Publicada en el RO No. 536 el 18 de marzo de 2002.

El CAU del IESS, en su relación con los clientes internos y externos, se rige por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, suficiencia, y subsidiariedad.

La institución ofrece a la ciudadanía, servicios de trámites en general relacionados con el seguro de salud, seguro de pensiones, seguro campesino, seguro de riesgos de trabajo, y seguro de desempleo. Estos servicios están dirigidos hacia: empresas, afiliados, pensionistas, y ciudadanía en general (Ver anexo No. 2).

1.4 Planteamiento del problema.

A pesar de que el acceso a servicios públicos de calidad, es un derecho consagrado en la CRE, todavía se suscitan problemas relacionados con falta de calidad en el servicio

público, lo cual se evidencia en las quejas y denuncias ciudadanas ante el MDT y la DPE respectivamente.

La falta de calidad en el servicio público, percibida por el ciudadano en los siguientes aspectos principales: por haber recibido un trato descortés, falta de conocimientos que tienen los servidores públicos, lentitud en los trámites, discriminación, corrupción, dificultad en la comunicación; entre otras. Generan serias violaciones de derechos establecidos en la Constitución de quien es garante el Estado, así como el incumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional del Buen Vivir y de otras normativas como: la Losep, el Rglosep, y la NTCC; tal como se mencionó en líneas anteriores.

En el estudio de aproximación y análisis de la calidad de los servicios públicos, realizado por la Senplades en el año 2009, en base a datos recopilados por el INEC en el año 2008, producto de un estudio cuantitativo, se evidenció que los problemas en el servicio público son de tres tipos «estructurales, comunicacionales y de recursos humanos» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34). Así también, se estableció la necesidad de que «estos datos deben ser complementados con información cualitativa para buscar las explicaciones de los análisis realizados» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 35). En este contexto, se puede evidenciar que los estudios sobre calidad del servicio público en el Ecuador por parte del Estado, se han abordado de una forma meramente instrumentalista, basada únicamente en estudios cuantitativos, lo cual a su vez no permite entender de forma adecuada la realidad de los servicios públicos.

En este sentido, se hace necesario realizar un análisis de calidad del servicio público en base a una investigación de tipo mixta cualitativa y cuantitativa, que permita a la institución pública determinar la satisfacción o no de los usuarios de sus servicios, y a su vez, permita entender el por qué del descontento ciudadano respecto del servicio recibido, dando así cumplimiento al artículo 53 de la CRE, en el que manda: «las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras». La carencia de este tipo de información, impide la generación de estrategias eficientes que permitan mejorar

la calidad del servicio público; lo cual a su vez, derivan en quejas ciudadanas respecto a la falta de calidad en servicios tan importantes como el de seguridad social.

Considerando los planteamientos de la CLAD, respecto a la definición de calidad en el servicio público, en lo referente a que «la calidad en el servicio público debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos» (CLAD, 2008, p. 7). Se puede evidenciar que el término calidad, se encuentra directamente relacionado con la satisfacción que tiene el cliente externo de la institución respecto del servicio recibido, el mismo que se concreta a partir de la interacción cara a cara entre el servidor público y el ciudadano usuario del servicio.

En este contexto, y tomando en cuenta los datos sobre calidad del servicio proporcionados tanto por la Senplades como por el MDT, se puede señalar que uno de los problemas esenciales en la prestación de los servicios públicos, surgen a partir de la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, puesto que en esta interacción se generan problemas, tales como: la corrupción, la discriminación, el trato descortés, y la percepción de los ciudadanos respecto a la falta de conocimientos que tienen los servidores públicos, tal como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla No. 2
Problemas en la prestación de los servicios públicos.

PRINCIPALES PROBLEMAS QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	
Senplades	MDT
Corrupción	Trato descortés
Discriminación	Falta de conocimientos de los servidores públicos
Lentitud para realizar trámites	Demora de trámites
Maltrato de los funcionarios	Pérdida de documentos

Elaborado por: La autora.

Fuente: (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 5); Archivo Excel de quejas 2014-2015 proporcionado por la Dirección de Seguimiento y Contacto Ciudadano; del Ministerio de Trabajo.

En consecuencia, se hace evidente que de las tres áreas problemáticas señaladas por la Senplades en el Estudio de Aproximación y Análisis de la Calidad de los servicios

públicos, el área de recursos humanos es la que genera mayores problemas e incide considerablemente en la percepción de la calidad del servicio que tiene el ciudadano.

Por lo expuesto, se puede decir que la calidad no es solo fruto de procesos o de un buen uso de los recursos, sino que las interacciones cotidianas y concretas entre ciudadanía y servidores públicos, cuenta mucho en la construcción de la calidad del servicio público, considerando que «el Estado y sus diversas instituciones están personificados en los burócratas de la calle» (Auyero, 2013, p. 21), entendiéndose como burócratas de la calle a aquellos empleados públicos que «interactúan directamente con ciudadanos individuales en el transcurso de sus trabajos» (Soss, 1999, p. 51) y de estas interacciones depende el ejercicio pleno de los derechos establecidos en la Constitución (*derechos de jure*), en este caso el derecho a la seguridad social y el derecho a disponer de servicios públicos de calidad.

En base a lo anterior, se puede señalar que los servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía son determinantes en la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos recibidos; a su vez, de ellos depende el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social del que disponen los ciudadanos.

1.5 Pregunta de investigación.

Esta investigación pretende responder a la pregunta: ¿cómo incide la interacción cara a cara entre ciudadanía y burocracia callejera, en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio que brinda el CAU del IESS en el DMQ?

En base a la pregunta de investigación, se plantea la siguiente hipótesis.

1.6 Hipótesis.

Las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos de nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio público. El caso de estudio para la confirmación o negación de

esta hipótesis, es el CAU del IESS del DMQ, por cuanto, esta institución realiza trámites en general del servicio de seguridad social, motivo por el cual dispone de una cantidad considerable de servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía a través de ventanillas y módulos de atención al cliente.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

Analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio.

1.7.2 Objetivos específicos.

Analizar el proceso que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio, para caracterizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera.

Determinar el índice de percepción de la calidad del servicio en base a las tres áreas problemáticas detectadas por la Senplades, para analizar en qué forma, la dimensión de talento humano influye en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.

Identificar los problemas que se suscitan en la prestación del servicio, para determinar cómo las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanos y servidores públicos de nivel callejero afectan de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio.

CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO.

En este capítulo, se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación realizada; éstas fueron construidas a partir de una revisión bibliográfica y normativa, sobre la calidad, la calidad en el servicio público, el papel del cliente externo en la calidad, la incidencia de las burocracias callejeras en la calidad del servicio público; entre las principales temáticas que guardan relación con el contenido de este trabajo de tesis y con la pregunta de investigación que se pretende responder : ¿cómo incide la interacción cara a cara entre ciudadanía y burocracia callejera, en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio que brinda el CAU del IESS en el DMQ?

2.1 Concepciones sobre el término calidad.

Sobre el concepto de la palabra calidad, se ha escrito mucho al respecto. Las definiciones dadas a este término han ido evolucionando a través de la historia; inicialmente la calidad era vista únicamente desde el ámbito interno de la organización, es así como para Armand Feigenbaum, este término hacía referencia a «un modo de vida corporativo, un modo de administrar una organización» (Aldana, y otros, 2010, p. 21).

Para muchas organizaciones, bastaba con cumplir los procesos de acuerdo a las especificaciones o realizar productos con cero deficiencias para decir que un bien o servicio es de calidad, es así como para Philip Crosby, la calidad constituía «el cumplimiento de requisitos; la existencia de cero defectos, y la medida de la calidad era el precio del incumplimiento» (Aldana, y otros, 2010, p. 34).

Las concepciones tradicionales sobre calidad, han ido evolucionando paulatinamente, y en dicha evolución, se ha incorporado el ámbito externo de la organización considerando como una pieza determinante de la calidad, al cliente externo. Una de las principales contribuciones al respecto, es la realizada por Joseph Juran en lo referente a que la calidad es la adecuación al uso, la misma que «implica todas aquellas características de un producto que el usuario reconoce que lo beneficia. La adecuación al uso siempre está determinada por el usuario» (Guajardo, 1996, p. 57). En consecuencia, se dice que hay

calidad cuando un producto responde realmente a las necesidades del cliente o usuario, y en tal virtud se acuña el concepto de calidad total; es decir, calidad del producto, del proceso, y la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, quien en última instancia califica la calidad de un bien o servicio.

A partir del aporte realizado por Juran, la mayoría de definiciones de calidad se han centrado en el cliente. Es así como hoy en día, las definiciones más aceptadas del término calidad, son aquellas que involucran al ámbito externo de la organización, el cual hace referencia a la capacidad de la organización de satisfacer realmente las necesidades y expectativas de los usuarios a través de sus productos. Es así como se menciona que «la calidad es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas del cliente» (Gosso, 2008, p. 42).

2.2 La calidad en el servicio público producto de una Nueva Gestión Pública.

La génesis de la búsqueda de calidad en el servicio público en ALC, se remonta a la incorporación del paradigma de la NGP en la región, la misma que constituye «una corriente gestada en la década de 1970 en los países desarrollados que promueve la incorporación de una perspectiva gerencial en la administración del Estado» (Kaufmann, Sanginés, & García, 2015, p. 1).

La NGP, trajo consigo un traspaso de conceptos como eficiencia, eficacia, y calidad; manejados en la esfera privada, hacia el ámbito público con el objeto de fortalecer la capacidad estatal. Al respecto se señala que:

Entre los múltiples instrumentos y enfoques generados por la NGP para fortalecer la capacidad del Estado, se encuentra la gestión para resultados, la misma que busca facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público para optimizarlo, asegurando la máxima eficacia y eficiencia de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones (BID y CLAD, 2007, p. 153).

Para lograr generar en el ámbito público, una gestión para resultados, la NGP considera que se debe prestar especial atención:

A los elementos propios que tiene la dirección gubernamental, entre los que cabe destacar: los procedimientos del régimen democrático para la toma de decisiones, la rendición de cuentas a los ciudadanos, la separación de poderes, y el interés público como centro de atención de la gestión (Kaufmann, Sanginés, & García, 2015, p. 2).

Es así como en algunos países de ALC, como por ejemplo Ecuador y Bolivia, se ha reconocido como un derecho ciudadano la participación que tiene la ciudadanía en la formulación de las políticas públicas a través de diversos mecanismos tales como: cabildos populares, silla vacía, asambleas, consejos consultivos, observatorios, entre otros. Se promueve de esta manera «un enfoque de abajo hacia arriba, en el que prima la consideración de las demandas de los usuarios y clientes» (Kaufmann, Sanginés, & García, 2015, p. 4), todo esto con el objeto de generar políticas públicas y servicios públicos acorde a las reales necesidades y expectativas ciudadanas.

En tal virtud, se puede señalar que la NGP tiene como estrategia principal la Gestión de Calidad, la misma que busca incorporar una cultura de calidad en la prestación de los servicios públicos, tal como lo señala (Ruíz, 2012) al mencionar:

En las Administraciones Públicas y bajo la bandera de la Nueva Gestión Pública, la Gestión de Calidad, pareció hacerse necesaria, por su capacidad para dar respuesta a unas Administraciones que debían relegitimarse a partir de la prestación de más y mejores servicios públicos con criterios de eficiencia en su actuación (p. 3).

De lo expuesto, se puede señalar que el término calidad se ha convertido en una de las palabras claves en nuestra sociedad, la cual no solo busca ser alcanzada en el ámbito privado, sino también en la prestación de los servicios públicos, los cuales son esenciales para el desarrollo de una sociedad.

2.3 El papel del cliente externo en la calidad de los servicios públicos.

Una vez incorporado el paradigma de la NGP en América Latina, se puede evidenciar esfuerzos orientados a incorporar la gestión de calidad dentro ciertos países de la región, dichos esfuerzos se orientaron en reconocer como un derecho el acceso de los ciudadanos a bienes y servicios públicos de calidad. Un claro ejemplo de ello es Ecuador, quien en 1998 establece dentro de su Constitución, el derecho de las personas a disponer de bienes y servicios públicos de óptima calidad.

En tal virtud, son las personas poseedoras de este derecho otorgado constitucionalmente, quienes son los llamados a controlar la calidad de los servicios públicos: exigiendo la satisfacción de sus necesidades y expectativas, evaluando los servicios públicos recibidos, y proponiendo acciones de mejora a través de sus sugerencias. Generando una especie de retroalimentación que permite a su vez una mejora continua de los servicios públicos; configurando así «una gestión pública de calidad centrada en el ciudadano y para resultados» (CLAD, 2008, p. 6).

En este contexto, se puede decir, que la calidad en la gestión pública tal como se señala en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, constituye:

Una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía [...] La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos (CLAD, 2008, p. 7).

En función a lo citado, se puede mencionar que uno de los aspectos importantes para generar calidad en el servicio público, es lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, la misma que por sus legítimos derechos puede intervenir de manera activa demandando servicios de calidad gracias a la implementación de un enfoque de derechos en las políticas públicas, las cuales han buscado superar la visión del ciudadano como un administrado.

2.4 Relación entre satisfacción y calidad.

La satisfacción del usuario, ha sido un tema muy estudiado a lo largo de la historia, inicialmente los estudios respecto a esta temática se centraban en determinar qué variables intervienen en el proceso de su formación; posteriormente se buscó entender las consecuencias de su procesamiento tales como juicios o respuestas afectivas hacia el producto (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

Entre otras conceptualizaciones, la satisfacción ha sido definida:

a) en función de las expectativas asociadas al consumo o servicio y su confirmación y no confirmación, b) en función de las discrepancias entre expectativas y rendimiento percibido, c) como juicio o evaluación global determinado por respuestas afectivas y/o cognitivas relacionadas al uso o consumo de productos o servicios, d) en función de la comparación de costos-beneficios de la compra o uso del bien o servicio en relación a consecuencias anticipadas y e) como un proceso multidimensional, dinámico y complejo que incluyen actividades cognitivas, afectivas y fisiológicas o conductuales (Peralta, 2006, pp. 197-198).

Las formas en cómo se ha abordado la conceptualización de satisfacción, permiten medir a esta en función de un punto de vista economicista y desde un enfoque psicológico. Al respecto se menciona que:

Desde un punto de vista economicista se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de la satisfacción. En cambio, desde un enfoque psicológico se centra más en el proceso de evaluación (Johnson y Fornell, 1991, p. 268).

Al respecto, se puede señalar que los dos puntos de vista son importantes a la hora de realizar un análisis sobre satisfacción, pues es importante conocer el resultado o estado final, el cual puede surgir de la comparación entre expectativas y percepciones. Así también, es importante comprender que pasa en la prestación del servicio, pues durante

esta experiencia pueden surgir sentimientos subjetivos, emociones y estados de ánimo que pueden afectar la satisfacción.

Ahora bien, en cuanto a la calidad y el estudio sobre la percepción de esta, existen dos posturas, la norteamericana y la europea (Martinez, Peiró & Ramos, 2001). La postura norteamericana, concibe a la calidad percibida como la discrepancia entre el servicio esperado y el servicio recibido (Parasuraman, 1999). Desde la postura europea,

Se reconoce la existencia de dos subprocesos denominados rendimiento industrial y expresivo que origina una calidad técnica o del resultado y otra funcional o del proceso de interacción entre el usuario y proveedor del servicio, es decir el qué y el cómo del servicio (Peralta, 2006, pp. 199).

Analizando tanto la postura norteamericana, como la europea, se puede evidenciar que existe una relación entre satisfacción y calidad, pues la postura norteamericana coincide con el punto de vista economicista de la satisfacción, mientras que la postura europea coincide con el punto de vista economicista y el enfoque psicológico de la satisfacción. Esto permite entender que la calidad percibida del servicio, surge a partir de dos aspectos importantes: 1) del rendimiento industrial, que involucra los procesos y los medios materiales que intervienen en la prestación del servicio los cuales de cierta manera son más estables y 2) de la interacción entre el usuario y el proveedor del servicio, que a su vez se asocia a la experiencia y a cuestiones que conllevan aspectos psicológicos como emociones y estados de ánimo, los cuales son menos estables pues son susceptibles a cambios.

En este sentido, las organizaciones deben preocuparse no solo de establecer buenos procesos, sino también de las interacciones entre usuarios y proveedores del servicio pues ambos componentes influyen en la percepción de la calidad.

Dentro de las definiciones dadas a los términos satisfacción y calidad, las expectativas «características de desempeño que esperan recibir los clientes en la prestación de un servicio» (Gosso, 2008, p. 78) juegan un papel preponderante, puesto que en función a

estas, el usuario del servicio puede sentirse satisfecho o insatisfecho, o percibir una buena o mala calidad del servicio.

En cuanto a las expectativas, estas pueden ser cognitivas y afectivas. Las primeras, están asociadas a las creencias anticipatorias del servicio y su calidad; mientras las segundas, se asocia a la experiencia afectiva que conlleva al sentimiento de satisfacción o insatisfacción (Peralta, 2006).

Analizando lo anterior, se puede señalar que las expectativas cognitivas, se generan antes de recibir el servicio y estarían influenciadas por las experiencias, las cuales predispondrían el comportamiento del usuario al momento de recibir el servicio. Las expectativas afectivas por su parte, estarían asociadas al qué y el cómo se da el servicio y estas, estarían influenciadas por aspectos psicológicos como emociones y estados de ánimo que ocurren en el instante en el que se da el servicio.

2.5 Las burocracias callejeras y su incidencia en la calidad del servicio.

La calidad del servicio, depende sobremanera de los servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía que en palabras de Lipski son denominados burócratas callejeros (Akhil, Gupta, Lipsky, & Wright, 2014). Este tipo de burócratas son quienes concretan la prestación del servicio en el cara a cara con el ciudadano usuario; por ello, su papel dentro de la calidad percibida por el cliente externo es esencial, pues a partir del trato recibido, la amabilidad, la capacidad de responder a inquietudes, entre otras; el cliente externo construye su percepción negativa o positiva de la calidad del servicio.

El papel de los burócratas callejeros en la prestación del servicio es vital, pues tal como menciona Lipsky «los trabajadores vinculados con la prestación del servicio público, en la práctica, funcionan como responsables políticos de las políticas públicas diseñadas por las élites de poder» (Akhil, Gupta, Lipsky, & Wright, 2014, p. 50). Ellos «legislan al mismo tiempo que adjudican derechos particulares en la interacción constante con el público [...] aportan directamente los beneficios públicos por medio de servicios» (Akhil, Gupta, Lipsky, & Wright, 2014, pp. 32-51).

En la prestación del servicio, tal como se mencionó en el párrafo anterior, se genera una interacción constante entre el burócrata callejero y el ciudadano usuario. En esta interacción, existen «cuatro prácticas burocráticas principales de una vigencia mayor que las leyes y reglamentos 1) volver mañana, 2) tener a la persona para aquí y para allá, 3) hacer esperar y 4) visualizar las incapacidades personales» (Wanderley, 2008, p. 70). Estas prácticas, muestran como los burócratas callejeros en la prestación del servicio, pueden generar problemas para que el ciudadano – usuario no pueda acceder de forma adecuada a los servicios, lo cual afecta de manera directa a la calidad percibida por el cliente externo.

Dichas prácticas al decir de (Wanderley, 2008), han llegado institucionalizarse, es así como la ciudadanía acepta e incluso establece ciertas tácticas para enfrentarse a estos problemas y acceder aquello que por derecho le corresponde, tales como: «1) la súplica, 2) la corrupción y 3) el privilegio» (p. 71).

Tanto las tácticas como las prácticas mencionadas en líneas anteriores, afectan la calidad del servicio, lo cual es preocupante considerando que una provisión deficiente de los servicios públicos afectan el buen funcionamiento y desarrollo de una sociedad (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009).

En consecuencia, se puede señalar que en la cotidianidad, las interacciones entre ciudadanía y burocracia callejera, constituye un elemento clave a la hora de determinar la calidad del servicio de una institución pública.

2.6 Calidad del servicio público y su relación con el ejercicio de los derechos.

La calidad del servicio público desempeña un papel preponderante en el ejercicio de los derechos de *jure* «derechos oficialmente reconocidos a nivel legal» (Gerbrandy & Hoogendam, 1998, p. 103), considerando que el Estado a través de la provisión de servicios públicos de calidad, busca concretar los derechos establecidos en la Constitución para satisfacer el interés general, y a su vez legitimar su propia existencia.

Si bien el Estado, a través de políticas públicas ha tratado de garantizar derechos como el de la seguridad social, y el acceso a servicios públicos de calidad; en la práctica los derechos de *jure* establecidos en la Carta Magna, difieren mucho de la realidad. Un claro ejemplo ello, se evidencia en las quejas ciudadanas respecto a la mala calidad en el servicio de seguridad social.

De lo mencionado, se puede señalar que en la práctica, se generan ciertos derechos de *facto*, los cuales «pueden existir porque en ciertas situaciones no hay derechos de *jure* claramente establecidos o porque el sistema estatal no tiene la capacidad de controlar el cumplimiento de su propia reglamentación» (Gerbrandy & Hoogendam, 1998, p. 103).

La presencia de derechos de *facto* en la prestación de los servicios públicos, tienen mucho que ver con las prácticas de gestión realizadas por las burocracias callejeras, ya que esas prácticas como se mencionó en líneas anteriores, pueden tener una vigencia mayor que las leyes y reglamentos establecidos. En concordancia con lo señalado, (Wanderley, 2008) menciona que las interacciones entre ciudadanía y burocracia callejera:

Son una instancia importante en la formación de las nociones y vivencia de los derechos [...] Son en los pequeños gestos, en los rituales de acercamiento, en el vocabulario empleado, en la atención y respuesta a dudas, preguntas y dificultades que se define el grado de respeto, de consideración y de dignidad que se le confiere a los ciudadanos (p. 68).

Por tanto, la calidad, especialmente aquella que está asociada a un componente psicológico o afectivo relacionado al cómo se da el servicio y que involucran las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, son un elemento clave en la formación de las nociones y vivencia de los derechos, los cuales se definen como «deberes del Estado de provisión de servicios colectivos en materia bienestar» (Freijeiro, 2005, p. 74). Al respecto (Wanderley, 2008) señala:

En las relaciones directas en cualquier espacio de la vida cotidiana un conjunto de derechos y obligaciones se concretizan, los cuales definen los sentidos de inclusión y

exclusión en la comunidad política nacional [...] cuando la interacción ocurre en oficinas públicas, la calidad del trato que el ciudadano recibe de los funcionarios públicos se convierte en una medida importante del grado de equidad que *de hecho* disfrutan en la sociedad nacional y frente al Estado (p. 68).

2.7 Evaluación de la calidad del servicio público desde el cliente externo.

Considerando la importancia que tiene el hecho de que una institución pública conozca realmente si el servicio ofertado a la ciudadanía está generando el resultado deseado, se hace necesario conocer la percepción ciudadana respecto al servicio recibido, para saber a ciencia cierta cuáles son las debilidades que tiene la institución en cuanto a la provisión de bienes y servicios de calidad, para a partir de ello, generar acciones correctivas orientadas a mejorar los servicios prestados.

La calidad percibida por el cliente externo, hace referencia a que «la calidad de un servicio debe ser valorada por las personas que lo utilizan» Cuellar, Del Pino, & Ruíz, 2009, p. 9). Dichas personas evalúan el servicio en base a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, pues como ya se mencionó en líneas anteriores, existe una relación entre satisfacción y calidad.

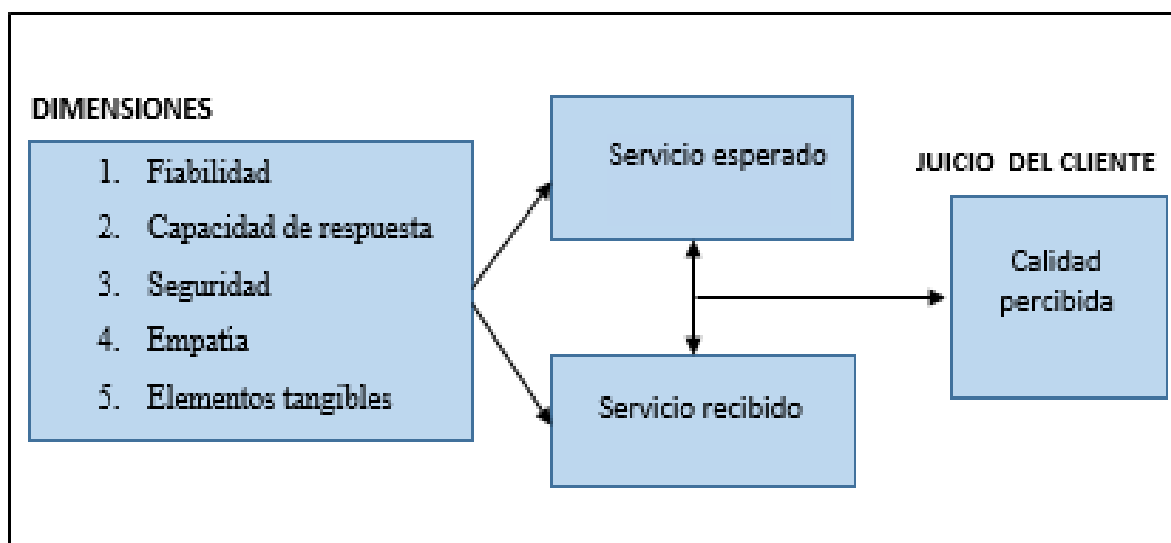
La determinación de las expectativas de los ciudadanos, es crucial al momento de evaluar la calidad percibida, para ello «existen varios modelos que han identificado los atributos de un servicio entorno a los cuales se configuran las expectativas de los ciudadanos y, por lo tanto, su satisfacción. Por ejemplo, el conocido modelo Servqual» (Cuellar, Del Pino, & Ruíz, 2009, p. 10).

El modelo Servqual, mide la calidad percibida en base a cinco dimensiones: 1) fiabilidad, la cual involucra la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable; 2) capacidad de respuesta, que corresponde a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido; 3) seguridad, la cual hace referencia a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza; 4) empatía, relacionada con la atención personalizada y; 5)

elementos tangibles, los cuales hacen referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992).

La calidad del servicio percibida por el cliente, es evaluada bajo la premisa de que el cliente espera un servicio (expectativa) que supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emitir un juicio una vez terminado el servicio (Beltrán, Gonzáles, Lizardi, & Portugal, 2016). Tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 1
Modelo Servqual.



Elaborado por: la autora.

Fuente: (Beltrán, Gonzáles, Lizardi, & Portugal, 2016).

Para conocer la percepción de los clientes externos, el modelo Servqual, utiliza una encuesta en la que se plantean 22 preguntas (Ver anexo No. 3) las mismas que son formuladas en base a las cinco dimensiones; cada una de las preguntas son puntuadas en base a una escala likert⁴ de 7 niveles, en el que el nivel 1 es fuertemente en desacuerdo y el nivel 7 es fuertemente de acuerdo.

⁴ La Escala Likert «es un tipo de escala que se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados en los contextos sociales particulares. El objetivo es agrupar numéricamente

Se asume que el nivel máximo de la escala likert (7) es el servicio esperado (expectativa); y los puntajes asignados por los encuestados a cada pregunta, es lo que el cliente percibió en función a lo recibido en el servicio. Las puntuaciones dadas por los clientes, permiten determinar el promedio de percepciones de cada dimensión y posteriormente la calidad percibida del servicio.

Otro de los modelos conocidos para evaluar la calidad del servicio, es el modelo Gronroos. Este modelo relaciona la calidad percibida con la imagen corporativa; es así como se menciona que la calidad percibida de un servicio depende de la imagen corporativa de la organización, la cual se crea a partir de la percepción de la calidad de los componentes técnicos y funcionales de los servicios ofertados (Gronroos, 1984).

Tanto la parte técnica como la funcional, de acuerdo al modelo, son las dimensiones que integran la calidad, es así como se señala que:

A la hora de hablar de calidad del servicio resulta imprescindible prestar atención a dos dimensiones que la integran: la dimensión técnica o diseño del servicio – lo que implica valorar correctamente qué esperan los clientes –, y la dimensión funcional o de realización del mismo es decir, como se ofrece el servicio (Serrano & López, 2007, p. 2).

El modelo Gronroos, asume que «el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa» (Duque, 2005, p. 70). Así también considera que «todas las personas contribuyen a la calidad y que existe una serie de fuentes diferentes que generan calidad en la empresa». (Monroy, 2015, p. 83). Tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

los datos que se expresen en forma verbal, para poder luego operar con ellos, como si se tratará de datos cuantitativos para poder analizarlos correctamente» (Malave, 2007).

Gráfico No. 2
Modelo de calidad en el servicio Gronroos.



Fuente: (Gronroos, 1994, p. 66).

Bajo la premisa de que la calidad percibida por los clientes depende de la dimensión técnica y funcional, el modelo plantea que es necesario evaluar la calidad del servicio percibida por el cliente, en base a las experiencias respecto a estas dos dimensiones. Considerando que:

La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna [...] La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio (Duque, 2005, p. 71).

En consecuencia, se debería indagar a los clientes externos la percepción que tienen del servicio, en base a preguntas planteadas entorno a la dimensión técnica y funcional para determinar la calidad del servicio.

En el caso ecuatoriano, la Senplades, ha desarrollado una metodología para evaluar la calidad del servicio público desde la perspectiva del usuario. Es así, como a partir del año 2008, a través de un cuestionario contenido en la Enemdu que realiza el INEC (Ver anexo No. 4), ha venido preguntando a la ciudadanía sobre su percepción respecto a algunos servicios públicos.

Las preguntas formuladas a los ciudadanos, para determinar la calidad de los servicios públicos son de tipo cuantitativas y cualitativas:

Las preguntas cuantitativas, tienen una escala de valoración likert de 0 a 10 que permiten calificar los valores asignados por los encuestados y traducirlos en mediciones de calidad. Las preguntas cualitativas, son formuladas mediante un esquema de opciones que permiten a los encuestados escoger la opción que mejor reflejara su opinión acerca de los servicios e instituciones (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 9).

Para determinar la calidad percibida por el ciudadano, la Senplades se basa en una pregunta del formulario de la encuesta la cual es: ¿Cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en el Ecuador? Situándose en una escala de 0 a 10 donde 0 significa “pésimo” y 10 significa “excelente”. En base a esta pregunta se calcula el Índice de Percepción de la Calidad del Servicio Público (Ipcspb), a través de la siguiente fórmula:

$$PCSPb = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Xi$$

Donde:

$Pcspb$ = Percepción de la calidad de los servicios públicos.

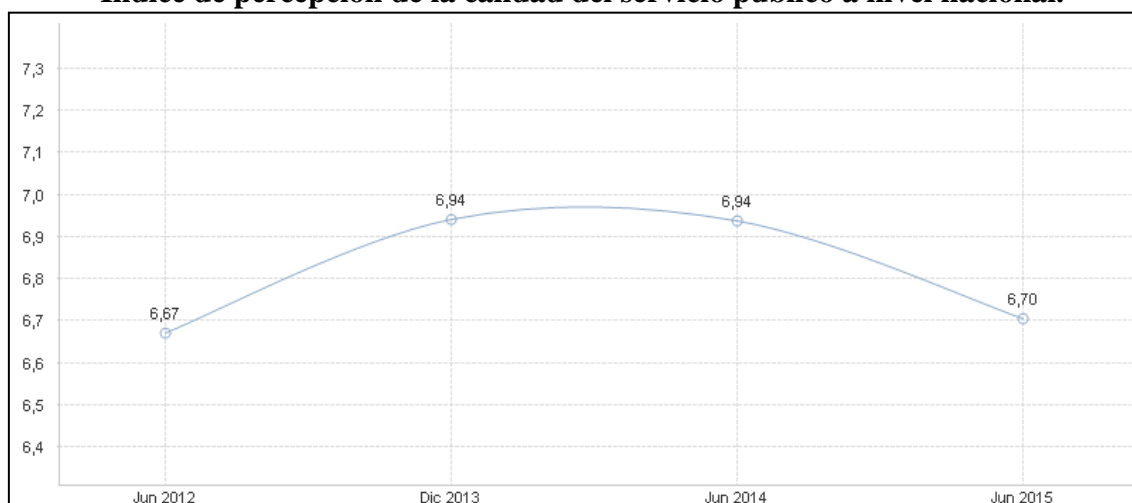
Xi = Valoración que la ciudadanía otorga a las instituciones que brindan servicios públicos.

n = Total de personas.

El Ipcspb (Ver gráfico No. 3) se define como el promedio de calificación que otorga la población al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos; para su cálculo, se suma las calificaciones correspondientes a cada una de las personas que respondieron a la pregunta ¿cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador? y la suma se divide para el total de personas que respondieron la pregunta (SENPLADES, 2016).

Grafico No. 3

Índice de percepción de la calidad del servicio público a nivel nacional.



Fuente: (SENPLADES, 2016).

De acuerdo al gráfico, se puede evidenciar que el Ipcspb, desde el año 2013 no ha mejorado, más bien ha disminuido notoriamente en 0,24 puntos. Esto muestra, que la percepción que tiene el ciudadano respecto a la calidad de los servicios públicos no es la esperada por las autoridades, tomando en cuenta que en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 se estableció en el objetivo 1 meta 1.7 el aumentar este índice a 8 puntos, lo cual evidentemente es algo que difícilmente se alcanzará.

La evaluación de calidad de los servicios públicos, de acuerdo al análisis realizado por la Senplades en el año 2009, ha permitido evidenciar la existencia de tres tipos de problemas en la prestación de los servicios públicos, tales como:

Problemas estructurales, en la que se encuentran la excesiva burocracia, lentitud en los trámites, instalaciones incómodas, y filas muy largas; problemas comunicacionales, que contemplan instrucciones poco claras, horarios inconvenientes, escasez de servicios por internet, y dificultad de comunicación telefónica; y, problemas de recursos humanos, en las que se hallan la corrupción, la discriminación, funcionarios poco preparados y descortesos (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, pág. 34).

Contrastando los tres problemas detectados por la Senplades, con las dimensiones de los modelos Servqual y Gronroos, se puede identificar que estos problemas involucran ciertas

dimensiones que son utilizadas para evaluar la calidad percibida del servicio, tal como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla No.3
Problemas de los servicios públicos vs dimensiones de los modelos Servqual y Gronroos.

MODELOS Y DIMENSIONES		Senplades		
		Problemas estructurales	Problemas Comunicacionales	Problemas de Recursos Humanos
Servqual	Fiabilidad			X
	Capacidad de respuesta			X
	Seguridad			X
	Empatía			X
	Elementos tangibles	X		
Gronroos	Técnica	X		
	Funcional		X	X

Elaborado por: la autora.

La tabla anterior, muestra que:

- Los problemas estructurales, guardan relación con la dimensión elementos tangibles del modelo Servqual, y la dimensión técnica del modelo Gronroos.
- Los problemas comunicacionales, se relacionan con la dimensión funcional del modelo Gronroos.
- Los problemas de recursos humanos, guardan relación con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía del modelo Servqual; y, con la dimensión funcional del modelo Gronroos.

Analizando la metodología utilizada por la Senplades para el cálculo de la percepción de la calidad del servicio, se puede señalar que esta tiene ciertas debilidades; entre las cuales se puede mencionar: la calidad percibida se evalúa únicamente en función a una pregunta; no se toma en cuenta ningún tipo de dimensiones o factores que se encuentran inmersos dentro de un servicio; los resultados de la percepción de la calidad del servicio únicamente

reflejan un dato cuantitativo, que no permite entender por qué el Ipspb baja o sube en comparación a otro año.

En este contexto, para el caso de estudio, se consideraran los tres tipos de problemas detectados por la Senplades como dimensiones para evaluar la calidad del servicio; tomando en cuenta por un lado, que estos problemas asocian ciertas dimensiones utilizadas en los modelos para evaluar la calidad percibida; y por otro lado, que estas dimensiones se apegan más a la realidad de nuestro país, puesto que son producto de una evaluación de la calidad del servicio público realizada en Ecuador.

2.8 La calidad del servicio público en el Ecuador desde un análisis normativo.

En nuestro país, la calidad en la provisión de los servicios públicos constituye un derecho reconocido por primera vez en la CRE de 1998 como un derecho civil, es así como en el artículo 23 numeral 7 contenido en el capítulo 2 denominado “De los derechos civiles” la Constitución manda: «el Estado reconocerá y garantizará a las personas, el derecho a disponer de bienes y servicios, públicos y privados, de óptima calidad».

Como consecuencia del reconocimiento del derecho a disponer de servicios públicos y privados de óptima calidad, se crearon ciertas normativas orientadas a garantizar a la ciudadanía este derecho establecido en la Constitución. Es así, como en el año 2000 se creó la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor según RO No. 116 el 10 de julio de 2000, la misma que en su artículo 4, numeral 5, señala: «los ciudadanos tienen derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad».

Así también, en el año 2007 se crea la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad. La misma que tiene entre sus objetivos, tal como se señala en su artículo 1 «promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana». Esta ley, hace un importante avance en materia de calidad de los servicios, al señalar en su artículo 3 «declárase política de Estado la demostración y la promoción

de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional»; esto debido a que el fomento de la calidad sobre todo en el ámbito público, es considerado como un elemento indispensable para lograr el desarrollo de un país, puesto que «la calidad en la gestión pública contribuye a facilitar el desarrollo económico y crear condiciones adecuadas y sostenibles para la competitividad y productividad nacional» (CLAD, 2008, p. 8).

En el año 2008, tras un proceso constituyente, se expide una nueva CRE, la misma que actualmente se encuentra vigente; en este contrato social, se reconoce en el artículo 52 que «las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad».

Tomando en cuenta la importancia que tiene en la calidad del servicio la satisfacción del usuario, en la CRE de 2008 se estableció el artículo 53 que manda: «las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras». Este artículo, permite que el ciudadano participe de manera activa evaluando los servicios y determinando la calidad de los mismos en función a sus necesidades y expectativas. Al respecto se menciona que:

La ciudadanía ha renunciado a su participación pasiva desde la que contemplaba el actuar de sus gobiernos, para adoptar un enfoque activo en la comunicación de sus necesidades y exigencias para que sean satisfechas [...] se ha vuelto imprescindible que el Estado sea capaz de satisfacer dichas demandas pero que además sea capaz de detectarlas a tiempo, para cumplir, de la forma más efectiva y eficiente, las expectativas ciudadanas (SNAP, 2015, p. 7).

En función a lo citado, el Gobierno ha establecido, una serie de mecanismos de participación para poder detectar las necesidades y expectativas de la ciudadanía con el objeto de prestar servicios acorde a sus requerimientos; es así como la CRE 2008 en su artículo 100, reconoce como mecanismos de participación ciudadana a: «las audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios». Así también conforme el artículo 278, numeral 1, la Constitución manda:

Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde: participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

Al respecto, se puede mencionar que hoy en día la participación ciudadana es vital en la construcción de servicios de calidad, considerando que la misma permite conocer de primera mano las necesidades reales de los ciudadanos, que constituyen un insumo para la generación de productos y servicios con verdadero valor público, que se refiere a «los cambios sociales —observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía» (Kaufmann, Sanginés, & García, 2015, p. 2).

Considerando que los ciudadanos, tiene derecho a disponer de servicios públicos de calidad, se ha establecido una serie de normativas para garantizar a la ciudadanía este derecho. Es así como en el año 2010 se expide la Losep la misma que se rige bajo principios de eficiencia, eficacia, calidad, calidez, entre otros.

Posteriormente se expide, el Rglosep en el año 2011, normativa en la que se destaca la conformación de un Sistema de Control y Certificación de Calidad el cual, conforme el artículo 280 de este reglamento se define como «el conjunto de políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que garantizan la efectividad y productividad en la prestación de productos y servicios por parte de las instituciones, a sus usuarios externos, de acuerdo con estándares de calidad».

Para llevar a cabo, el control y la certificación de calidad, entendida a esta última como un reconocimiento a la excelencia en la prestación de los servicios públicos, el Rglosep Establece la creación de un Comité Nacional de la Calidad del Servicio Público, el mismo que conforme al artículo 282 de este reglamento, está integrado por: el Ministerio de Trabajo, la Senplades, y la Secretaria Nacional de Administración Pública. Organismos

que conforme al artículo mencionado, son los responsables de la administración de la calidad del servicio público a nivel nacional.

Para cumplir lo establecido en la Losep y su Reglamento, en lo que respecta a la calidad en la prestación de los servicios públicos, se expide en el año 2012, la NTCC, la misma que conforme al artículo 1 de la referida norma, fue creada con el objeto de «establecer los estándares para la evaluación y control de la calidad de servicio, y el procedimiento para la emisión de la certificación de calidad de servicio de las instituciones públicas».

Dentro de los estándares establecidos para lograr una certificación de calidad de acuerdo a la NTCC, se encuentran 7 parámetros tales como: satisfacción de los usuarios externos; aplicación de la escala nacional de remuneración mensual unificada; nivel de implementación del gobierno por resultados; aprobación e implementación del estatuto orgánico por procesos; elaboración e implementación del manual de descripción, valoración y clasificación de puestos; nivel de implementación del sistema integrado de información del talento humano y remuneraciones; y cumplimiento de la calificación de régimen laboral de los servidores públicos de la institución.

De los siete parámetros mencionados, los cuales son evaluados por el MDT, se puede decir que el más relevante es el de satisfacción de los usuarios externos, considerando que la determinación de un nivel de calidad tipo 1, 2, 3, 4 o 5; depende si el nivel de satisfacción del usuario externo es de 51%, 61%, 71%, 81%, y 91% respectivamente. Si el nivel de satisfacción se encuentra por debajo de estos porcentajes, aunque la institución cumpla con los demás parámetros se dirá que no existe calidad en el servicio. En este contexto, se puede mencionar que la satisfacción del usuario externo es determinante al momento de establecer la calidad del servicio de una institución pública.

Considerando que el servicio público es brindado a través del talento humano que labora dentro de las instituciones públicas, y que de ellos depende directamente la generación de calidad, se expidió en el año 2014 la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación, para cumplir adecuadamente con los principios establecidos en la Losep, especialmente con el principio de calidad. Al respecto el artículo 71 de la Losep señala:

«para cumplir con la obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación». Todo, con el objeto de mejorar las capacidades del talento humano que labora en el servicio público, a fin de mejorar la calidad, eficiencia, y eficacia en la prestación de los servicios dados a la ciudadanía.

En consideración a lo anterior, se puede decir que a partir del año 2008, se ha buscado institucionalizar la calidad en el servicio público, a través de la expedición de leyes, normas, y reglamentos orientados a consolidar una cultura de calidad en el país, tal como se pudo evidenciar en líneas anteriores.

Considerando lo expuesto en este capítulo, para el caso de estudio se realizará una evaluación de la calidad del servicio combinando la metodología Senplades con la metodología del modelo Servqual y Gronroos; las cuales plantean evaluar la calidad percibida en función al establecimiento de ciertas dimensiones de calidad. En este sentido, las dimensiones a utilizar son de tipo: estructural, comunicacional, y de talento humano; las cuales representan áreas problemáticas de los servicios públicos detectados por la Senplades.

CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO.

La metodología utilizada en esta investigación, está orientada a dar respuesta a la pregunta: ¿cómo incide la interacción cara a cara entre ciudadanía y burocracia callejera, en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio? Así también, busca confirmar o negar la hipótesis de que: las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos de nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio público.

El objeto de estudio sobre el cual se trabajó el marco metodológico, fue el CAU del IESS del DMQ; para el desarrollo del mismo, se prestó especial atención a los objetivos específicos de la investigación que permiten alcanzar el objetivo general que es: Analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo éstas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. Así también se tomó en cuenta la parte doctrinaria de analizar la calidad del servicio en función a las tres dimensiones de calidad (estructural, comunicacional, y de talento humano).

Con este preámbulo, a continuación se presenta de manera detallada la construcción del marco metodológico partiendo de la justificación del objeto de estudio.

3.1 Justificación del objeto de estudio elegido.

En el presente trabajo de investigación, se tomó como objeto de estudio al CAU del IESS en el DMQ; para ello, se consideró aspectos tales como:

- Institución pública con mayores quejas ciudadanas de acuerdo al MDT: IESS⁵

⁵ Dato obtenido a través de Archivo Excel denominado: Datos de quejas 2014-2015 Ministerio de trabajo. Proporcionado por la Dirección de Seguimiento y Contacto Ciudadano; previa solicitud en una entrevista realizada el 9 de junio de 2014.

- Ciudad en la que se receiptan mayores quejas de acuerdo al MDT: Quito⁶.
- Servicio del IESS con la menor puntuación en el estudio de aproximación y análisis de la calidad de los servicios públicos realizados por la Senplades: IESS pensiones jubilares (Ver anexo No. 1), servicio que es dado en la ciudad de Quito a través del CAU del IESS.

Por otro lado, se consideró también, que el CAU del IESS a diferencia los servicio de salud y servicios financieros que da el IESS, presta servicios a distintos actores de la seguridad social, tales como: empleadores, pensionistas, afiliados y ciudadanía en general (Ver anexo No. 2), razón por la cual la institución tiene una gran demanda de sus servicios. Un claro ejemplo de ello, es que esta institución en el año 2015 atendió a 434.337 personas⁷.

Así también, se consideró que esta institución dispone de una cantidad considerable de servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía a través de ventanillas y módulos de atención al cliente; esto debido a que el CAU del IESS, se encarga de atender todos los trámites relacionados con el seguro de salud, seguro de pensiones, seguro campesino, seguro de riesgos de trabajo, seguro de desempleo; y, todos los trámites en general que el IESS requiere para proporcionar el servicio de seguridad social.

3.2 Tipo de investigación.

Esta investigación es de tipo mixta, descriptiva. Es mixta porque la investigación realiza un análisis cuantitativo y cualitativo respecto de la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio dado en el CAU del IESS. En este contexto, la investigación cuantitativa, se enfocó en determinar a través de un análisis numérico el Ipcspb; mientras que la investigación cualitativa se enfocó en analizar las dimensiones que forman parte

⁶ Dato obtenido a través de Archivo Excel denominado: Datos de quejas 2014-2015 Ministerio de trabajo. Proporcionado por la Dirección de Seguimiento y Contacto Ciudadano.

⁷ Dato obtenido el 5 de septiembre de 2016, mediante oficio Nro.IESS-UPACP-2016-25689-O, previa solicitud de acceso a la información pública enviada el 29 julio de 2016.

del Ipspb (estructural, comunicacional y de talento humano) para determinar, la incidencia de la dimensión de talento humano en la percepción que tiene el usuario sobre la calidad del servicio, e identificar los problemas que se suscitan en la prestación del servicio que constituyen los objetivos específicos 2 y 3 de esta investigación.

Es una investigación de tipo descriptiva, ya que este estudio «especifica propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno indagado» (Hernández , Fernández , & Baptista, 2014, p. 80), Es así, como a través del análisis del proceso que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio, se pudo caracterizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera que constituye el objetivo específico 1 de esta investigación.

3.3 Universo.

El universo para esta investigación es de 434.337 personas que corresponden al total de usuarios atendidos en el CAU del IESS del DMQ en el año 2015⁸, entre los cuales se encuentran: afiliados, empleadores, pensionistas y beneficiarios de los afiliados al IESS en el DMQ.

3.4 Muestra.

Para el cálculo de la muestra en esta investigación, se aplicó la fórmula correspondiente a poblaciones finitas, considerando que el universo de investigación es de 434.337 personas atendidas en el año por el CAU del IESS.

Así tenemos:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

⁸ Dato obtenido el 5 de septiembre de 2016, mediante oficio Nro.IESS-UPACP-2016-25689-O, previa solicitud de acceso a la información pública enviada el 29 julio de 2016.

Donde:

Z = 1.96 nivel de confianza para el 95% de confiabilidad y 5% error.

p = 0.5 Probabilidad a favor.

q = 0.5 Probabilidad en contra.

N = 434.337 Universo.

e = 5% error de estimación.

n = tamaño de la muestra.

Calculando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (1-0.50) (434.337)}{(434.337) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (1-0.50)}$$

n= 384 usuarios.

Es así como la muestra para esta investigación, es de 384 usuarios de los servicios dados por el CAU del IESS en el DMQ.

3.5 Técnicas de investigación.

Tomando en cuenta que esta investigación es de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa), descriptiva; se consideró necesario:

- Utilizar en la investigación cuantitativa, la técnica de la encuesta y la entrevista (preguntas con escala likert de valoración), para poder determinar el Ipspb y analizar en que forma la dimensión de talento humano influye en la calidad del servicio, que constituye el objetivo 2 de esta investigación.
- Emplear en la investigación de tipo cualitativa, las técnicas de la encuesta (preguntas cualitativas), la entrevista, y la observación directa; para identificar los problemas que se suscitan en la prestación del servicio, y determinar cómo las

interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanos y servidores públicos de nivel callejero, afectan de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio que constituye en objetivo específico 3 de este trabajo.

- Utilizar en la investigación de tipo descriptiva, las técnicas de observación directa y análisis documental, para poder analizar el proceso de atención que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio, y caracterizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, que constituye el objetivo específico 1 de esta investigación.

3.5.1 La encuesta.

La encuesta fue aplicada a una muestra de 384 ciudadanos usuarios del servicio del CAU del IESS en el DMQ.

El instrumento de investigación utilizado para esta técnica fue el cuestionario, para construir este instrumento se consideraron las tres dimensiones seleccionadas para el análisis de la calidad del servicio (estructural, comunicacional y de talento humano), y los factores inmersos dentro de estas dimensiones tales como: procesos, trámites, instalaciones, filas, instrucciones, horarios, servicios por internet, comunicación telefónica, conocimientos, amabilidad, confianza, atención ágil y oportuna. Esta técnica, permitió analizar en qué forma, la dimensión ligada al talento humano influye en la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio.

Las preguntas formuladas en el cuestionario de la encuesta, fueron de dos tipos: cuantitativas, y cualitativas (Ver anexo No. 5).

Las preguntas cuantitativas, se enfocaron en determinar el Ipspb; para ello, se estableció una escala likert de 6 niveles, cuyas valoraciones están dentro de un rango de 0 a 5, donde 0 es insatisfecho y 5 extremadamente satisfecho con el servicio; esto considerando que en nuestro país según la NTCC y el acuerdo Ministerial No. MRL-2014-0103, existen 5

niveles de calidad a partir del 51% de satisfacción del cliente externo, y por debajo de ello, se asume que existe un nivel de calidad tipo 0 (Ver tabla No. 4).

Tabla No. 4
Escalas de medición para determinar el nivel de calidad percibida.

NIVEL LINKERT	ESCALA DE VALORACION LINKERT	PERCEPCION CIUDADANA	PORCENTAJE DE SATISFACCION	NIVEL DE CALIDAD
1	0	Insatisfecho	<= 50	0
2	1	Poco satisfecho	51-60	1
3	2	Medianamente satisfecho	61-70	2
4	3	Satisfecho	71-80	3
5	4	Muy satisfecho	81-90	4
6	5	Extremadamente satisfecho	91-100	5

Elaborado por: la autora.

Fuente: Norma Técnica para la Certificación de Calidad; Acuerdo Ministerial No. MRL-2014-0103.

En cuanto a las preguntas cualitativas, estas se orientaron en buscar explicaciones a las puntuaciones asignadas por los usuarios del servicio a cada pregunta cuantitativa, y a identificar los problemas que se suscitan en la prestación del servicio, para determinar cómo las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanos y servidores públicos de nivel callejero afectan de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio que constituye el objetivo específico 3 de esta investigación.

3.5.2 La entrevista.

Con el objeto de realizar una investigación más objetiva sobre la calidad del servicio, se consideró necesario aplicar la técnica de la entrevista, para contrastar la percepción del cliente externo con la percepción que tienen los burócratas callejeros respecto a los problemas que se suscitan en la prestación del servicio, para determinar cómo las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanos y servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía, afectan de manera plausible e inmediata la calidad percibida del servicio que constituye el objetivo específico 3 de esta investigación.

Tomando en cuenta el objetivo que se pretendía alcanzar a través de esta técnica de investigación, se consideró necesario realizar una entrevista semi estructurada (Ver anexo No. 6) a la Jefa de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura (JPAC) del IESS en Pichincha, al Responsable del CAU (RCAU), y al Supervisor de Servicios del CAU (SCAU); considerando que estas personas son quienes más conocen del proceso de atención al cliente, los problemas que ahí se suscitan, y las fortalezas y debilidades que tiene la institución en cuanto a la prestación del servicio. Así también, se consideró importante realizar una entrevista estructurada (Ver anexo No. 7) a los servidores públicos que tienen contacto directo con los usuarios del servicio, para contrastar los datos obtenidos a través de la encuesta y las entrevistas semi estructuradas.

3.5.3 La observación directa no participante.

Para esta investigación, se consideró necesario realizar una observación directa de tipo no participante in situ, es decir en el lugar de los hechos. Esta técnica, permitió observar como es el proceso de atención de los clientes externos y los problemas que surgen en este proceso; con ello, se logró caracterizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, que constituye el objetivo específico 1 de esta investigación. Para el efecto, las unidades de análisis fueron: los ciudadanos quienes son los principales usuarios externos de los servicios que presta el CAU del IESS, los procesos que involucran la prestación del servicio, y los burócratas callejeros quienes manejan los procesos y tienen contacto directo con los clientes externos.

Esta técnica de investigación, consideró el proceso de atención desde que el ciudadano usuario del servicio ingresa a las instalaciones de la institución, hasta que es atendido; para ello, se prestó especial atención al lenguaje corporal, lenguaje verbal, y al entorno en el que se realiza el servicio.

La observación, se realizó de lunes a viernes durante tres semanas de forma continua en las cuales se fue anotando en un cuaderno de campo la descripción de lo observado; el tiempo de observación fue de dos horas diarias alternadas en la mañana y tarde. Es decir,

lunes dos horas en la mañana, martes dos horas en la tarde y así sucesivamente; esto, considerando que la demanda del servicio es distinta en estos dos horarios.

Para el análisis de la información recopilada, se tomó en cuenta la frecuencia con la que ocurren los hechos para constatar si estos realmente representan un problema.

3.5.4 Análisis documental.

Con el propósito de analizar de manera más precisa, los hechos observados en el proceso de atención de los clientes externos y las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, que constituye el objetivo 1 de esta investigación; se consideró pertinente realizar un análisis documental de tipo normativo, puesto que las instituciones del sector público en sus actividades diarias que generalmente están orientadas a la prestación de servicios a la ciudadanía, deben observar la normativa vigente.

CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Los resultados que se presentan en este capítulo, son producto de un proceso que duró alrededor de un mes y medio. Durante este tiempo, se aplicó al objeto de estudio (CAU del IESS) las técnicas de investigación descritas en el marco metodológico, tales como: observación directa, análisis documental, encuesta, y entrevista. Esto con el objeto de responder a la interrogante ¿cómo incide la interacción cara a cara entre ciudadanía y burocracia callejera, en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio que brinda el CAU del IESS del DMQ?

Considerando que esta investigación es de tipo mixta (cualitativa y cuantitativa) descriptiva, los datos recabados a través de las técnicas de investigación fueron procesados, clasificados, y analizados en función a estos dos tipos de investigación.

Es así como el análisis documental, realizado durante el transcurso de esta investigación, y la observación directa, realizada durante tres semanas, permitió hacer un análisis de tipo descriptivo; la encuesta aplicada a 384 usuarios del servicio durante dos semanas, permitió hacer un análisis de tipo cuantitativo y cualitativo; y las entrevistas realizadas durante una semana a la JPAC del IESS, al RCAU, al SCAU, y a 3 burócratas callejeros, permitió realizar un análisis de tipo cualitativo; tal como se presenta a continuación.

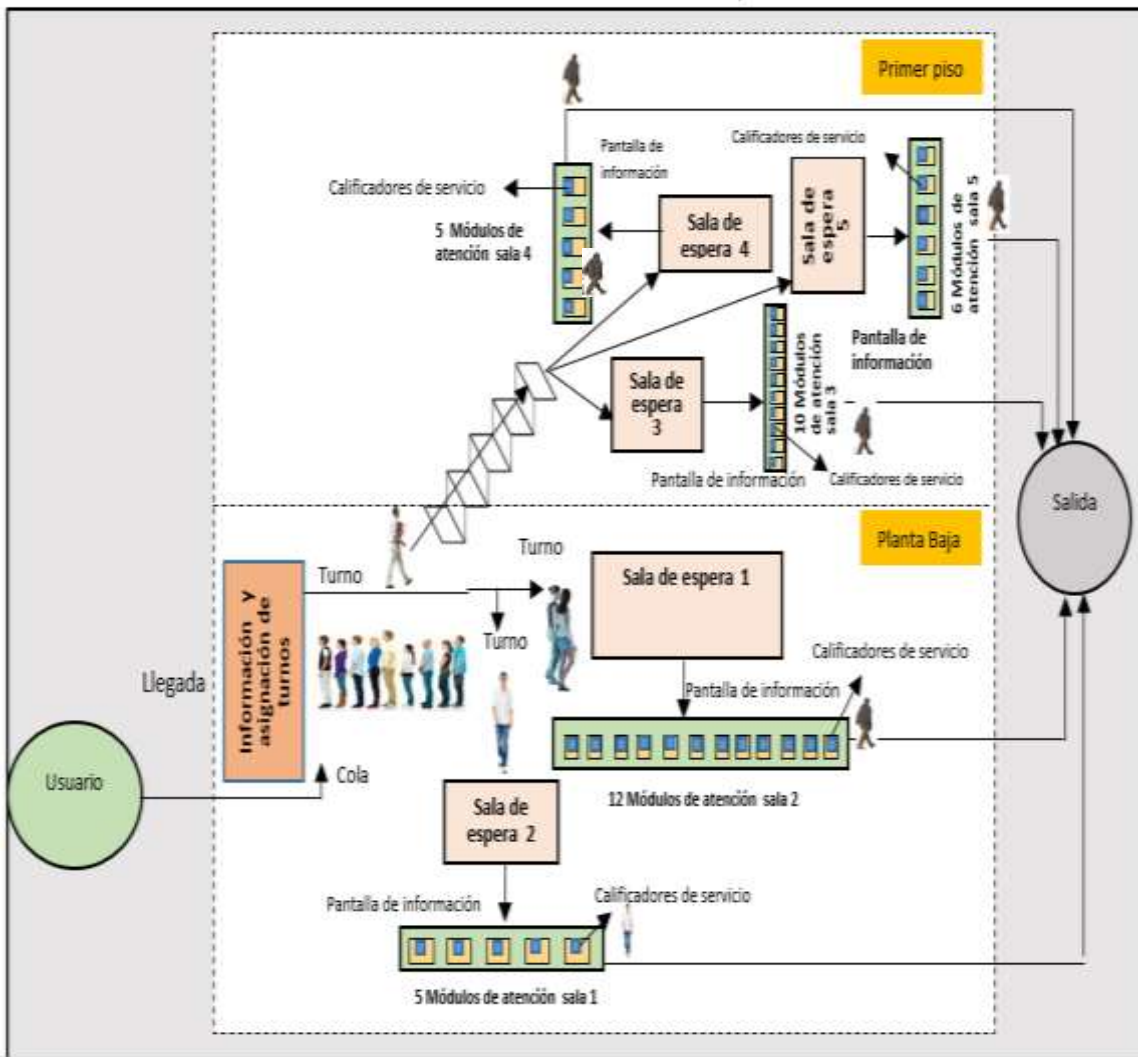
4.1 Resultados de la investigación descriptiva.

En base a análisis documental y observación directa no participante efectuada en el CAU del IESS, se logró realizar un análisis de tipo descriptivo respecto al proceso que deben seguir los ciudadanos para ser atendidos, el funcionamiento de las dimensiones de calidad (estructural, comunicacional, y de talento humano) en la institución, los problemas que surgen en la prestación del servicio, y la interacción entre el cliente externo y el burócrata callejero. A continuación se presentan los resultados de la investigación descriptiva.

4.1.1 Descripción del proceso del servicio para la atención al cliente externo.

Considerado que el CAU del IESS no dispone de un manual de procesos relacionado con la atención al cliente externo⁹, en base a observación directa se pudo determinar que el proceso que debe seguir el usuario para acceder a los servicios dados por esta institución es el siguiente:

Gráfico No. 4
Proceso del servicio en el CAU del IESS



Elaborado por: La autora.

Fuente: Observación directa no participante.

⁹ Dato proporcionado por el RCAU del IESS en el DMQ.

El proceso descrito en el gráfico anterior, permite observar que el usuario debe realizar 4 pasos para poder ser atendido.

- 1. Información.-** Una vez que el usuario llega a las instalaciones del CAU del IESS, debe trasladarse al área de información; en esta área, el usuario inicia su interacción con el servidor público por lo general preguntándole sobre un trámite en particular o explicándole que servicio requiere para que este, dependiendo del servicio requerido, le asigne un turno para poder ser atendido. Para ello, el usuario debe previamente hacer una cola de 15 minutos en promedio; tal como se puede evidenciar en el Anexo No.7 construido a partir de 40 mediciones realizadas a personas que se encontraban esperando en la cola para acceder al área de información.

- 2. Espera.-** Una vez que en el área de información se le asignó un turno al usuario, este debe trasladarse a una de las cinco salas de espera disponibles en la institución de acuerdo al servicio que requiera. En estas salas, el usuario debe esperar hasta ser atendido; en cada una de ellas se prestan diferentes servicios, es así como:
 - En la sala de espera 1, el usuario puede realizar trámites de devolución de cesantías, fondos de reserva, denuncias por falta de afiliación, y trámites relacionados con préstamos.

 - En la sala de espera 2, el ciudadano usuario puede acceder a servicios relacionados con trabajo social, jubilaciones, y montepío.

 - En la sala de espera 3, el usuario puede realizar trámites relacionados con servicios de salud y derivaciones médicas.

 - En la sala de espera 4, los usuarios específicamente quienes son empleadores tanto del sector público como privado, pueden recibir servicios de asesoramiento respecto anulación de comprobantes,

anulación de planillas, aprobación de planillas declaradas, avisos de salida, y avisos de entrada.

- En la sala de espera 5, el usuario puede realizar trámites relacionados con la suscripción de convenios administrativos, coactivas y emisión de comprobantes.

Cada una de las salas descritas anteriormente, disponen de sillas y pantallas de información de turnos que permite al usuario saber en qué módulo será atendido.

3. Atención.- Una vez que el usuario observa en la pantalla de información su turno, debe trasladarse al módulo de servicio que atenderá su requerimiento. Este paso es el más importante, puesto que en el mismo, es donde se concreta el servicio y se genera mayor interacción entre el burócrata callejero y el ciudadano usuario.

4. Evaluación.- Una vez que el usuario fue atendido, este debe calificar el servicio recibido de acuerdo a su percepción. Para asignar una calificación, la institución dispone de los calificadores de servicios, los mismos que permiten calificar como excelente, muy bueno, bueno o malo el servicio recibido en el CAU del IESS.

Los pasos descritos anteriormente, permiten entender el proceso que debe seguir el usuario en las instalaciones del CAU del IESS para poder acceder a los servicios. Al respecto, vale la pena precisar que la institución también dispone de servicios en línea, tales como: seguro general de riesgos de trabajo, generación y recuperación de claves, cambio de clave, certificado de afiliación, historia laboral, extensión salud conyugue/hijos, seguro de desempleo, cesantía, fondos de reserva, subsidios monetarios, registro de cuenta bancaria, solicitud de acumulación, préstamos hipotecarios, préstamos quirografarios (IESS, 2016).

Los mismos que pueden ser realizados de forma directa a través de un computador, sin que se realice el proceso descrito en líneas anteriores.

4.1.2 Análisis de las dimensiones de calidad en el Centro de Atención Universal del IESS.

En base a observación directa realizada en el objeto de estudio, se pudo determinar cómo funcionan las tres dimensiones de calidad utilizadas en este caso para analizar el servicio dado en el CAU del IESS, que son:

Dimensión estructural, en la cual se encuentran procesos, tiempos de espera, instalaciones, y filas; 2) dimensión comunicacional, en las que se hallan instrucciones, horarios, servicios por internet, y comunicación telefónica; y 3) dimensión de talento humano, que comprende conocimientos, atención ágil y oportuna, amabilidad, trato equitativo, y confianza (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34).

A continuación se presenta un análisis de cada una de las dimensiones.

Dimensión estructural.

El CAU del IESS, desarrolla sus actividades en el edificio matriz del IESS en Pichincha, ubicado en la Av. 10 de agosto y Bogotá; la planta baja y el primer piso de este edificio, es utilizado por el CAU del IESS para dar servicios a la ciudadanía. Los pisos en los que desarrolla la institución sus actividades, no tienen una adecuada distribución en planta, ya que existen lugares amplios que están vacíos, en un ambiente de congestión de personas que muchas veces tienen que utilizar las gradas para hacer cola.

Las instalaciones del CAU del IESS, cuentan con sillas en sus 5 salas de espera, pantallas de información de turnos, y 38 módulos de atención al usuario equipados cada uno con: computador, teléfono, y calificador de servicios. Si bien la institución cuenta con equipos adecuados para dar el servicio, estos no están siendo bien utilizados, hay pantallas de información de turnos que se encuentran apagados, y módulos de servicios equipados pero sin personal para dar atención. Así también, se puede mencionar que el sistema que maneja la institución es lento y muchas veces no funciona, impidiendo al burócrata callejero utilizar adecuadamente los computadores dispuestos para dar atención.

El proceso que debe seguir el usuario para acceder al servicio (información – espera – atención - evaluación) no fluye de manera adecuada; por lo general, se puede observar un gran número de personas haciendo fila para acceder al área de información, ya sea para realizar una pregunta o para acceder a un turno. Esta doble función en el área de información, retrasa el proceso de atención y provoca que los tiempos de espera para acceder al servicio aumenten.

Dimensión comunicacional.

En las instalaciones del CAU del IESS, los requisitos necesarios para acceder al servicio no son visibles, éstos son otorgados de forma verbal en el área de información, después de haber realizado una fila.

En la institución, no existe información que permita al usuario del servicio conocer el proceso que debe seguir para ser atendido, y los horarios de atención del que dispone la institución.

En el CAU del IESS, para cualquier pregunta relacionada con el servicio, el usuario debe realizar una fila en el área de información, junto con otras personas que requieren obtener un turno para ser atendidas.

Los aspectos mencionados en líneas anteriores, han generado en la institución una comunicación de tipo informal, pues los usuarios ante la falta de comunicación visual y la larga fila que por lo general se debe hacer para solucionar cualquier duda, optan por preguntar a los guardias o a otros usuarios sobre: requisitos, horarios, y lugares a donde deben dirigirse para ser atendidos.

Dimensión de talento humano.

El CAU del IESS, no cuenta con suficiente personal para atender la demanda ciudadana; debido a ello, algunos módulos de servicios están equipados pero no se encuentran dando atención. La gran demanda de los servicios dados por la institución, obliga a que algunos

servidores públicos dejen de dar atención en los módulos de servicios, y se trasladen al área de información para descongestionar dicha área; esto, mientras que en las salas de espera se siguen aumentando usuarios que requieren atención. Ante esta situación, es común ver especialmente en el área de información, que el talento humano de la institución que interactúa directamente con el usuario, atiende de manera acelerada y no escucha adecuadamente los requerimientos del cliente externo, lo cual a su vez genera una mala asignación de turnos.

El burócrata callejero del CAU del IESS, en sus actividades diarias, realiza prácticas que vulneran ciertos derechos del usuario como el de ser quien determine la calidad del servicio; ya que en la institución, es el burócrata callejero quien utiliza los calificadores de servicios para autoevaluarse, impidiendo al ciudadano expresar su percepción sobre la calidad del servicio recibido. Así también, este tipo de servidores públicos, suelen no dar un trato equitativo al usuario del servicio, ya que pueden sin ningún problema asignar turnos a sus conocidos, sin que estos hagan fila como los demás usuarios.

4.1.3 Problemas en el proceso de atención que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio.

En el proceso que siguen los ciudadanos hasta ser atendidos (información-espera-atención-evaluación), se pudieron observar, una serie de problemas que tienden a mermar la calidad del servicio, estos problemas ocurren a pesar de que la CRE de 2008, en su artículo 52 manda: «las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad».

Tomando en cuenta que en el caso de estudio, se analiza la calidad del servicio en función a tres dimensiones (estructural, comunicacional, y talento humano); se ha considerado pertinente, clasificar los problemas observados en el proceso del servicio dado por el CAU del IESS, en función a estas tres dimensiones.

Dimensión estructural.

A través de observación directa, se pudo evidenciar la presencia de problemas en los siguientes pasos que involucran la prestación del servicio.

Información.

Los problemas observados en este primer paso del proceso de atención fueron:

- No existe suficiente espacio para que el ciudadano haga la cola especialmente los días lunes cuando hay mayor número de personas queriendo ser atendidas.
- La cola de espera es muy larga, debido a que se realiza una misma fila para obtener un turno y para realizar cualquier tipo de pregunta relacionada con el servicio.
- Las personas en su mayoría de tercera edad, esperan en la cola un promedio de 15 minutos de pie, para poder realizar una pregunta o para acceder a un turno.

Espera.

En las salas de esperas, se pudieron observar los siguientes problemas:

- Monitores de información para atención de turnos apagados.
- Módulos de servicios que no se encuentran dando atención.
- Pantallas de información de turnos a veces se saltan un número.
- Sala de espera demasiado grande, lo cual ocasiona pérdida de turnos, especialmente a las personas de la tercera edad, quienes una vez que ven en la pantalla de información su turno, no pueden desplazarse rápidamente a los módulos de atención.

Atención.

En este paso del proceso que involucra la realización del servicio, se pudo observar que el sistema para atención al usuario a veces no funciona.

Dimensión comunicacional.

La observación directa no participante realizada en el CAU del IESS, permitió evidenciar que en el área de información, y en general en ninguna parte de las instalaciones de la institución, existen instrucciones escritas que permitan a los usuarios saber cuáles son los requisitos que deben tener para acceder a un determinado servicio. Así también, se pudo observar que la mayoría de los usuarios, desconocen el proceso que deben seguir para acceder a los servicios; por ello, con la primera persona con quien interactúan es con el guardia de seguridad, a esta persona los usuarios del servicio le preguntan qué deben hacer para realizar un determinado trámite. El guardia de seguridad por lo general suele responder “*acérquese al área de información, ahí pregunte, no estoy autorizado a dar información*”.

Dimensión de talento humano.

A través de observación directa, se pudo evidenciar la presencia de problemas en los siguientes pasos que involucran la prestación del servicio.

En información.

En este primer paso que involucra la prestación del servicio, se pudo observar los siguientes problemas:

- Algunos servidores públicos, no entienden que es lo que requiere el usuario, razón por la cual asignan mal los turnos.
- Apenas los usuarios empiezan hablar, sin esperar a que termine de preguntar, los servidores públicos de forma apresurada le entregan un turno y dicen “ *siga por favor*”.
- Algunos servidores públicos, entregan turnos a personas sin que estas hagan fila.

Atención.

En este paso del proceso que implica la prestación del servicio, se pudo observar los siguientes problemas:

- Los servidores públicos, se rehúsan a dar el servicio a aquellas personas que dejaron pasar su turno, aunque este recién haya pasado.
- El servicio no llega a concretarse por falta de algún requisito, razón por la cual los ciudadanos salen muy molestos por el tiempo perdido señalando “*esto debían haberme dicho desde el principio*”.
- Las personas no son atendidas porque el turno está mal asignado; ante esta situación, los servidores públicos optan por enviar a las personas nuevamente a información a hacer fila para que cojan un nuevo turno.

Evaluación.

En este último paso que involucra el proceso de atención; se pudo apreciar que los servidores públicos son quienes utilizan los calificadores de servicios para autoevaluarse, impidiendo a los usuarios emitir su percepción del servicio recibido. Esta práctica, se pudo constatar en todos los módulos de atención; para ello, los servidores públicos optan por colocar el calificador de servicio en un sitio donde el usuario no pueda manipularlo, o a su vez, quienes tienen el calificador de servicio en un lugar visible, a través del teclado logran llamar al siguiente turno y calificar el servicio dado.

En la siguiente tabla, se resume los problemas observados en el proceso de atención al cliente externo dentro del CAU del IESS.

Tabla No. 5
Problemas observados en el proceso de atención que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio.

PROBLEMAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN	DIMENSIONES		
	Estructural	Comunicacional	Talento Humano
Información	No hay suficiente espacio para hacer cola.	No existen instrucciones escritas que permitan a los usuarios saber los requisitos que deben tener para acceder a un servicio.	Se asignan mal los turnos.
	Se realiza una misma cola para obtener un turno y para realizar cualquier tipo de pregunta relacionada con el servicio.		No se escucha los requerimientos del cliente externo.
	Se espera 15 minutos de pie en la cola para realizar una pregunta o para acceder a un turno.	Los clientes externos, desconocen el proceso que deben seguir para acceder a los servicios dados por el CAU del IESS.	En la asignación de turnos se privilegian a personas conocidas por los servidores públicos.
Espera	Monitores de información de turnos apagados.	No existen instrucciones escritas que permitan a los usuarios saber los requisitos que deben tener para acceder a un servicio.	
	Módulos de servicios no dan atención.		
	Fallas en las pantallas de información de turnos.		
	Salas de espera demasiado grandes.		
Atención	Sistemas para atención al usuario a veces no funcionan.		Se niega el servicio a aquellas personas que dejaron pasar su turno, aunque este recién haya pasado.
			Molestia del ciudadano porque el servicio no se concreta por falta de algún requisito.
			El cliente externo va de un lugar a otro para lograr ser atendido.
Evaluación			Los servidores públicos se autoevalúan.

Elaborado por: La autora.

Fuente: Observación no participante.

Los problemas observados en la tabla anterior, permiten evidenciar que el proceso que sigue el cliente externo para ser atendido en el CAU del IESS es ineficiente, ya que este genera errores, demoras, y no responde adecuadamente a las necesidades de los clientes externos pues el servicio muchas veces no llega a concretarse. Esta situación, denota que

la institución no ha observado la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos emitida según RO No. 251 el 17 abril de 2006, la misma que en su artículo 19 señala que los procesos deben «garantizar que la organización elimine errores, minimice las demoras, maximice el uso de los recursos, sean adaptables a las necesidades de los clientes, y sean de fácil entendimiento».

Analizando los problemas descritos en la Tabla No. 5 y las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (Ncicge), promulgadas el 14 de diciembre de 2009, las cuales constituyen «un importante marco normativo para que los organismos del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos puedan desarrollarse para alcanzar sus objetivos y maximizar los servicios públicos que deben proporcionar a la comunidad». Se puede señalar que el CAU del IESS, no ha observado la norma 200 relativa al ambiente de control que debe existir en la institución para vigilar: «las operaciones, las actividades del personal, el comportamiento de los sistemas de información, y las actividades de monitoreo». Esto es evidente, si se toma en cuenta que en cada área de control mencionado en la norma 200, la institución tiene problemas pues en lo que respecta a operaciones, se pudo observar fallas del sistema y fallas de monitores de información de turnos; en las actividades del personal, se identificó mala asignación de turnos y privilegios en la asignación de turnos; en el comportamiento de los sistemas de información, se observó falta de información escrita sobre requisitos y desconocimiento de los procesos de atención por el cliente externo; y en las actividades de monitoreo, se observó que los burócratas callejeros manipulan los calificadores de servicios para autoevaluarse.

4.1.4 Caracterización de la interacción entre el cliente externo y el burócrata callejero.

En el proceso que sigue el usuario hasta acceder al servicio, existen tres tipos de interacciones con el servidor público; la primera interacción se genera en el área de información, la segunda se genera en el momento de la atención, y la tercera en el momento de la evaluación.

En estas interacciones tal como menciona (Wanderley, 2008), existen ciertas prácticas que caracterizan a los burócratas callejeros, las cuales tienen «una vigencia mayor que las leyes y reglamentos 1) volver mañana, 2) tener a la persona para aquí y para allá, 3) hacer esperar y 4) visualizar las incapacidades personales» (p. 70). Así también existen ciertas tácticas que caracterizan a los usuarios, las mismas que son utilizadas para enfrentarse a los problemas que surgen en el acceso al servicio, tales como: «1) la súplica, 2) la corrupción y 3) el privilegio» (Wanderley, 2008, p. 71).

Primera interacción: Información.

En la primera interacción, de las cuatro prácticas burocráticas mencionadas por Wanderley, se pudo evidenciar que el burócrata callejero en el CAU del IESS, emplea la práctica de tener a la persona de aquí y para allá, pues como ya se mencionó en líneas anteriores, en información a veces se asignan mal los turnos, esto hace que la persona no sea atendida y regrese nuevamente a información para que se le asigne un nuevo turno para volver a ir a otro módulo de atención.

Así también, se pudo observar que se emplea la práctica de visualizar las incapacidades personales, esto especialmente cuando el usuario no puede lograr ser entendido por el servidor público; en estos casos, el burócrata callejero suele sugerir al usuario que venga con alguien para que le ayude, o que se informe bien del servicio que requiere porque no se le entiende lo que necesita.

Como se pudo observar anteriormente, en el proceso que siguen los ciudadanos para acceder al servicio existe una serie de problemas; ante estos problemas, se pudo evidenciar que los usuarios emplean las tácticas de la súplica y el privilegio para ser atendidos.

La táctica de la súplica, es empleada por los usuarios especialmente cuando no tienen claro que necesitan, pues suelen pedir al servidor público que, por favor, le ayude.

La táctica del privilegio, es aplicada por personas conocidas de los servidores públicos, el mecanismo con que funciona esa táctica, es colocarse a un costado del área donde se hace fila y llamar la atención del servidor público con la mano en alto, una vez que el burócrata callejero observa a esta persona, la llama haciéndole señas con la cabeza o con la mano y le entrega un turno sin hacer fila.

Segunda interacción: Atención.

En la segunda interacción, relacionada con la atención, se pudo evidenciar que el burócrata callejero emplea la práctica de tener a la persona de aquí y para allá, y hacer esperar.

La práctica burocrática de tener a la persona de aquí y para allá, se utiliza especialmente cuando el usuario dejó pasar su turno; cuando esto sucede, al usuario le envían al módulo del SCAU a pedir autorización para que se atienda su turno aunque este recién haya pasado; o a su vez, le envían nuevamente al área de información a obtener otro turno.

La práctica de hacer espera, es utilizada cuando el burócrata callejero desconoce algunos procesos del servicio; cuando esto ocurre, suele dejar esperando al usuario para ir a preguntar a sus compañeros, o al SCAU.

En cuanto a las tácticas empleadas por los usuarios ante los problemas que surgen al momento de la atención, se puede mencionar que se utiliza la táctica de la súplica, especialmente cuando el burócrata callejero se rehúsa a dar el servicio porque el cliente externo dejó pasar su turno, o porque tiene un turno mal asignado que no corresponde a ese módulo de atención, en estas situaciones es común escuchar al cliente externo decir *“no sea malito ayúdeme por favor, ya es demasiado tiempo el que he esperado”*.

Tercera interacción: Evaluación.

En la tercera interacción relacionada con la evaluación del servicio, se pudo identificar una práctica y una táctica que no se menciona por Wanderley.

La práctica empleada por el burócrata callejero en el momento de la evaluación, es autoevaluarse a través de la manipulación de los calificadores de servicios. Esta práctica, denota que el servidor público asume a la evaluación del servicio como un mecanismo de castigo (sanciones, llamados de atención, pérdida de su trabajo), más que un mecanismo que le permitiría conocer cómo es su servicio para mejorarlo. El miedo a las repercusiones que traería consigo una mala evaluación como la pérdida del puesto de trabajo, ejercen una fuerte influencia para que los servidores públicos de nivel callejero realicen esta práctica burocrática.

Al respecto, es importante señalar que en la interacción entre ciudadanos y burócratas callejeros como ya se mencionó en líneas anteriores, existe un componente de tipo psicológico como emociones y estados de ánimo que pueden influenciar la calidad percibida por el ciudadano. En este sentido, la evaluación trae consigo cierto temor en el burócrata callejero de obtener una mala calificación, a pesar de haber brindado un servicio conforme los procesos establecidos por la institución.

La táctica empleada por el usuario ante la práctica de autoevaluación del burócrata callejero, es el silencio, nadie se queja ni dice algo. Al respecto (Wanderley, 2008) permite reflexionar que en la prestación del servicio existen ciudadanos que se conciben solo como sujetos pasivos¹⁰, debido a que asumen el papel de beneficiario y, en este sentido, no consideran que tienen el derecho a reclamar derechos; como por ejemplo el de ser quien evalué la calidad del servicio.

En la siguiente tabla, se presenta un resumen de las prácticas y tácticas que caracterizan a los burócratas callejeros del CAU del IESS y a los usuarios de sus servicios.

¹⁰ «El contenido pasivo de la ciudadanía predomina en relación al derecho de participar en los asuntos públicos e influir en las políticas públicas» (Salman, 2014, p.868).

Tabla No. 6
Prácticas y tácticas que caracterizan a los burócratas callejeros y a los usuarios del CAU del IESS.

	PRÁCTICAS Y TÁCTICAS APLICADAS EN EL CAU DEL IESS QUE COINCIDEN CON LOS PLANTEAMIENTOS DE WANDERLEY		PRÁCTICAS Y TÁCTICAS NUEVAS QUE SE IDENTIFICARON EN LA INVESTIGACIÓN
	Información	Atención	Evaluación
Prácticas burocráticas que caracterizan a los servidores públicos del CAU del IESS.	Tener a la persona de aquí y para allá.	Tener a la persona de aquí y para allá.	Autoevaluarse.
	Visualizar las incapacidades personales.	Hacer esperar.	
Tácticas que caracterizan a los usuarios de los servicios del CAU del IESS.	Súplica.	Súplica.	Silencio.
	Privilegio.		

Elaborado por: La autora.

Fuente: Observación no participante.

Las prácticas burocráticas mencionadas en la tabla anterior, muestran que en el CAU del IESS, no existe un adecuado control de las actividades que realizan los burócratas callejeros, pues estas personas pueden sustituir sin ningún problema el rol del usuario de ser quien determine la calidad del servicio, pueden tener al cliente externo de aquí y para allá, y pueden hacer esperar a los usuarios. Esto evidencia que la institución no se encuentra observando las Ncige, específicamente la norma 401-03 relacionado con la supervisión, la cual hace hincapié en que se debe: «establecer procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales».

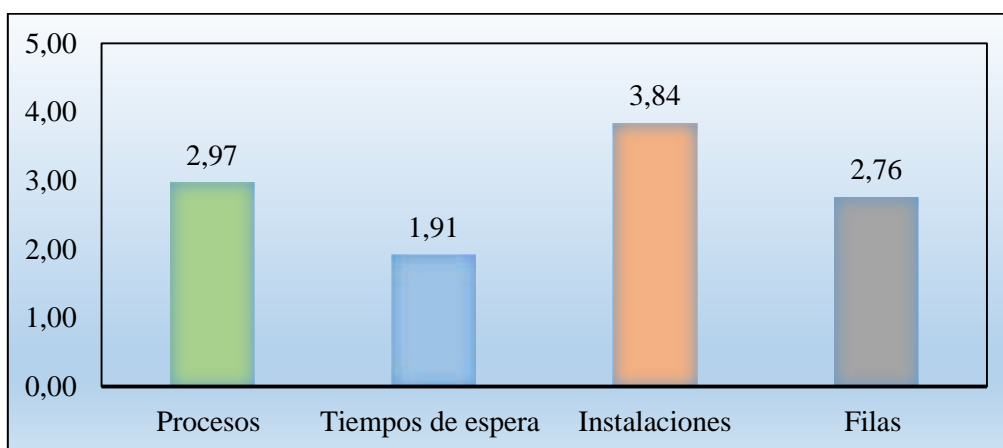
4.2 Resultados de la investigación cuantitativa.

Las puntuaciones asignadas por los usuarios del servicio a cada una de las preguntas cuantitativas, permiten evidenciar el peso que tiene cada dimensión en la percepción de la calidad del servicio dado en el CAU del IESS. A continuación se presentan los resultados arrojados en cada una de las dimensiones, después de que la información recaba a través de la encuesta aplicada a 384 usuarios de un universo de 434.337 fuera procesada (Ver anexos No. 9, 10, 11).

4.2.1 Dimensión estructural.

En esta dimensión que comprende: «procesos, tiempos de espera, instalaciones, y filas» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34), se obtuvieron los siguientes promedios de percepción de los factores de la dimensión estructural de acuerdo a las puntuaciones dadas por los usuarios del servicio; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 5
Promedio de percepción de los factores de la dimensión estructural.



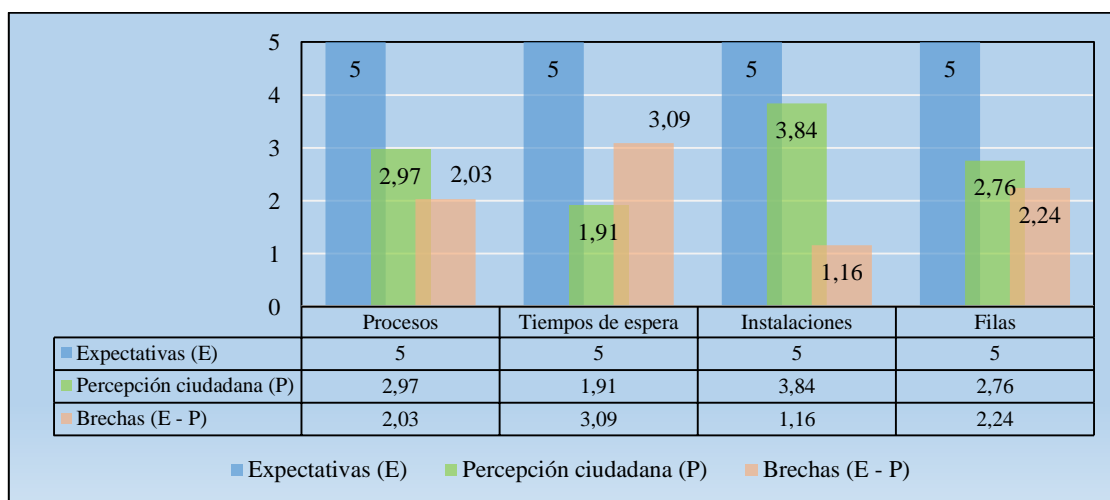
Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

El gráfico anterior, muestra que los factores de la dimensión estructural, no satisfacen las expectativas de los usuarios, pues ninguno de estos factores llega a una puntuación de 5.

El factor tiempos de espera, es el que presenta mayores inconvenientes, pues de los 4 factores contenidos en la dimensión estructural, este factor presenta una mayor brecha entre expectativas y percepciones tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 6
Brechas entre expectativas y percepciones de la dimensión estructural.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Considerando que en la dimensión estructural se puede evidenciar la existencia de brechas entre expectativas y percepciones, se puede decir que no existe una adecuada satisfacción de la calidad percibida por el usuario del CAU del IESS en cuanto a esta dimensión se refiere. Esto se pudo constatar mediante el cálculo del promedio general de percepción de la dimensión estructural, y el porcentaje que este promedio representa dentro de un 100% de satisfacción; tal como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla No. 7
Promedio general de percepción de la dimensión estructural.

	FACTORES DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURAL			
	Procesos	Tiempos de espera	Instalaciones	Filas
Promedios	2,97	1,91	3,84	2,76
PROMEDIO GENERAL $((2.97+1.91+3.84+2.76) / 4) = 2,87 = 57,40\%$ de satisfacción				

Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

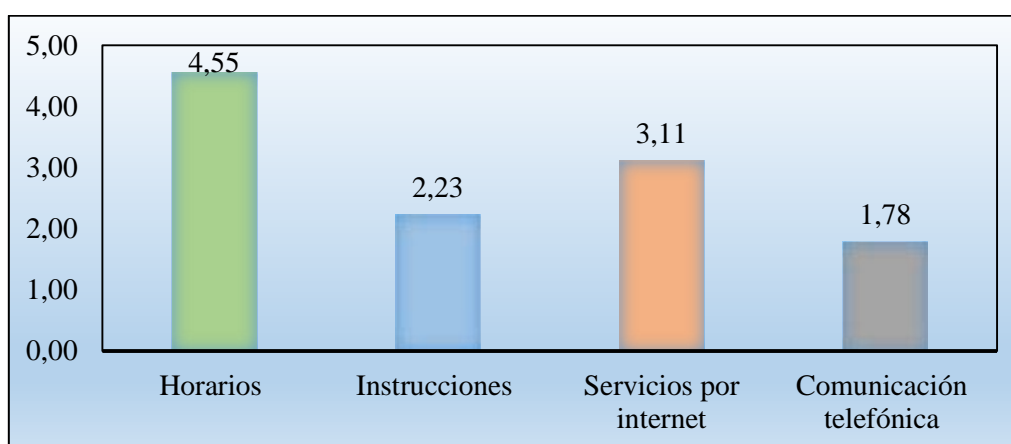
La tabla anterior, permite observar que el porcentaje del promedio general de la dimensión estructural es de 57,40%, lo cual de acuerdo a la tabla No. 4 establecida en el marco metodológico, representaría un nivel de importancia likert de 2, que significaría

que en la prestación del servicio, existe poca satisfacción por parte de los clientes externos en cuanto a la dimensión estructural.

4.2.2 Dimensión comunicacional.

En la dimensión comunicacional que comprende: «instrucciones, horarios, servicios por internet, y comunicación telefónica» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34), se obtuvieron los siguientes promedios de percepción de acuerdo a las calificaciones dadas por los usuarios del servicio a esta dimensión; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 7
Promedio de percepción de los factores de la dimensión comunicacional.



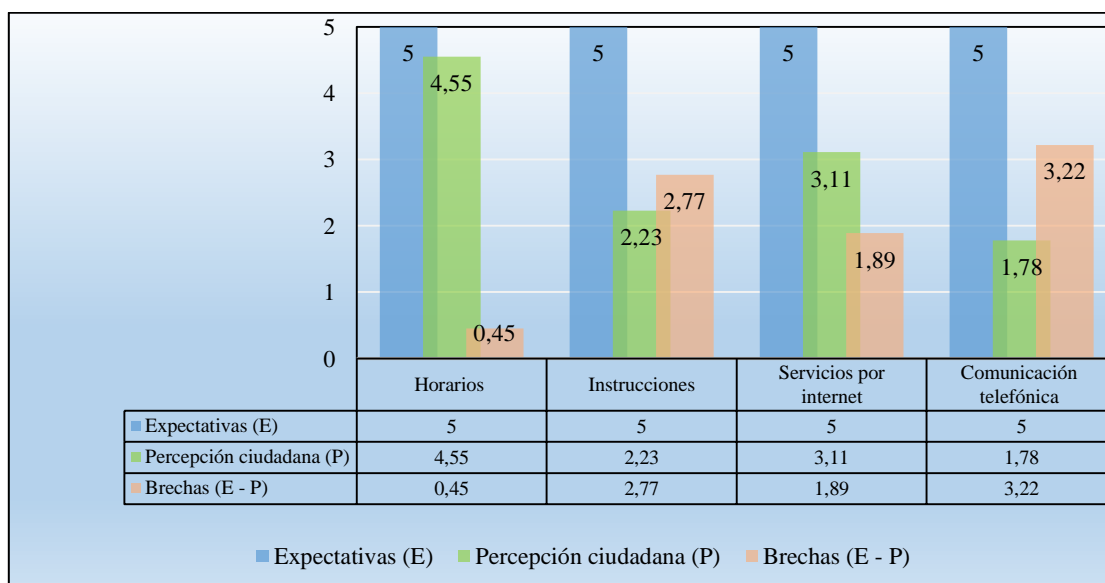
Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

En el gráfico anterior, se puede apreciar que los factores de la dimensión comunicacional, no satisfacen las expectativas de los clientes externos, pues ninguno de los factores de esta dimensión llega a la máxima puntuación que es de 5.

El factor de la dimensión comunicacional que presenta mayores inconvenientes en el servicio, es la comunicación telefónica; pues este factor, muestra una mayor brecha existente entre expectativas y percepciones, tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 8
Brechas entre expectativas y percepciones de la dimensión comunicacional.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Considerando que los factores de la dimensión comunicacional evidencian la existencia de brechas entre expectativas y percepciones; se puede deducir, que el cliente externo no está completamente satisfecho con el servicio dado por la institución. Esto se pudo constatar mediante el cálculo del porcentaje del promedio general de percepción de la dimensión comunicacional; tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla No. 8
Promedio general de percepción de la dimensión comunicacional.

	FACTORES DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIONAL			
	Horarios	Instrucciones	Servicios por internet	Comunicación telefónica
Promedios	4.55	2.23	3.11	1.78
PROMEDIO GENERAL $((4.55+2.23+3.11+1.78)/4) = 2,92 = 58,35\%$ de satisfacción				

Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

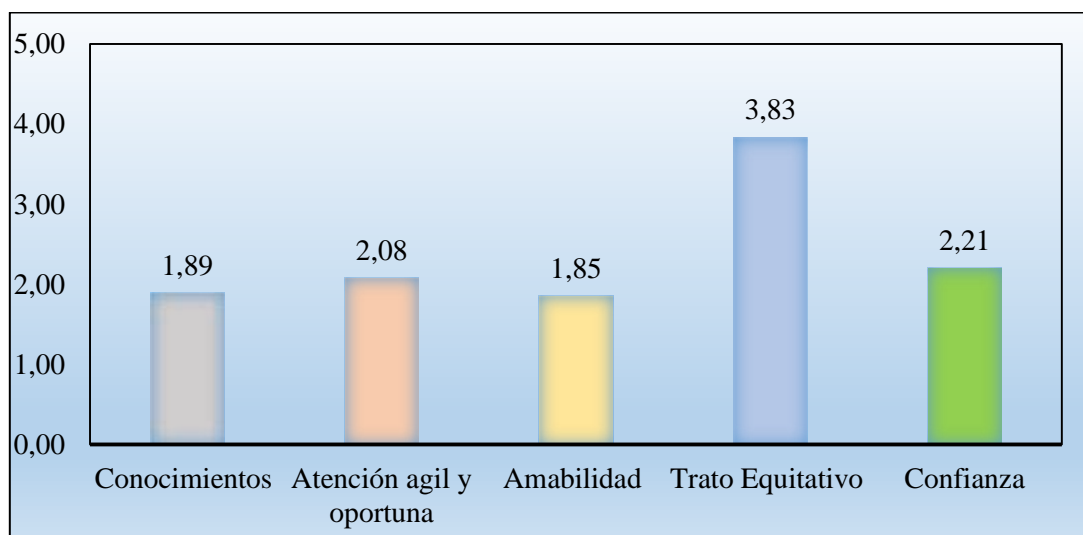
En base a la tabla anterior, se puede señalar que el porcentaje del promedio general de la dimensión comunicacional es de 58,35% lo cual, representaría un nivel de importancia

likert de 2, que a su vez denota la existencia de poca satisfacción por parte de los clientes externos en cuanto a la dimensión comunicacional.

4.2.3 Dimensión de talento humano.

Los factores de la dimensión de talento humano que son: «conocimientos, atención ágil y oportuna, amabilidad, trato equitativo, y Confianza» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34), de acuerdo a las calificaciones dadas por los usuarios del servicio, obtuvieron los siguientes promedios de percepción por factores.

Gráfico No. 9
Promedio de percepción de los factores de talento humano.

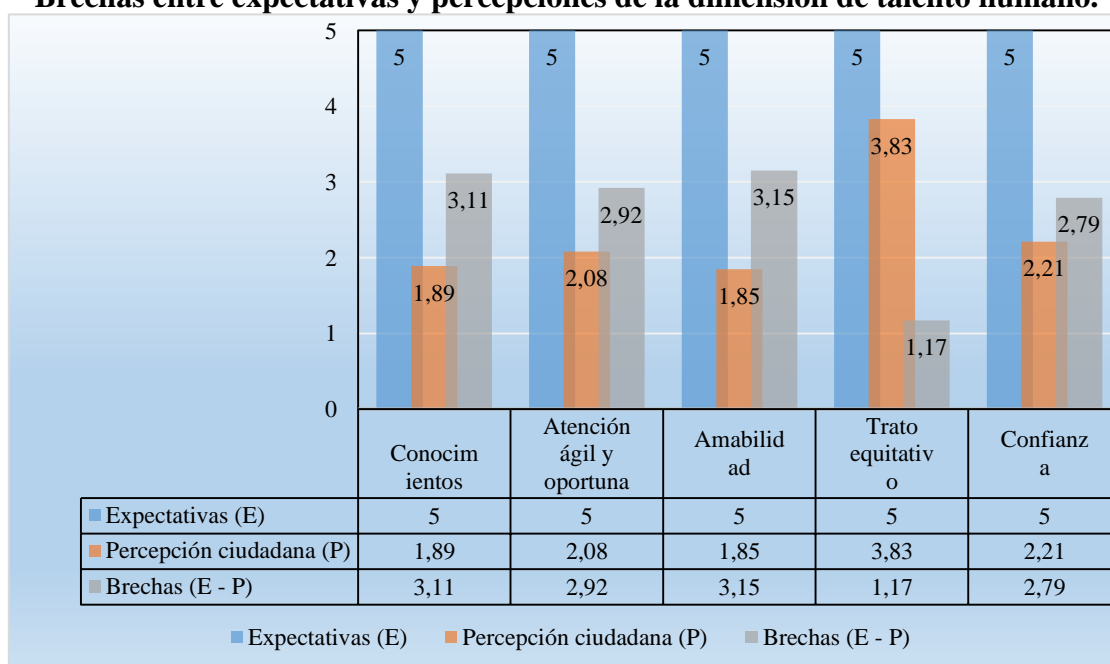


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Observando el gráfico anterior, se puede apreciar que en los factores de la dimensión de talento humano existen brechas entre expectativas y percepciones, pues ninguno de los factores de esta dimensión llega a la máxima puntuación que es de 5. La brecha más amplia que se puede notar corresponde al factor amabilidad, tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 10
Brechas entre expectativas y percepciones de la dimensión de talento humano.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Tomando en cuenta que existen brechas entre expectativas y percepciones dentro de la dimensión de talento humano; se puede deducir, que el cliente externo no está completamente satisfecho con el servicio dado por el CAU del IESS. Lo cual se pudo constatar a través del cálculo del porcentaje del promedio general de percepción de la dimensión de talento humano, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla No. 9
Promedio general de percepción de la dimensión de talento humano.

FACTORES DE LA DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO					
	Conocimientos	Atención ágil y oportuna	Amabilidad	Trato equitativo	Confianza
Promedios	1.89	2.08	1.85	3.83	2.21
PROMEDIO GENERAL $((1.89+2.08+1.85+3.83+2.21) / 5) = 2.37 = 47.44 \%$ de satisfacción					

Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

El porcentaje del promedio general de la dimensión de talento humano de acuerdo a la tabla anterior es de 47.44%, este porcentaje representaría un nivel de importancia likert de 1, que a su vez denota insatisfacción por parte de los clientes externos respecto a la dimensión de talento humano.

4.2.4 Índice de percepción de la calidad en el Centro de Atención Universal del IESS.

Considerando los promedios generales de cada una de las dimensiones (estructural, comunicacional, y de recursos humanos), se pudo determinar el Ipspb aplicando una metodología similar a la que aplica Senplades; tal como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla No. 10
Índice de percepción de la calidad del servicio según en cliente externo.

	Dimensión estructural	Dimensión comunicacional	Dimensión de Talento Humano
Promedio general por dimensión	2.87	2.92	2.37
Índice de percepción de la calidad del servicio del CAU del IESS sobre 5	$PCSPb = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Xi = (2.87+2.92+2.37)/3 = 2,72 \text{ puntos promedios}$		

Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

De acuerdo a la tabla anterior, el Ipspb del CAU del IESS es de 2,72 puntos promedios sobre 5. Esta calificación, representa un porcentaje de satisfacción del 54,4% la misma que de acuerdo a la tabla No. 4 establecida en el marco metodológico, corresponde a un porcentaje de satisfacción para un nivel de calidad 1, en el que los usuarios de acuerdo a este porcentaje, estarían poco satisfechos con la calidad del servicio recibido.

En contraste con la percepción de los usuarios, se encuentra la percepción de la calidad del servicio que tiene la JPAC del IESS, el RCAU, el SCAU, y los burócratas callejeros; tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla.

Tabla No. 11
Percepción de la calidad del servicio de las autoridades del CAU del IESS y los burócratas callejeros.

Entrevistados	Escala de valoración						Percepción de la calidad del servicio
	0	1	2	3	4	5	
JPAC del IESS			2,5				50%
RCAU					4		80%
SCAU					4		80%
Burócratas callejero					4		80%
Índice de percepción de la calidad del servicio del CAU del IESS sobre 5	$PCSPb = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Xi = (2,5+4+4+4)/4 = 3,63 \text{ puntos promedios} = 72,6\% \text{ de satisfacción percibida}$						

Elaborado por: La autora.

Fuente: Entrevistas semi estructuradas y estructuradas.

La tabla anterior, permite evidenciar que existen problemas de calidad en la prestación del servicio, pues ninguno de los servidores públicos entrevistados otorgó una calificación de 5; más bien, la calificación dada por la JPAC del IESS, la cual es similar a la de los clientes externos, constata la poca satisfacción que existe sobre el servicio.

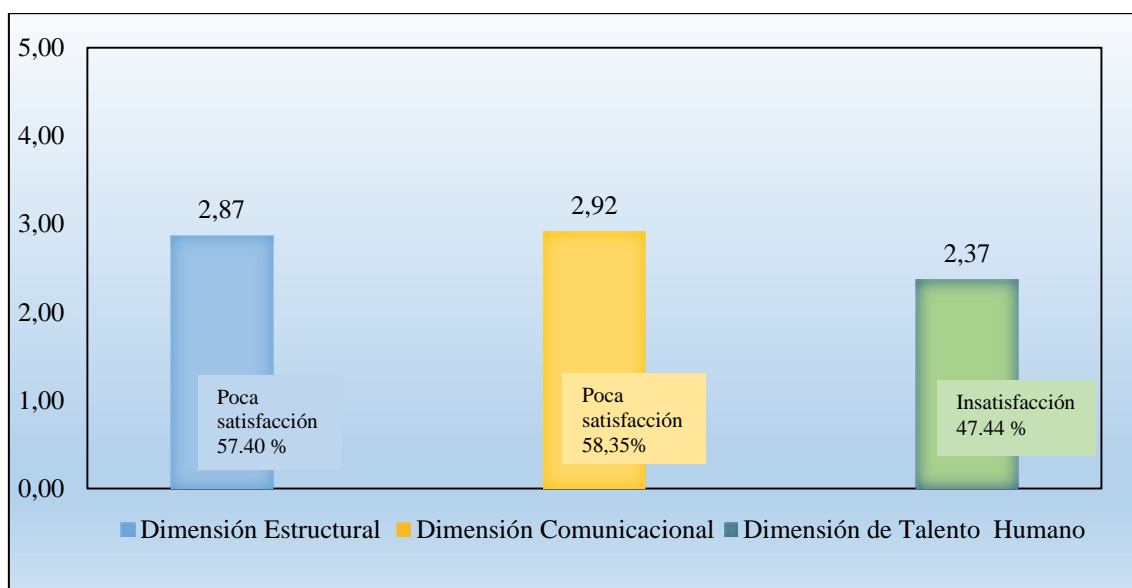
El Ipcspb, de acuerdo al punto de vista de los servidores públicos del CAU del IESS es de 3,63 puntos promedios sobre 5. Esta calificación representa un porcentaje de satisfacción de 72,6% que significa que en el servicio dado según la percepción de los servidores públicos del CAU del IESS, existe satisfacción por parte de los clientes externos.

4.2.5 Incidencia de la dimensión de talento humano en la percepción de la calidad del servicio.

Los promedios generales de percepción de las tres dimensiones (estructural, comunicacional y de talento humano) utilizadas en este caso de estudio para evaluar la calidad percibida del servicio, permiten evidenciar que la dimensión de talento humano

es la que presenta mayores inconvenientes de acuerdo a la percepción de los clientes externos; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 11
Promedios de percepción de las dimensiones de calidad y sus porcentajes de satisfacción.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Considerando que la dimensión de talento humano genera insatisfacción en el CAU del IESS, y tomando en cuenta que los usuarios del servicio dan una importancia del 49% a esta dimensión (Ver anexo No. 25), se puede señalar que los servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía, son determinantes en la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos recibidos.

Analizando los motivos de las 3183 quejas receiptadas por el MDT en el año 2014 por falta de calidad en los servicios públicos, cuyos motivos fueron: 27% por haber recibido un trato descortés, 26% por la falta de conocimientos que tienen los servidores públicos y 18% por la demora en los trámites o pérdida de documentos; se hace evidente que las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos de nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio público.

4.3 Resultados de la investigación cualitativa.

Esta investigación, en base al procesamiento de los datos recabados a través de la encuesta (Ver anexos No. 12 al 31) y la entrevista (Ver anexo No. 32 al 35.), ha permitido dar explicaciones a las puntuaciones que los usuarios del servicio otorgaron a cada una de las dimensiones de calidad. Así también, ha permitido evidenciar los principales problemas que merman la calidad del servicio, desde el punto de vista del ciudadano, de las autoridades del CAU del IESS, y de los servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía.

A continuación se presenta los resultados de la investigación cualitativa.

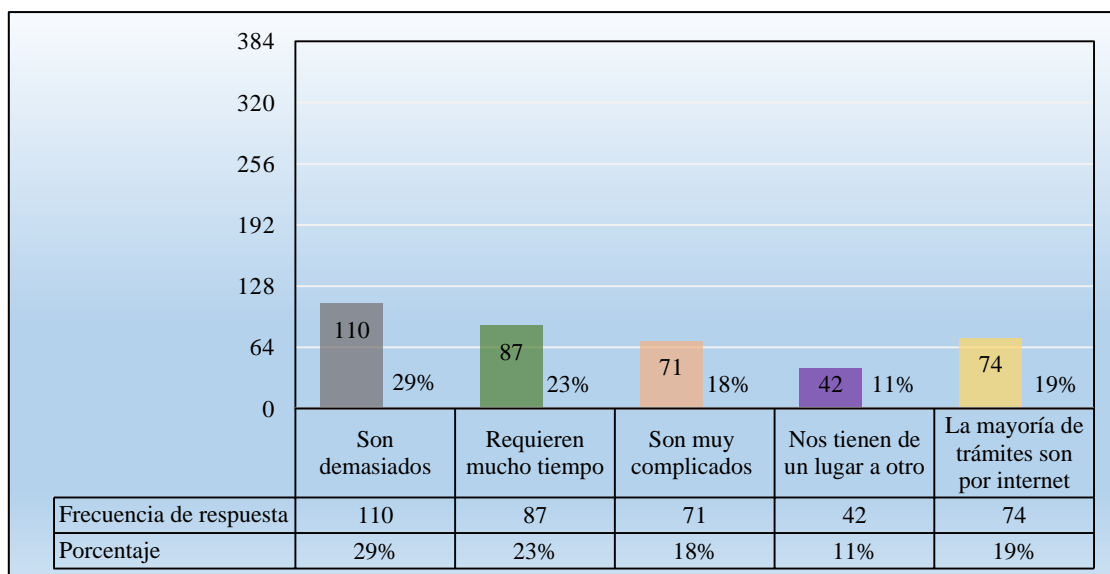
4.3.1 Explicaciones a las puntuaciones dadas a la dimensión estructural.

Las puntuaciones (escala de 0 a 5) asignadas a cada uno de los factores que intervienen en la dimensión estructural: «procesos, tiempos de espera, instalaciones, y filas» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34), permitieron establecer en esta dimensión un porcentaje de percepción de calidad del 57.40% que representa poca satisfacción. Las razones que motivaron a los usuarios a asignar sus puntuaciones a cada factor de esta dimensión fueron:

Factor procesos.

Los datos recabados a través de la encuesta aplicada a 384 usuarios del CAU del IESS que representan un universo de 434.337 usuarios atendidos en el año; permitieron entender el por qué el factor procesos obtuvo una calificación de 2,97 sobre 5. Es así como los datos procesados arrojaron la siguiente información.

Gráfico No 12
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor procesos.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

La mayoría de usuarios que representan un 81%, no asignaron una buena calificación al factor procesos, debido a los siguiente motivos: los procesos son demasiados, requieren mucho tiempo, son muy complicados, y no están bien organizados pues los ciudadanos tienen que ir de un lugar a otro para poder ser atendidos.

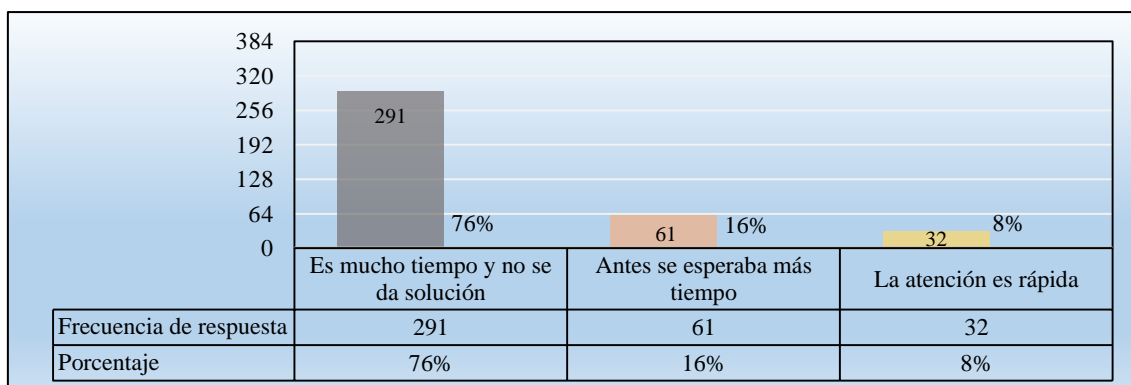
El 19% de los usuarios que representan la minoría, asignaron una buena calificación a este factor, bajo el argumento de que la mayoría de trámites se hacen por internet.

Tiempos de espera.

Este factor de la dimensión estructural, obtuvo un promedio de calificación de 1,91 sobre 5, que corresponde a la menor calificación obtenida dentro de esta dimensión; debido a que la mayoría de los usuarios que representan un 76% asignaron su puntuación basados en que los tiempos de espera para poder realizar un trámite son demasiados, y muchas veces esto no basta pues no se da solución a sus requerimientos. Únicamente el 24% de los usuarios asignaron su puntuación considerando que antes se esperaba más tiempo, y que la atención es rápida; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 13

Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor tiempo de espera.



Elaborado por: La autora.

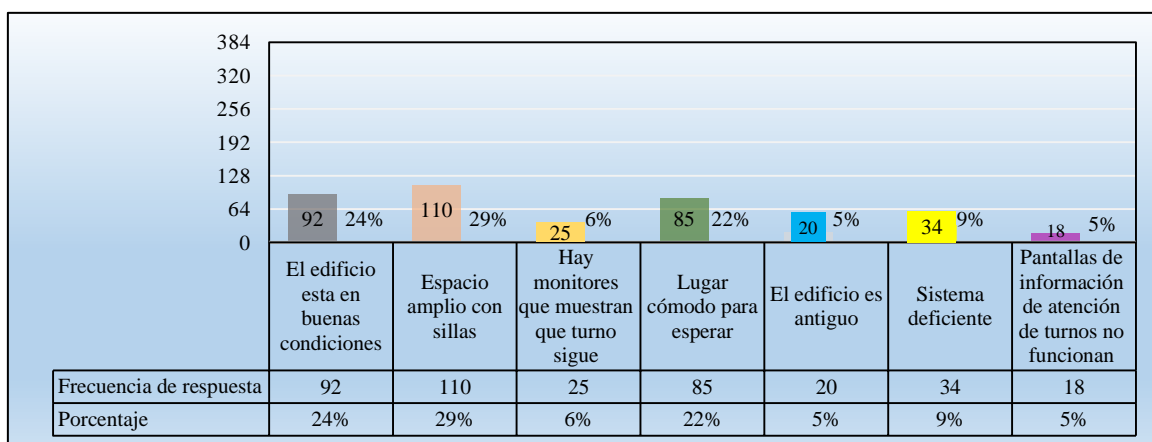
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Instalaciones.

Los motivos que los usuarios tuvieron para asignar una calificación de 3,84 sobre 5 al factor instalaciones; que corresponde la mejora calificación dentro de esta dimensión, se debe a que el 81% de los encuestados consideraron que las instalaciones se encuentran en buenas condiciones, son cómodas, disponen de pantallas de información de turnos, y tienen espacios amplios. Solamente el 19% de los usuarios asignaron su puntuación considerando que el edificio es antiguo, el sistema es deficiente, y las pantallas de información de turnos no funcionan; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 14

Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor instalaciones.



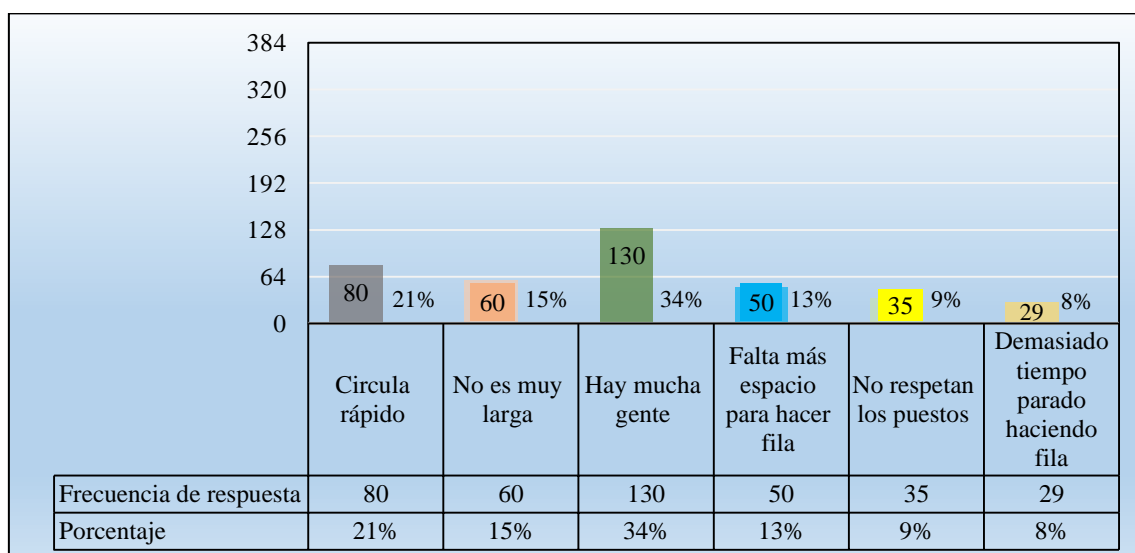
Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Filas.

Los motivos por los cuales el factor filas obtuvo una calificación de 2,76 sobre 5, se debe a que el 64% de los usuarios encuestados consideraron que hay mucha gente haciendo fila, se espera mucho tiempo parado, la fila es tan larga que hace falta mayor espacio, y no existen controles pues hay personas que no respetan los puestos. En contraste a lo señalado, el 36% de los usuarios consideran que no hay problemas, pues la fila circula rápido y no es muy larga; tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 15
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor filas.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

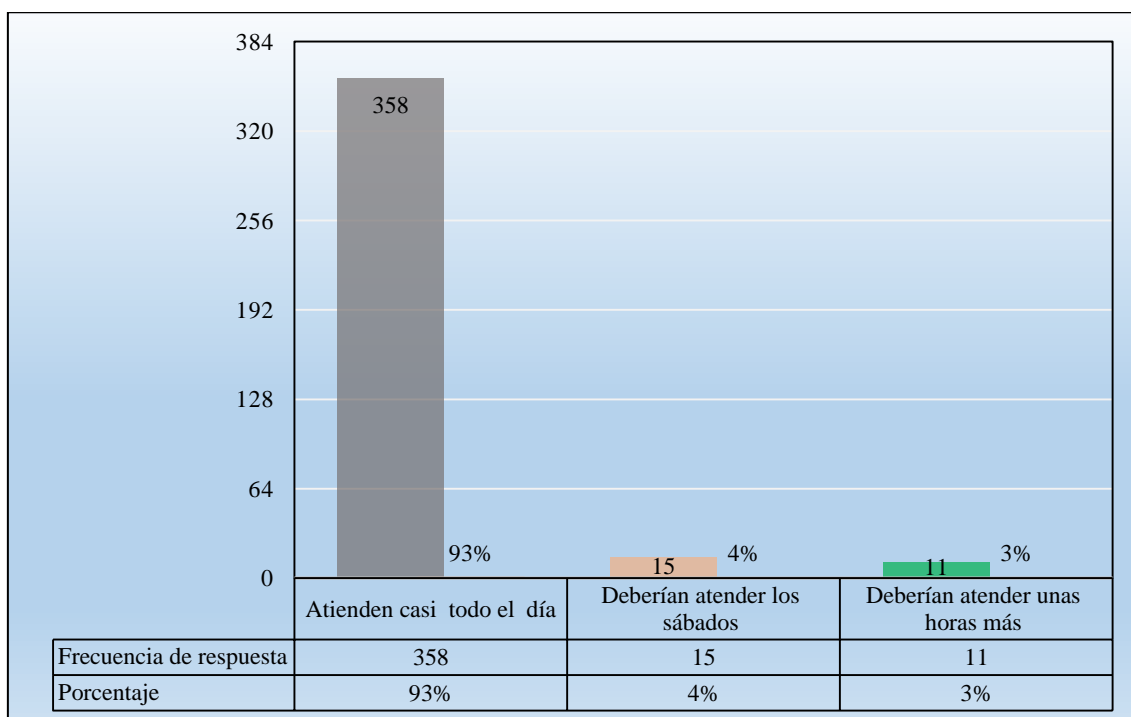
4.3.2 Explicaciones a las puntuaciones dadas a la dimensión comunicacional.

Los resultados de la investigación cuantitativa, muestran que el usuario del servicio está poco satisfecho con la dimensión comunicacional, ya que el porcentaje del promedio general de percepción de esta dimensión fue del 58.35%. Esto se debe a que en cada uno de los factores de esta dimensión que comprende: «horarios, instrucciones, servicios por internet, y comunicación telefónica» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34), se pudo evidenciar que existen brechas entre expectativas y percepciones debido a los siguientes motivos.

Horarios.

Los motivos por los cuales el factor horarios tuvo una calificación de 4,55 sobre 5, que corresponde a la calificación más alta obtenida dentro de esta dimensión, se debe a que el 93% de los usuarios del servicio, consideraron que los horarios de la institución son adecuados pues se atiende casi todo el día. Solamente el 7% de los encuestados, asignó su puntuación señalando que se debe atender unas horas más y que se debería también atender los sábados; tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 16
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor horarios.



Elaborado por: La autora.

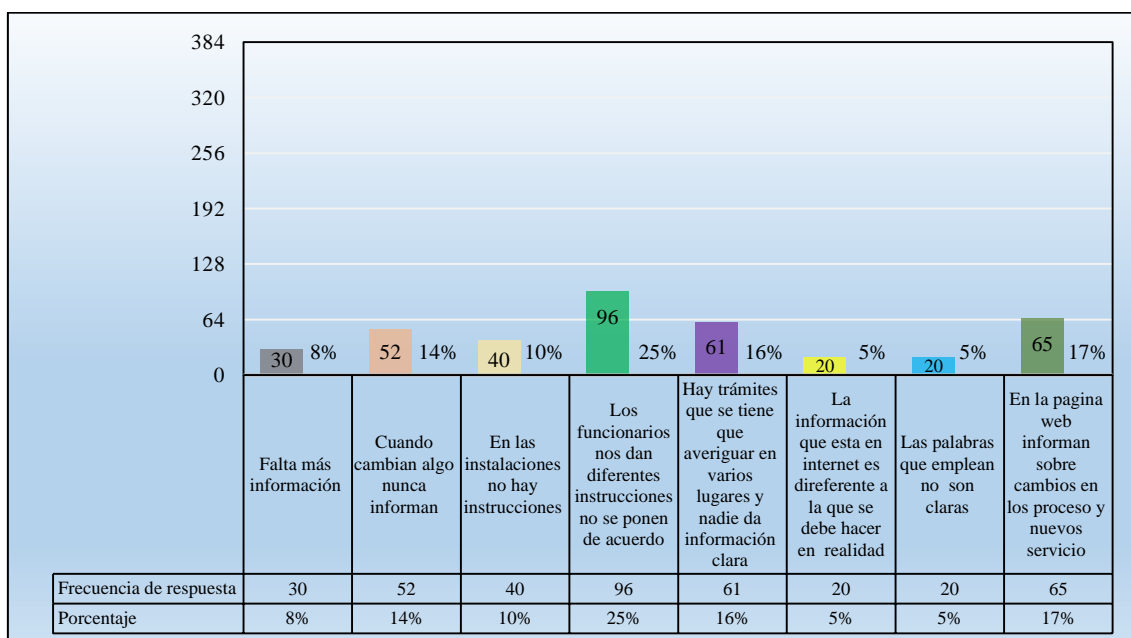
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Instrucciones.

Los motivos por los cuales este factor obtuvo a una calificación de 2,23 sobre 5, se debe a que no existe una buena comunicación entre la institución y el ciudadano; al respecto, el 83% de los usuarios encuestados señalaron que: falta más información sobre los servicios; cuando la institución cambia algo nunca les informan; en las instalaciones no

hay instrucciones que permitan comprender el proceso que deben seguir para poder ser atendidos; los funcionarios dan diferentes instrucciones respecto a un mismo tema; hay trámites que requieren ser averiguados en varios lugares y nadie da información clara; la información que está en internet para poder acceder al servicio, es diferente a la que se debe hacer en la institución; y las palabras empleadas por la institución para dar a conocer algo relacionado con el servicio no son claras. Únicamente el 17% de los usuarios, considero que la institución si informa a través de su página web sobre cambios en los procesos o nuevos servicios; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 17
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor instrucciones.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

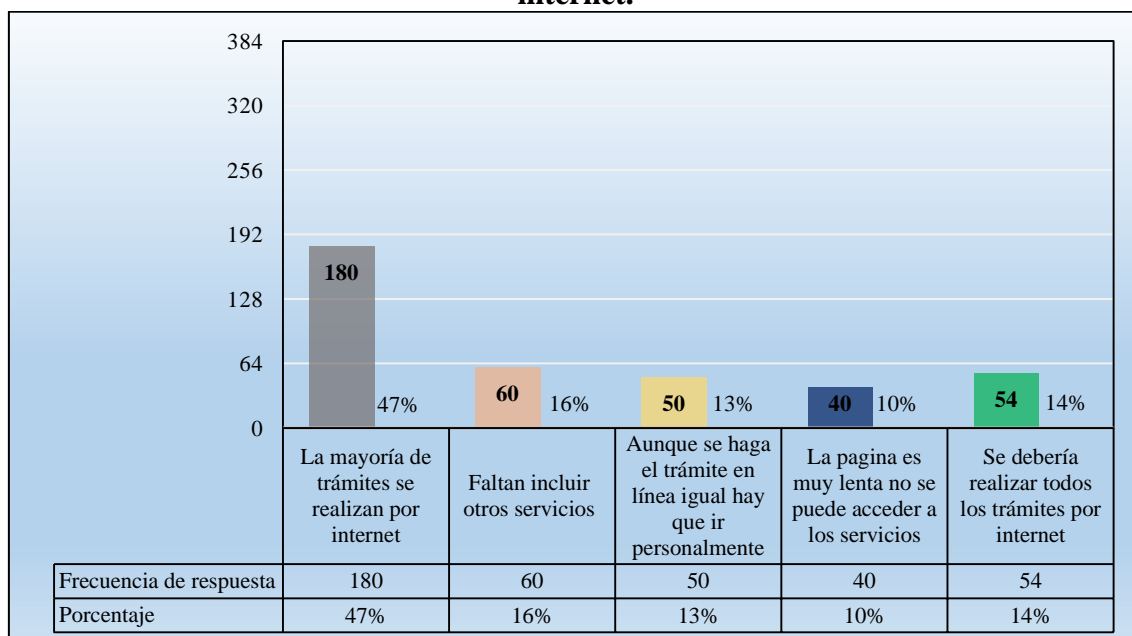
Servicios por internet.

Este factor de la dimensión comunicacional obtuvo un promedio de calificación de 3,11 sobre 5, debido a que los usuarios en un 53% consideran que los servicios dados por la institución a través de internet no son suficientes, pues falta incluir otros servicios; tampoco son completos, ya que el usuario a pesar de hacer el trámite en línea, igual debe ir personalmente a la institución. Así también, según los usuarios el sitio web de la

institución para poder realizar trámites es demasiado lento y no permite acceder a los servicios.

En contraste con lo mencionado el 47% de los usuarios encuestados están conforme con los servicios de internet que ofrece la institución, debido a que la mayoría de trámites se realizan a través de este medio; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 18
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor servicios por internet.



Elaborado por: La autora.

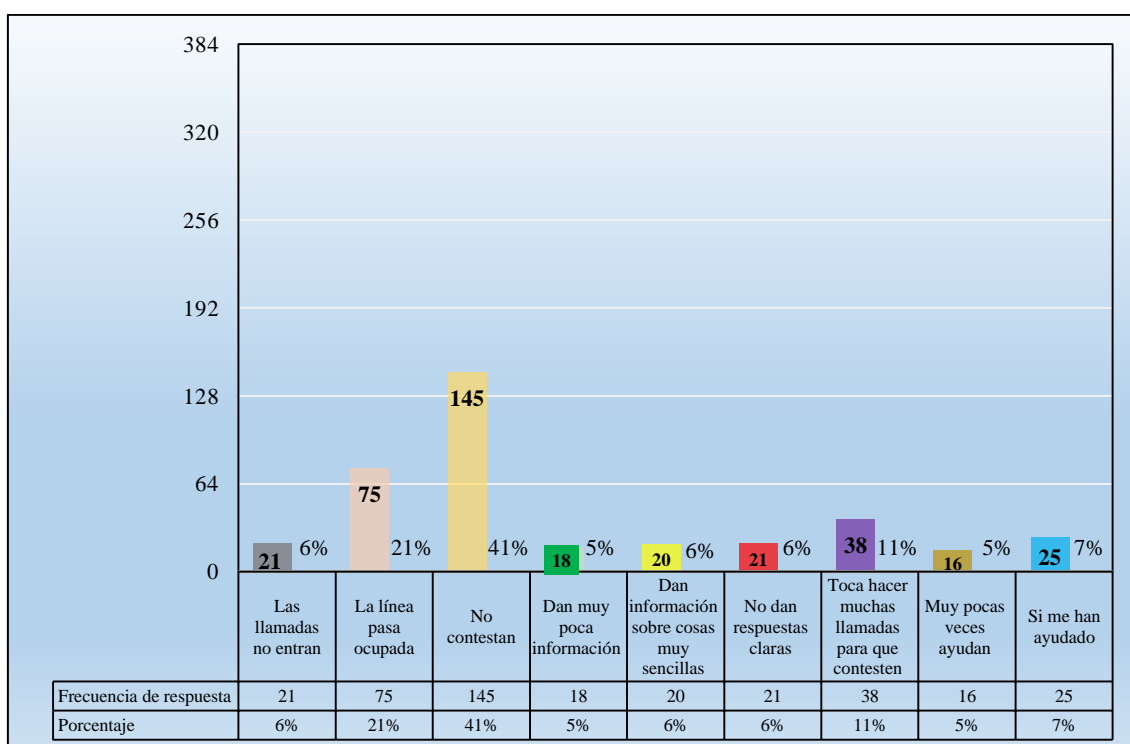
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Comunicación telefónica.

El factor comunicación telefónica, obtuvo una calificación de 1,78 sobre 5 que corresponde a la más baja puntuación obtenida dentro de la dimensión comunicacional. Esto debido a que la mayoría de los usuarios del servicio que corresponden a un 93%, consideran que no existe una buena comunicación telefónica con el CAU del IESS, ya que las llamadas no entran, la línea pasa ocupada, por lo general no contestan, y toca hacer varias llamadas para tener una respuesta. Según la opinión de los usuarios del servicio, cuando logran comunicarse con los servidores públicos de la institución vía

telefónica: muy pocas veces les ayudan a resolver alguna inquietud, dan muy poca información solo respecto a trámites muy sencillos, y las respuestas dadas no son claras. Solamente el 7% de los usuarios asignaron una buena calificación al factor comunicación telefónica, argumentando que si les han ayudado cuando han llamado por teléfono; tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 19
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor comunicación telefónica.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

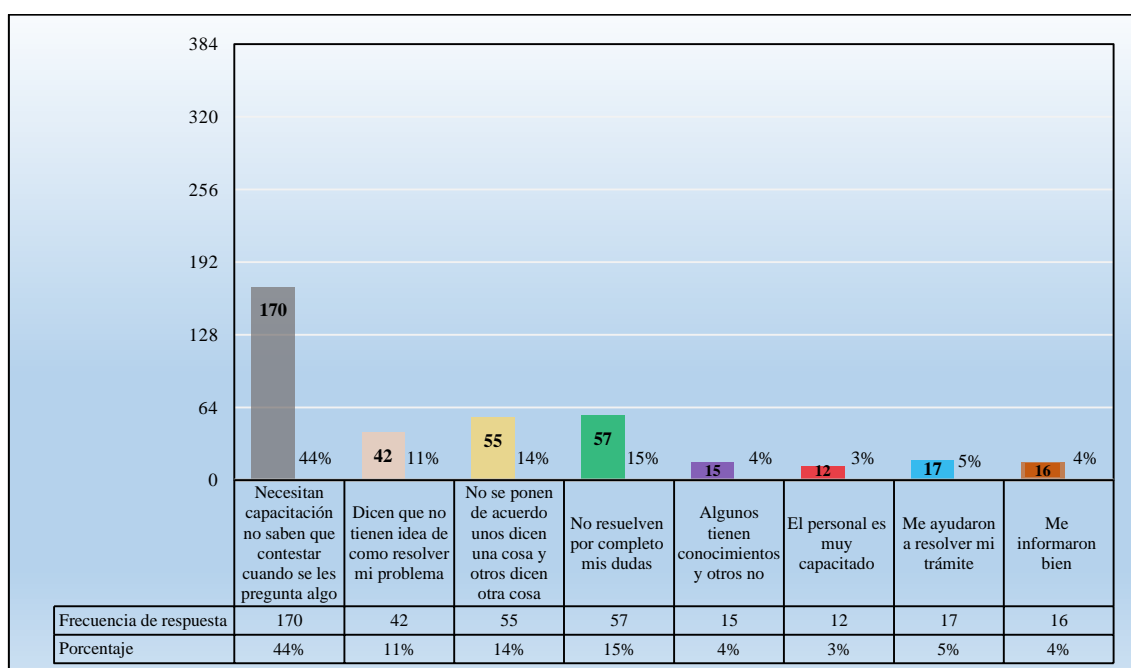
4.3.3 Explicaciones a las puntuaciones dadas a la dimensión de talento humano.

La dimensión de talento humano que involucra factores como: «conocimientos, atención ágil y oportuna, amabilidad, trato equitativo, y confianza» (Ramírez, King, Arévalo, & Fernández, 2009, p. 34), obtuvo un porcentaje promedio de percepción del 47,44% que representa insatisfacción del usuario, debido a las siguientes razones.

Conocimientos.

El factor conocimientos de la dimensión de talento humano, obtuvo una calificación de 1,89 sobre 5 debido a que el 88% de los usuarios encuestados que constituyen la mayoría, consideraron que los servidores públicos no están bien capacitados; no tienen idea de cómo resolver algunos problemas; dan distintas instrucciones sobre un mismo tema; no resuelven por completo sus dudas; y algunos servidores públicos tienen conocimientos sobre los procesos y otros no. Los motivos dados por los usuarios para asignar su puntuación a este factor, se pueden observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 20
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor conocimientos.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

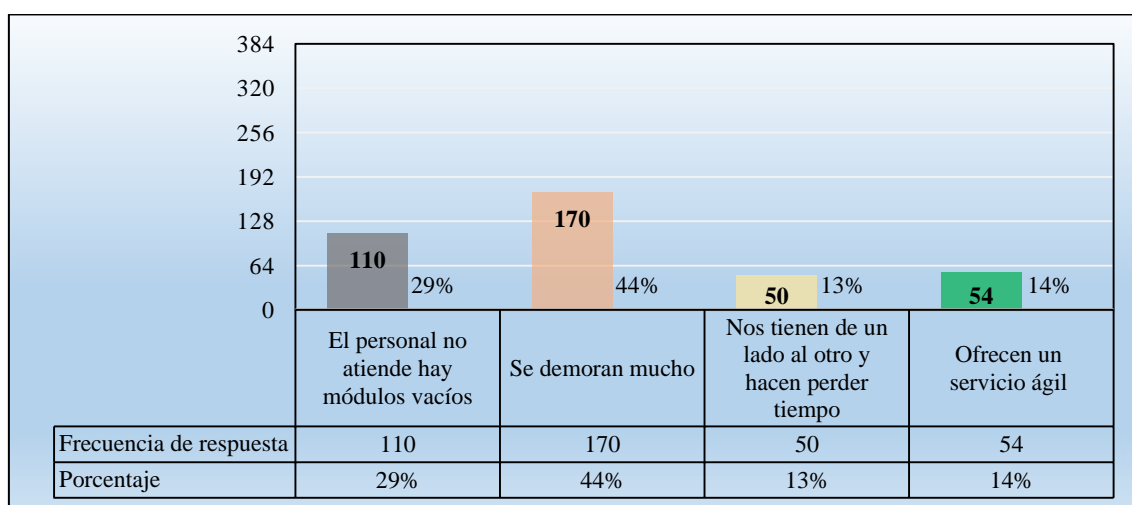
Atención ágil y oportuna.

Este factor de la dimensión de talento humano, obtuvo una calificación de 2,08 sobre 5, debido a que la mayoría de usuarios que representan un 86%, consideran que los

servidores públicos se demora mucho en atender, tienen al usuario de un lugar a otro sin dar una solución a su problema; y no se encuentran dando atención en sus módulos.

Únicamente el 14% de los usuarios consideran que en las instalaciones del CAU del IESS, se da un servicio ágil; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 21
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor atención ágil y oportuna.



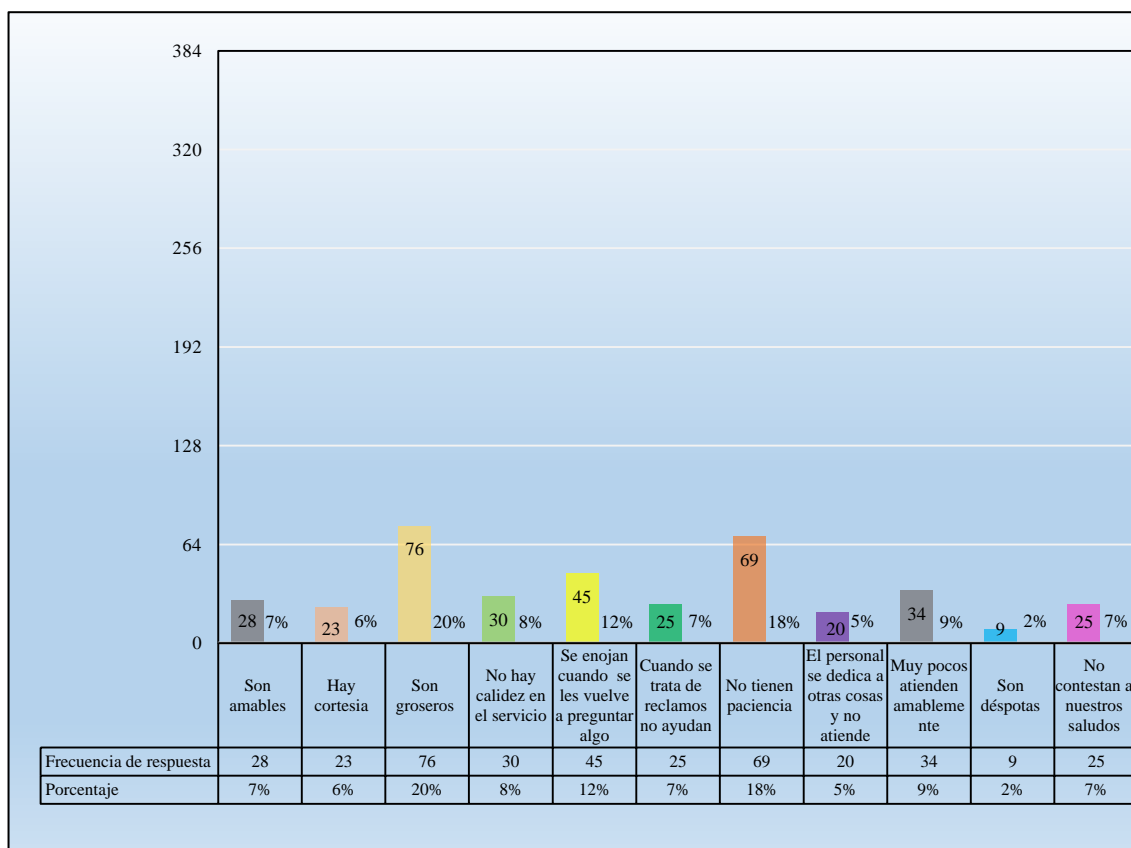
Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Amabilidad.

El factor amabilidad, obtuvo una calificación de 1,85 que corresponde a la más baja puntuación obtenida dentro de la dimensión de talento humano, debido a que la mayoría de usuarios que representan un 87%, consideran que los servidores públicos son: groseros, se enojan cuando se les vuelve a preguntar algo, no dan un servicio con calidez, no tienen paciencia, no ayudan cuando se trata de reclamos, se dedican a otras cosas y no atienden, son déspotas, no contestan cuando se les saluda, y muy pocos atienden amablemente. Solo el 13% de los usuarios, consideran que los servidores públicos son amables y corteses; tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 22
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor amabilidad.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

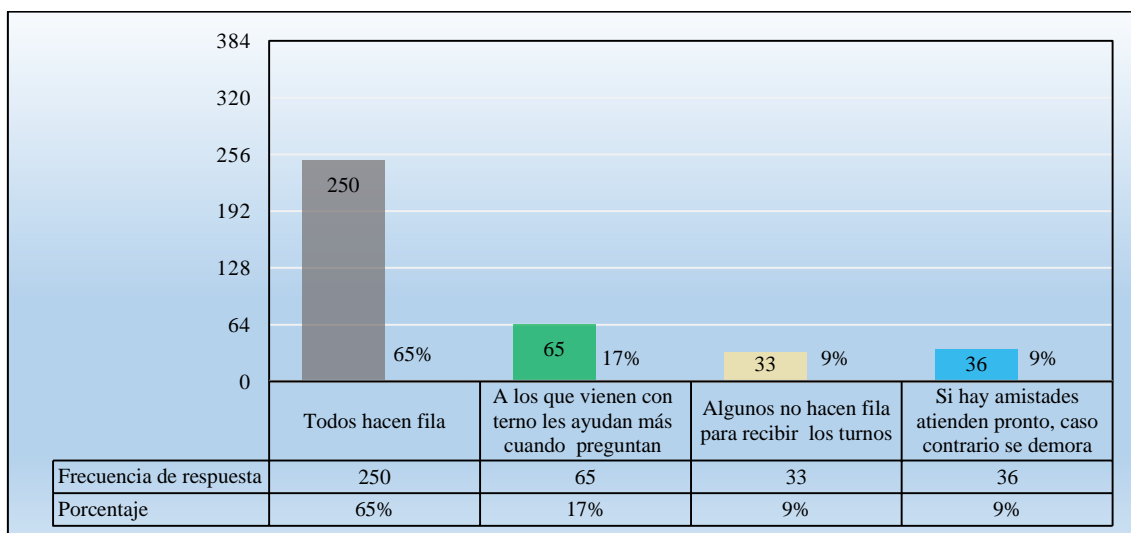
Trato equitativo.

Este factor de la dimensión de talento humano, obtuvo una calificación de 3,83 que corresponde a la más alta puntuación dada en esta dimensión. Esto debido a que el 65% de los usuarios consideran que hay un trato equitativo, pues todas las personas hacen fila para acceder a los servicios dados por el CAU del IESS.

El resultado de este factor, si bien constituye la más alta puntuación dentro de la dimensión de talento humano, muestra que en la institución no existe un verdadero trato equitativo, pues en contraste con el 65%, el 35% de los encuestados considera que el CAU del IESS no trata de manera equitativa a los usuarios ya que a las personas que vienen

con turno se les ayuda más cuando preguntan algo¹¹, algunas personas no hacen fila para recibir turnos, y si los usuarios tienen amistades en la institución les atienden pronto caso contrario se demoran; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 23
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor trato equitativo.



Elaborado por: La autora.

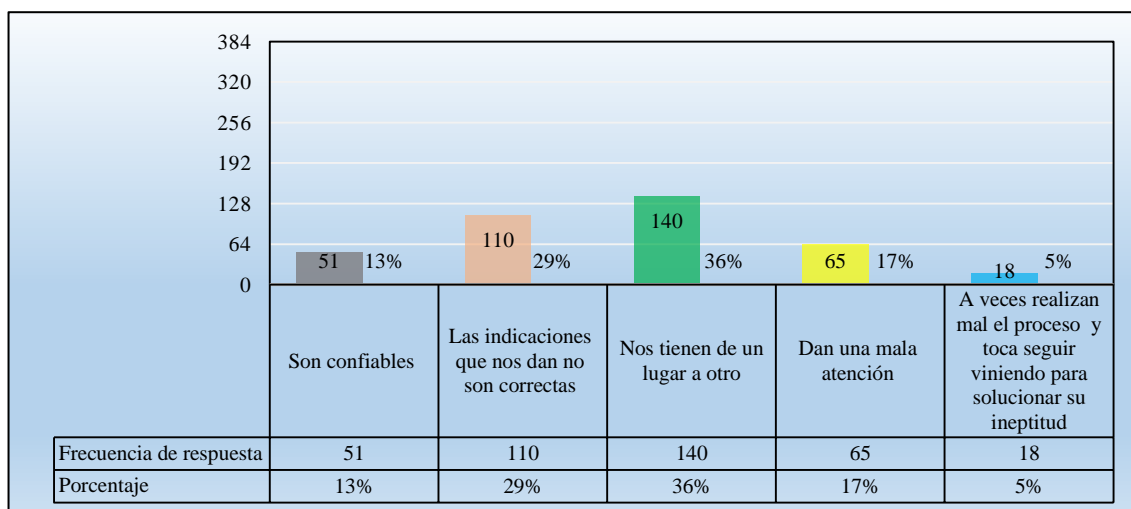
Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Confianza.

El factor confianza obtuvo una calificación de 2,21 sobre 5, debido a que la mayoría de los usuarios que representan un 87% de los encuestados, consideran que a veces los servidores públicos inspiran desconfianza, porque las indicaciones que dan no son correctas, dan una mala atención, tienen al usuario de un lugar a otro sin dar solución a su problema, y a veces realizan mal los procesos. Únicamente el 13% de los usuarios, consideran que los servidores públicos son confiables; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

¹¹«La manera de vestir y la capacidad de hablar son señales para la clasificación de los individuos en la jerarquía social y es la manera como las diferencias sociales son introducidas en la interacción entre funcionarios y ciudadanos» (Wanderley, 2008, p. 71). En este sentido, la jerarquización social, implica niveles de desigualdad que vivifican la verticalidad de las relaciones sociales que ubica a las personas en niveles de superioridad o inferioridad, a partir de la categorización de los individuos en función a ciertos atributos como su forma de vestir. Esta jerarquización, como se puede apreciar en el caso de estudio, se encuentra influyendo en las maneras de tratar al otro y generan en los usuarios una sensación de que no existe un trato equitativo, pues suponen que los individuos que están mejor vestidos son mejor atendidos.

Gráfico No. 24
Motivos de los usuarios para la puntuación asignada al factor confianza.



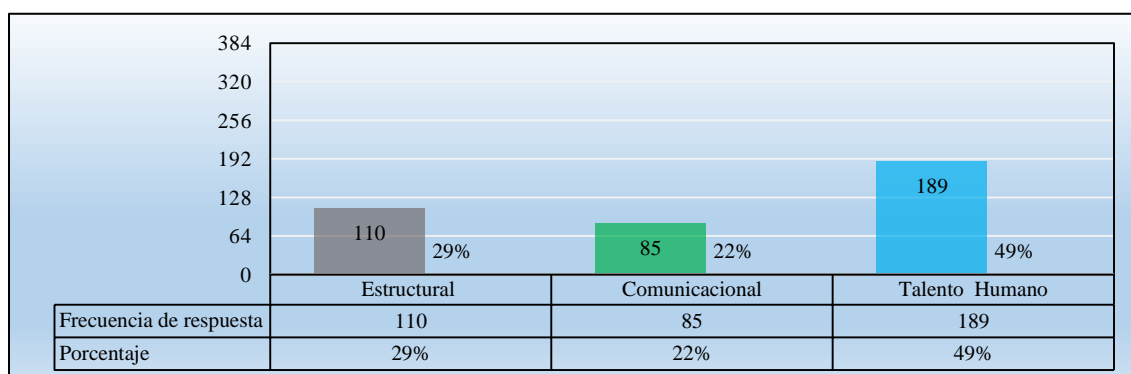
Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

4.3.4 Incidencia de la dimensión de talento humano en la calidad percibida por el cliente externo.

La dimensión de talento humano, incide significativamente en la percepción que tiene el cliente externo respecto a la calidad del servicio dado por el CAU del IESS. Esto es evidente si se toma en cuenta que para el usuario la dimensión más importante para dar un servicio de calidad, es la dimensión de talento humano; tal como se puede ver en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 25
Dimensión más importante para dar un servicio de calidad según los usuarios del servicio.



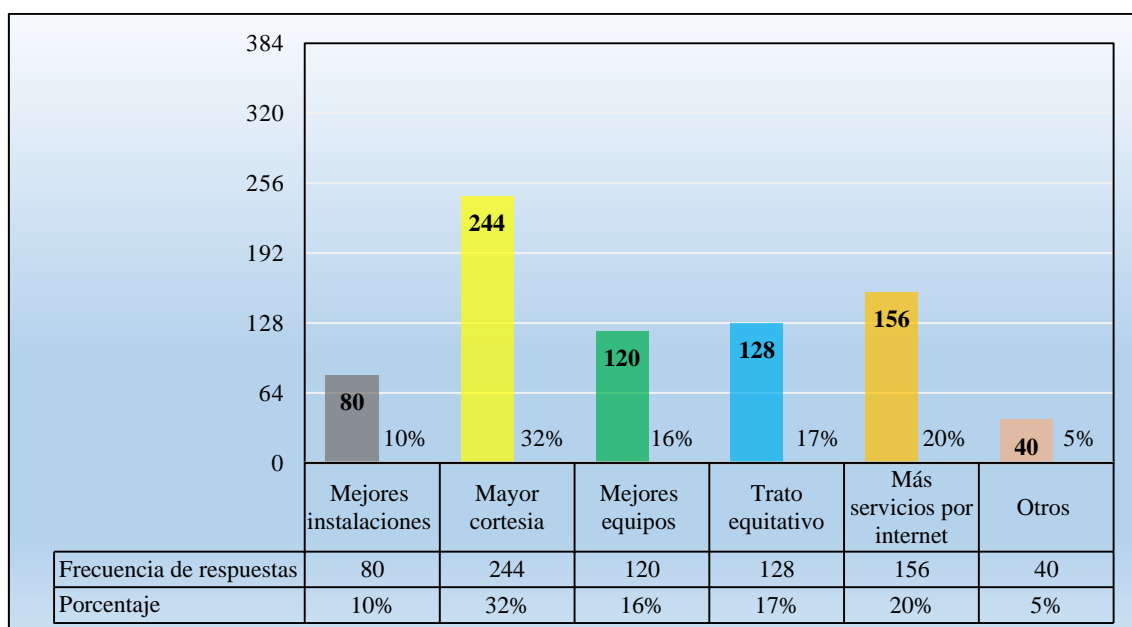
Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Del gráfico anterior, se puede deducir que la satisfacción del usuario en la dimensión de talento humano es esencial para hablar de calidad en el servicio, pues según los propios usuarios el nivel de importancia de esta dimensión es del 49%.

Los burócratas callejeros del CAU del IESS, tienen una incidencia directa en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio, esto es evidente si se toman cuenta que la principal sugerencia dada por el usuario para mejorar la calidad del servicio, es mayor cortesía; tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 26
Sugerencias para mejorar la calidad del servicio.



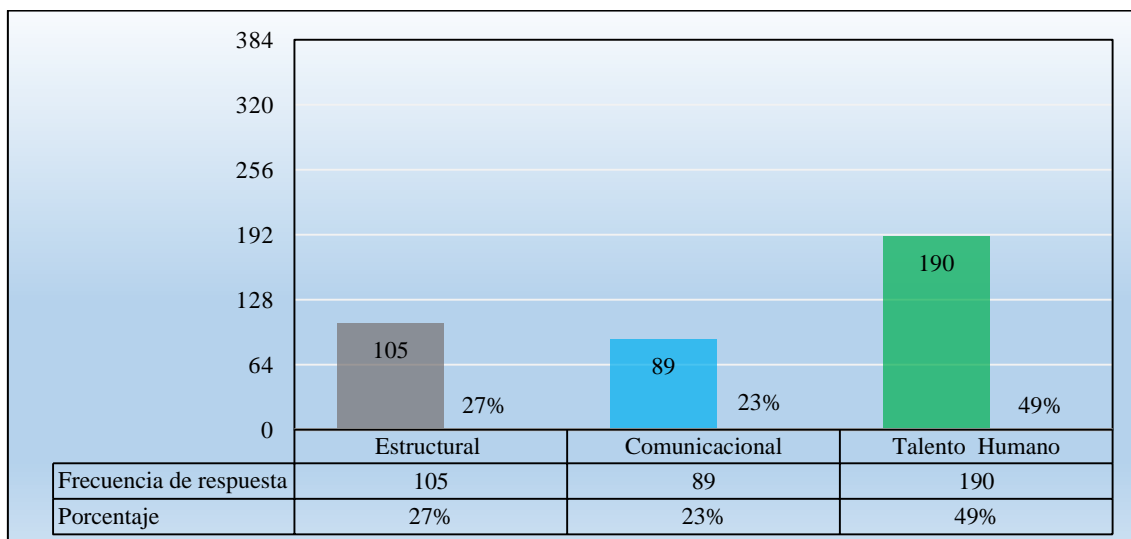
Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Así también, la dimensión de la cual podría el usuario presentar una queja, en un 49% es la dimensión de talento humano; tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 27

Dimensión de la cual el usuario del servicio dado por el CAU del IESS presentaría una queja.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS.

Al igual que los usuarios del servicio, las autoridades del CAU del IESS, consideran que la dimensión más importante para dar un servicio de calidad, es la dimensión de talento humano (Ver Anexos No. 32 al 34); pues los procesos, equipos, y la comunicación en general, no pueden funcionar sin la intervención de los servidores públicos.

En consideración a lo anterior, se puede señalar que los burócratas callejeros en la interacción cara a cara con el usuario del servicio, inciden significativamente en la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad. Esto no solo porque de ellos depende la parte técnica de la institución como la fluidez de los procesos, el buen uso de los recursos materiales y tecnológicos; sino también, porque de ellos depende la parte funcional, el cómo se da el servicio, esa parte afectiva que interviene en la percepción de la calidad.

Tomando en cuenta que la calidad percibida del servicio, tal como se mencionó en la parte doctrinaria, está en función de las expectativas cognitivas (creencias anticipatorias influenciadas por la experiencia) y las expectativas afectivas (asociadas al cómo se da el servicio); se puede señalar que no siempre las interacciones son las que afectan la

percepción de la calidad, pues la parte cognitiva del usuario relacionado a la experiencia que este ha tenido al momento de recibir un servicio; puede predisponer el comportamiento, ocasionando que la percepción de la calidad afecte las interacciones entre el ciudadano y el burócrata callejero. Al respecto, la JPAC en la entrevista realizada señaló que: *“Es importante conocer si el usuario está satisfecho con el servicio; sin embargo, en nuestro caso la ciudadanía antes de ser atendida ya viene con una mala percepción de los servicios que da el IESS en general”* (Ver anexo No.32).

La relación de causalidad existente entre interacciones y percepción de la calidad, permite reflexionar cuán importante es que una institución se asegure que las interacciones concretas y cotidianas entre usuarios y burocracias callejeras, generen una buena experiencia; es decir, una percepción de buena calidad, pues esto a su vez, puede generar una predisposición positiva, logrando así que la percepción que tiene el usuario sobre la calidad del servicio aporte positivamente a las interacciones entre el ciudadano y el burócrata callejero.

4.3.5 Principales problemas que merman la percepción de la calidad del servicio en el Centro de Atención Universal del IESS.

Conforme los resultados de la investigación descriptiva e investigación cualitativa, los problemas que merman la calidad del servicio según el punto de vista de los usuarios, se resumen en la siguiente tabla.

Tabla No. 12
Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS.

Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS	Dimensión a la que pertenece el problema		
	E	C	T.H
No existe suficiente espacio para que el ciudadano haga la cola	X		
La cola de espera es muy larga	X		
El tiempo de espera en la cola es demasiado	X		
Monitores de información para atención de turnos apagados.	X		
Algunos módulos de servicios no se encuentran dando atención	X		
Pantallas de información de turnos a veces se saltan un número.	X		
Sala de espera demasiado grande	X		
Los usuarios desconocen los requisitos que deben tener para acceder a un determinado servicio.		X	
Los usuarios desconocen los procesos que deben seguir para acceder al servicio		X	
Los servidores públicos, no entienden que es lo que requiere el usuario, razón por la cual asignan mal los turnos.			X
Los servidores públicos, no esperan a que el usuario termine de hablar de forma apresurada le entregan un turno			X
Algunos servidores públicos, entregan turnos a personas sin que estas hagan fila			X
El personal se rehúsan a dar el servicio a las personas que dejaron pasar su turno, aunque este recién haya pasado			X
El servicio no llega a concretarse por falta de algún requisito		X	
Las personas no son atendidas porque el turno está mal asignado			X
los servidores públicos son quienes utilizan los calificadores de servicios para autoevaluarse			X
Los procesos son demasiados, requieren mucho tiempo, son muy complicados, y no están bien organizados	X		
Los tiempos de espera para poder realizar un trámite son demasiados	X		
Sistema deficiente	X		
Hay mucha gente haciendo fila, se espera mucho tiempo parado, y hace falta mayor espacio	X		
No existen controles, hay personas que no respetan la fila	X		
Falta más información sobre los servicios		X	
Cuando la institución cambia algo no informa a los usuarios		X	
Los funcionarios dan diferentes instrucciones respecto a un mismo tema			X
Hay trámites que requieren ser averiguados en varios lugares y nadie da información clara			X
La información que está en internet para acceder al servicio, es distinta a la que se debe hacer en la institución		X	
Las palabras empleadas por la institución para dar a conocer algo relacionado con el servicio no son claras		X	
Los servicios dados por internet no son suficientes, pues falta incluir otros servicios		X	
Los servicios dados por internet no son completos, ya que el usuario a pesar de hacer el trámite en línea, igual debe ir personalmente a la institución.		X	
El sitio web de la institución para poder realizar trámites es demasiado lento y no permite acceder a los servicios		X	
Las llamadas telefónicas que realizan los usuarios no entran		X	
La línea telefónica de la institución pasa ocupada		X	
No se contestan las llamadas telefónicas de los usuarios		X	
Los usuarios deben realizar varias llamadas para que alguien le conteste		X	
Los servidores públicos vía telefónica ayudan muy pocas veces a resolver una inquietud, y solo sobre trámites muy sencillos			X
Las respuestas dadas por los servidores públicos vía telefónica no son claras			X
Los servidores públicos no están bien capacitados			X
Algunos servidores públicos no tienen idea de cómo resolver ciertos problemas			X
El talento humano no satisface por completo las dudas de los usuarios			X
Los servidores públicos tienen al usuario de un lugar a otro sin dar una solución a su problema			X
El personal se ausenta de su puesto de trabajo			X
Los servidores públicos son groseros			X
El personal del CAU del IESS se enoja cuando el usuario vuelve a preguntar algo			X
Los servidores públicos no dan un servicio con calidez			X
Los burócratas callejeros no tienen paciencia			X
El personal del CAU del IESS no ayuda cuando se trata de reclamos			X
Los servidores públicos se dedican a otras cosas y no atienden			X
Los burócratas callejeros son déspotas y no contestan cuando el usuario les saluda			X
Muy pocos servidores públicos atienden amablemente			X
A las personas que vienen con terno se les ayuda más cuando preguntan algo			X
Las indicaciones que dan los burócratas callejeros no son correctas			X
No se da una buena atención al usuario			X
Algunas veces el burócrata callejero realiza mal los procesos			X
Total	12	14	27

Elaborado por: La autora.

Fuente: observación directa y encuesta.

La tabla anterior, permite observar que los mayores problemas que merman la calidad del servicio del CAU del IESS según el punto de vista ciudadano, surgen de la dimensión de talento humano, específicamente de la interacción entre burócratas callejeros y usuarios. Este punto de vista coincide con las opiniones de las autoridades del CAU del IESS tales como: la JPAC del IESS, el RCAU, y el SCAU.

Según la JPAC del IESS, en la prestación del servicio existen 3 tipos de problemas (ver anexo No. 32), tal como se puede observar en siguiente tabla.

Tabla No. 13
Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS según la Jefa de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura.

Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS	Dimensión a la que pertenece el problema		
	E	C	T.H
El personal no maneja todos los procesos, debido a que los productos y servicios que da la institución son demasiados			X
Alta rotación de personal, lo cual dificulta dar un buen servicio, pues a pesar de que la institución da capacitaciones, es muy difícil hacer que el personal maneje todos los servicios.			X
Sobredemanda del servicio, generada sobre todo por el mal manejo de los servicio en línea.		X	
Total		1	2

Elaborado por: La autora.

Fuente: Entrevista semi estructurada.

De acuerdo a la entrevista realizada al RCAU (ver anexo No. 33), los problemas que se suscitan en la prestación del servicio son 2, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla.

Tabla No. 14
Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS según el responsable del CAU.

Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS	Dimensión a la que pertenece el problema		
	E	C	T.H
El personal desconoce los procesos.			X
El sistema no funciona.	X		
Total	1		1

Elaborado por: La autora.

Fuente: Entrevista semi estructurada.

Según el SCAU (ver anexo No. 34), los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio son: el sistema es lento, y el personal no maneja todos los procesos.

Tabla No. 15
Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS según el supervisor de servicios del CAU.

Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS	Dimensión a la que pertenece el problema		
	E	C	T.H
El personal no maneja todos los procesos.			X
El sistema es lento.	X		
Total	1		1

Elaborado por: La autora.

Fuente: Entrevista semi estructurada.

En contraste con lo mencionado por los usuarios del servicio, la JPAC del IESS, el RCAU, y el SCAU; los burócratas callejeros señalan (Ver anexo No. 35) que el único problema en la prestación del servicio, es el sistema; tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla.

Tabla No. 16
Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS según los burócratas callejeros.

Problemas que merman la calidad del servicio en el CAU del IESS	Dimensión a la que pertenece el problema		
	E	C	T.H
El sistema informático falla.	X		
El sistema es demasiado lento.	X		
El sistema no es amigable con el usuario y es difícil de manejar.	X		
Total	3		

Elaborado por: La autora.

Fuente: Entrevista estructurada.

Analizando los problemas mencionados tanto por la JPAC del IESS, el RCAU, el SCAU, y los burócratas callejeros; se puede aseverar que los principales problemas que merman la calidad del servicio, surgen de la dimensión de talento humano, específicamente debido a que el servidor público no maneja todos los procesos; tal y como lo menciona también

el usuario del servicio, al señalar que algunos servidores públicos no tienen idea de cómo resolver ciertos problemas.

El hecho de que el personal no maneje todos los procesos, puede explicar la presencia de los demás problemas percibidos por el usuario (Ver tabla No.12) tales como: la mala asignación de turnos, diferentes instrucciones sobre un mismo tema, falta de información clara sobre servicios, los servidores públicos no están bien capacitados, se tiene al usuario de un lugar a otro sin dar solución a su problema, algunas indicaciones dadas no son correctas, y el hecho de que algunos servidores públicos realizan mal los procesos.

Estos problemas, sumados a la actitud percibida por los usuarios de algunos burócratas callejeros (Ver tabla No. 12), tales como: son groseros, se enojan cuando se vuelve a preguntar algo, no dan un servicio con calidez, no tienen paciencia, no ayudan cuando se trata de reclamos, se dedican a otras cosas y no atienden, no son amables, ayudan más a las personas que vienen con terno, son déspotas, y no contestan cuando el usuario les saluda. Merma de manera significativa el derecho de los usuarios a acceder a servicios públicos de óptima calidad.

Lo mencionado, coincide con la parte doctrinaria establecida en el capítulo 2, en la que se señala que las interacciones cara a cara entre el usuario y el burócrata callejero:

Son una instancia importante en la formación de las nociones y vivencia de los derechos [...] es en los pequeños gestos, en los rituales de acercamiento, en el vocabulario empleado, en la atención y respuesta a dudas preguntas y dificultades que se define el grado de respeto, de consideración y de dignidad que se le confiere a los ciudadanos (Wanderley, 2008, p. 68).

En el CAU del IESS, la influencia que tiene el burócrata callejero en la construcción de la calidad del servicio es tan significativa, que incluso trasciende las fronteras de la prestación del servicio, pues la práctica burocrática de autoevaluarse manipulando el único mecanismo que la institución dispone para conocer la satisfacción del cliente externo, que son los calificadores de servicios (Ver tabla No. 6), impiden a la institución brindar un

servicio de óptima calidad acorde a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, considerando que los resultados que arrojan los calificadores de servicios; tal como lo señaló el SCAU en la entrevista realizada (Ver anexo No. 34), se encuentra entre muy bueno y sobresaliente, lo cual no evidencian la existencia de problemas de calidad, que alerten a la institución sobre la necesidad de trabajar en políticas y estrategias tendientes a mejorar el servicio, pues aparentemente todo está bien.

De lo mencionado, se puede constatar que el papel del burócrata callejero en la práctica, influye de manera significativa en la construcción de la percepción de la calidad, tal como lo menciona Lipski al señalar que: «los burócratas callejeros legislan al mismo tiempo que adjudican derechos particulares en la interacción constante con el público [...] aportan directamente los beneficios públicos por medio de servicios» (Akhil, Gupta, Lipsky, & Wright , 2014, pp. 32-51).

Al respecto, se hace necesario precisar, que tanto los usuarios, como la JPAC del IESS, el RCAU, el SCAU, y los burócratas callejeros; coincidieron en que la dimensión de talento humano es la más importante para dar un servicio de calidad (ver anexos No. 25, 32, 33, 34, 35). Lo cual es preocupante, pues la dimensión más importante para cada uno de los actores investigados, es la que más problemas tiene, y es la única dimensión que hoy por hoy en el CAU del IESS, genera insatisfacción en los usuarios de acuerdo a la investigación cuantitativa realizada.

En consecuencia, se puede aseverar que en la cotidianidad, las interacciones entre usuarios y burócratas callejeros, constituyen un elemento clave en la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio.

La incidencia de las burocracias callejeras, en la calidad percibida por el usuario del servicio es evidente, si se toma en cuenta que las quejas receptadas por el MDT en el año 2014 respecto a la falta de calidad en la prestación de los servicios públicos, en su totalidad están ligadas al talento humano, pues de 3183 quejas realizadas por los ciudadanos, el 27% fueron por haber recibido un trato descortés; el 26% por la falta de conocimientos que tienen los servidores públicos; y, el 18% por la demora en los trámites

o pérdida de documentos. Así también, los principales problemas percibidos por los ciudadanos en la Enemdu sección 10 denominada de los servicios públicos, realizada en junio de 2015, permite evidenciar que para la ciudadanía los mayores problemas percibidos están ligados a los burócratas callejeros, al mencionar que existen: funcionarios poco preparados 11.27%, y funcionarios groseros 12.21%¹².

En función de lo anterior, se puede afirmar que la calidad del servicio en una institución no depende únicamente de buenos procesos o de un buen uso de recursos, sino que las interacciones cotidianas y concretas entre ciudadanía y servidores públicos, cuentan mucho en la construcción de la calidad del servicio, pues tal como se evidenció en líneas anteriores, para los usuarios del servicio la dimensión de talento humano, es la más importante al momento de evaluar la calidad del servicio, es aquella de la cual percibe mayores problemas, y es la principal dimensión por la cual emitiría una queja; razón por la cual, se confirma la hipótesis de que las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos de nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio público.

¹² Datos obtenidos a través de archivo magnético denominado: calida_serv_pub_serie; enviado por Senplades el 26 de junio de 2016; previa conversación personal con la encargada de la mesa de servicios.

CONCLUSIONES.

Esta investigación, cumplió su primer objetivo específico que consiste en: analizar el proceso de atención que siguen los ciudadanos hasta acceder al servicio para caracterizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera. Para ello, se utilizó las técnicas de observación directa y análisis documental, así como un análisis de tipo descriptivo de acuerdo a la metodología propuesta en el capítulo 3. Los resultados del análisis, fueron presentados en el capítulo 4, específicamente en el acápite denominado: resultados de la investigación descriptiva. En el mencionado capítulo, se desarrolló la descripción del proceso del servicio para la atención al cliente externo, se realizó una descripción de las tres dimensiones de calidad, se determinó los problemas que surgen en el proceso que siguen los ciudadanos hasta ser atendidos, y se logró caracterizar las interacciones concretas y cotidianas entre el cliente externo y el burócrata callejero. Entre las principales conclusiones derivadas del análisis descriptivo se encuentran:

- El proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los servicios dados por el CAU del IESS, se caracteriza por tener una serie de problemas de tipo estructural, comunicacional, y de talento humano. Entre los problemas estructurales se encuentran: falta de espacio para que el usuario haga cola, cola de espera muy larga, demasiado tiempo de espera, fallas de monitores de información de turnos, módulos de servicios sin dar atención, y fallas del sistema. Entre los problemas comunicacionales, se identificó que no existen instrucciones escritas que permitan a los usuarios saber cuáles son los requisitos para acceder a un determinado servicio, y que el cliente externo desconoce el proceso que debe seguir para ser atendido. Entre los problemas de talento humano, se identificó que algunos servidores públicos: no entienden que es lo que requiere el usuario, no escuchan los requerimientos del cliente externo; asignan mal los turnos, otorgan turnos a personas conocidas sin que estas hagan fila; se rehúsan a dar el servicio a aquellas personas que dejaron pasar su turno, y manipulan los calificadores de servicios para autoevaluarse.

- Los burócratas callejeros en la interacción con el cliente externo, se caracterizan por utilizar cuatro prácticas que merman la calidad del servicio: 1) tener al usuario de un lugar a otro 2) visualizar las incapacidades personales, 3) hacer esperar, y 4) autoevaluarse. De las cuatro prácticas mencionadas, las tres primeras afectan la calidad percibida del servicio por parte del cliente externo; mientras que la cuarta práctica, inciden directamente en la construcción misma de la calidad dentro de la institución, pues cuando el servidor público se autoevalúa a través de la manipulación de los calificadores de servicios, impide que la institución establezca estrategias tendientes a mejorar la calidad del servicio dado, pues aparentemente todo está bien.
- Los clientes externos del CAU del IESS para enfrentarse a los problemas que surgen en el proceso de prestación del servicio, utilizan 3 tácticas: 1) la súplica, 2) el privilegio, y 3) el silencio. La táctica 1, es utilizada cuando el burócrata callejero se rehúsa a dar el servicio ya sea porque el turno del usuario paso, o porque está mal asignado el turno. La táctica 2, es aplicada por personas conocidas de los servidores públicos quienes desean acceder a un turno sin tener que hacer fila. La táctica 3, es utilizada en el momento de la evaluación pues los usuarios optan por no hacer nada cuando ven que los servidores públicos se autoevalúan.

Este trabajo de titulación, cumplió su segundo objetivo específico que consiste en: determinar el índice de percepción de la calidad del servicio en base a las tres áreas problemáticas detectadas por la Senplades, para analizar en qué forma, la dimensión de talento humano influye en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio. Para el efecto, se utilizó como técnicas de investigación la encuesta y la entrevista (pregunta con escala de valoración likert), y se realizó un análisis cuantitativo en concordancia con la metodología establecida en el capítulo 3. Los resultados del análisis, fueron presentados en el capítulo 4, en el acápite denominado: resultados de la investigación cuantitativa; en el mencionado acápite, se puede observar el cálculo del Ipcspb, el promedio de percepción de cada una de las dimensiones evaluadas (estructural, comunicacional, y de talento humano), y la incidencia de la dimensión de talento humano en la percepción de la calidad del servicio. El análisis cuantitativo arrojó los siguientes resultados:

- El promedio general de percepción de las tres dimensiones (estructural, comunicacional y de talento humano), muestra que el cliente externo percibe una calidad de servicio del 54,4% que representa poca satisfacción en relación al servicio recibido. Esta puntuación, se encuentra influenciada fuertemente por la dimensión de talento humano, pues esta fue la única dimensión que obtuvo un resultado de insatisfacción, con un promedio de diferencia porcentual respecto a los dos dimensiones, de menos 10,44 lo cual denota que en el CAU del IESS, la dimensión de talento humano es la que se encuentra mermando la calidad percibida del cliente externo.
- Los servidores públicos que están relacionados directamente con la prestación del servicio (RCAU del IESS, SCAU, y los burócratas callejeros), no perciben que este genere poca satisfacción al usuario, más bien califican a la calidad del servicio con una puntuación de 4 sobre 5 que representa un porcentaje de satisfacción del 80%, el mismo que indicaría que en el servicio dado existe satisfacción, lo cual difiere significativamente con la percepción del cliente externo. La discrepancia que existe por lo general, entre autoevaluaciones y evaluaciones, se deben a los componentes afectivos y emocionales que intervienen en la percepción de la calidad, dichos componentes en el caso de los servidores públicos son más fuertes, considerando que la percepción que estos tienen del servicio los lleva a una posición de ser juez y parte, esto hace que la calidad percibida por los servidores públicos respecto al servicio dado se torne poco objetiva, lo cual evidencia la importancia que tiene para una institución la participación activa de los usuarios en la evaluación de sus servicios.
- En el servicio dado por el CAU del IESS, la dimensión estructural y comunicacional generan poca satisfacción en el cliente externo, mientras que la dimensión de talento humano genera insatisfacción. Esto es preocupante, considerando que para los usuarios del servicio, la dimensión más importante para dar un servicio de calidad es la dimensión de talento humano, la misma que de acuerdo a su percepción, tiene un nivel de importancia del 49% en comparación con la dimensión estructural a la cual se le atribuye una importancia del 29%, y la

dimensión comunicacional que según los usuarios tiene una importancia del 22%. Esto denota que la dimensión de talento humano, incide de manera significativa en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio.

La investigación realizada, cumplió su tercer objetivo específico que consiste en: identificar los problemas que se suscitan en la prestación del servicio, para determinar cómo las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanos y servidores públicos de nivel callejero afectan de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio. Para ello, se utilizó como técnicas de investigación la encuesta (preguntas cualitativas) y la entrevista (estructurada y semi estructurada), así como un análisis de tipo cualitativo conforme la metodología establecida en el capítulo 3. Los resultados del análisis, fueron presentados en el capítulo 4, en el acápite denominado: resultados de la investigación cualitativa. En el mencionado acápite, se pueden observar los problemas que percibe el cliente externo en cada una de las dimensiones (estructural, comunicacional y de talento humano), los principales problemas que merman la percepción de la calidad del servicio en el CAU del IESS, y la incidencia de la dimensión de talento humano en la calidad percibida por el cliente externo. Entre las principales conclusiones derivadas del análisis cualitativo se encuentran:

- Existe una relación de causalidad entre interacciones y percepción de la calidad; es decir, no siempre las interacciones son las que afectan la percepción de la calidad, pues la parte cognitiva del usuario relacionado a la experiencia que este ha tenido al momento de recibir un servicio; puede predisponer el comportamiento, ocasionando que la percepción de la calidad afecte las interacciones entre el ciudadano y el burócrata callejero.
- Los principales problemas que merman la percepción de la calidad del servicio en el CAU del IESS, surgen de la dimensión de talento humano, específicamente de la interacción entre ciudadanía y burocracia callejera, pues según los usuarios, el burócrata callejero del CAU del IESS se caracteriza por: asignar mal los turnos, dar diferentes instrucciones sobre un mismo tema, no dar información clara sobre los servicios, no estar bien capacitado, tener al usuario de un lugar a otro sin dar

solución a su problema, no dar las indicaciones correctas, realizar mal los procesos, ser grosero, poco amable, enojarse cuando el usuario vuelve a preguntar algo, no dar un servicio con calidez, no tener paciencia, no ayudar cuando se trata de reclamos, dedicarse a otras cosas en lugar de atender, ayudar más a las personas que vienen con terno, ser déspotas y no contestar cuando el usuario les saluda.

- Para el usuario del servicio, la dimensión de talento humano en el CAU del IESS es: la más importante para dar un servicio de calidad, aquella por la cual emitiría una queja, y de la cual se percibe mayores problemas.
- Para los clientes externos y para todos los servidores públicos entrevistados, la dimensión más importante, al momento de hablar de calidad en el servicio, es la dimensión de talento humano; es por ello que los servidores públicos que tienen contacto directo con la ciudadanía son determinantes en la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos recibidos.

En base al análisis descriptivo, cuantitativo y cualitativo, se demostró que la hipótesis de esta investigación es verdadera; es así como se puede aseverar que las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos de nivel callejero, tienen una relación que afecta de manera plausible e inmediata la percepción de la calidad del servicio público.

La constatación de esta hipótesis, permite entender que:

- Las burocracias callejeras, inciden significativamente en la percepción de la calidad del servicio. Esto no solo porque de ellos depende la parte técnica de la institución como la fluidez de los procesos, el buen uso de los recursos materiales y tecnológicos; sino también, porque de ellos depende la parte funcional, el cómo se da el servicio, esa parte afectiva que interviene en la percepción de la calidad.
- La calidad del servicio no depende exclusivamente de buenos procesos o de un buen uso de recursos, sino que las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y servidores públicos cuentan mucho en la construcción de la

percepción de la calidad del servicio, pues como se pudo evidenciar, la calidad percibida, está fuertemente influenciada por la dimensión de talento humano. Por ésta razón es esencial prestar especial atención a esta dimensión, si realmente se quiere garantizar a la ciudadanía su derecho a disponer de servicios públicos de calidad.

- En la cotidianidad, las interacciones entre ciudadanía y burocracia callejera, constituye un elemento clave a la hora de hablar de calidad en el servicio, pues como se pudo apreciar en el caso de estudio; los burócratas callejeros, pueden generar problemas para que el ciudadano – usuario no pueda acceder de forma adecuada a los servicios, lo cual afecta de manera plausible e inmediata a la calidad del servicio percibida por el cliente externo.
- La incidencia de los burócratas callejeros en la calidad, puede ser tan significativa, que incluso puede trascender las fronteras de la prestación del servicio, pues como se constató en el caso de estudio, este tipo de servidores públicos no solamente son responsables de generar una percepción de mala calidad en el servicio, sino también pueden incidir directamente en la construcción misma de la calidad dentro de una institución pública, especialmente a través de la práctica de autoevaluarse manipulando los calificadores de servicios, la cual impide a la institución establecer estrategias tendientes a mejorar la calidad del servicio, pues aparentemente todo está bien.
- En las interacciones concretas y cotidianas entre burócratas callejeros y clientes externos, los derechos de *jure* que tienen los ciudadanos pueden ser vulnerados, pues como se evidenció en el caso de estudio; en la práctica, el burócrata callejero puede atribuirse el derecho del cliente externo de ser quien evalúe la calidad del servicio, puede tener al cliente externo de un lugar a otro, puede rehusarse a dar el servicio, puede no dar un trato equitativo, y puede no brindar un servicio con calidad, calidez, y oportunidad.

RECOMENDACIONES.

En base a la investigación realizada, se recomienda a la administración pública en general lo siguiente:

- Prestar especial atención a los problemas que surgen de la interacción entre ciudadanía y burocracia callejera al momento de establecer estrategias tendientes a mejorar la calidad del servicio; pues estos problemas dentro de una institución merman de manera significativa la calidad percibida, considerando que para el cliente externo la dimensión de talento humano es la más importante a la hora de hablar de calidad.
- Establecer protocolos de servicios, que permitan a los burócratas callejeros tener presentes ciertos lineamientos a considerar al momento de interactuar con la ciudadanía, puesto que para los usuarios del servicio, la atención que reciben de los servidores públicos, influye de manera significativa en la percepción que tienen sobre la calidad del servicio.
- Consultar a la ciudadanía sobre la calidad del servicio, para que el ciudadano-cliente y usuario de los servicios públicos, sea quien provea los lineamientos necesarios para la generación de productos y servicios acorde a sus necesidades y expectativas.
- Ver a la evaluación de la satisfacción del cliente externo, no como un mero cumplimiento del mandato constitucional o como un mecanismo sancionatorio, sino como un verdadero instrumento de retroalimentación que permite a las instituciones conocer cuáles son sus debilidades y fortalezas; para en base a estas, construir estrategias eficientes orientadas a mejorar la calidad del servicio y lograr una mejora continua en el mismo. En este sentido, es necesario que cada uno de los sistemas de evaluación que dispongan las instituciones públicas, permitan conocer las necesidades, expectativas, problemas y sugerencias que tiene la

ciudadanía; para que estas, sirvan de insumo en la generación de servicios públicos acordes a los requerimientos ciudadanos y con verdadero valor público.

- Replantear la forma en como se establece el índice de percepción de la calidad del servicio público, considerando que la metodología que aplica Senplades, no permite entender por qué este índice baja o sube en comparación a años anteriores; para ello, se hace necesario identificar las dimensiones que intervienen en la prestación del servicio y los factores que intervienen en cada dimensión, todo esto con la participación de la ciudadanía; de esta forma, se podrá realizar mediciones más precisas y menos sesgadas.
- Considerar que cualquier reforma del Estado debe ser acompañada por la consolidación de un servicio civil profesionalizado, pieza fundamental para garantizar la efectividad de cualquier cambio deseado, especialmente a nivel de calidad de servicio; esto considerando que ningún proceso por bueno que sea, puede funcionar por sí solo, siempre se requerirá la presencia de talento humano idóneo que interactúe con la ciudadanía para poder concretar el servicio.

A las instituciones públicas que tienen entre sus funciones velar por la calidad de los servicios públicos, tales como: el Ministerio de Trabajo, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, y la Secretaria Nacional de Administración Pública; se recomienda:

- Controlar que las instituciones públicas a parte de los calificadores de servicios, cuenten con otros mecanismos para evaluar el servicio dado. Estos mecanismos, no solo deben apuntar a conocer la satisfacción del cliente externo, sino también a determinar los problemas que se perciben en el servicio, las necesidades de los usuarios y sus expectativas; de esta manera se podrá generar una mejora continua en la prestación de los servicios.

- Controlar la ubicación de los calificadores de servicios en las instituciones públicas, para evitar que este mecanismo sea manipulado por los burócratas callejeros.
- Realizar un trabajo interinstitucional con la Defensoría del Pueblo, para tomar acciones correctivas sobre denuncias relacionadas con falta de calidad en la prestación del servicio, para garantizar realmente el derecho de los ciudadanos de disponer de servicios públicos de calidad.

Al Centro de Atención Universal del IESS se sugiere:

- Cambiar de posición los calificadores de servicios, de modo que los burócratas callejeros no puedan manipular este mecanismo de evaluación de la satisfacción del cliente externo; a más de ello, es preciso que la institución establezca otros mecanismos como llamadas telefónicas y encuestas, para saber si el cliente externo está satisfecho o no con el servicio que brinda la institución. En este sentido, se hace necesario que la institución considere el punto de vista de los usuarios para establecer los parámetros sobre los cuales se evaluará la calidad del servicio.
- Realizar evaluaciones periódicas sobre la calidad del servicio percibida por los clientes externos, ya que las expectativas y percepciones de los usuarios cambian constantemente, de este modo la institución podrá proveer servicios acorde a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, lo cual generará mayor satisfacción, buena calidad, y mejores resultados.
- Establecer un buzón, para que el cliente externo pueda emitir quejas y sugerencias relacionadas con el servicio, de este modo la institución podrá conocer cuáles son sus debilidades para tomar cartas en el asunto.

- Elaborar un plan de capacitación para los burócratas callejeros, cuyas temáticas aborden temas relacionados con: todos los procesos que involucran la prestación del servicio, la forma en cómo debe ser la atención al cliente, y algunos protocolos de servicios.
- Elaborar un manual de procesos orientado a gestionar las actividades que se realizan en la institución, de modo que cada uno de los procesos que intervengan en la prestación del servicio, permitan proporcionar a la ciudadanía un servicio eficiente y eficaz.
- Realizar un diagnóstico a la plataforma del sistema del IESS, pues los usuarios del servicio, el RCAU del IESS, el SCAU, y los burócratas callejeros, coinciden en mencionar que el sistema tiene fallas, es muy complejo, es muy lento, y a veces no se puede acceder a los servicios que la institución da a través de internet.
- Colocar en el área de información, una pantalla que permita a los usuarios observar cuáles son los requisitos que deben tener para ser atendidos en los módulos de servicios. Esta pantalla, al igual que las demás pantallas de información, deben recibir mantenimiento periódico para que no generen problemas en el servicio.
- Cambiar la forma de asignación de turnos, a otra en el que el usuario pueda de acuerdo a su requerimiento generar por sí mismo su turno, sin que tenga que hacer cola en el área de información juntamente con otras personas que solo requieren hacer una pregunta.

BIBLIOGRAFÍA.

Libros, papers, revistas.

- Akhil, A., Gupta, S., Lipsky, M., & Wright, M. (2014). *Las burocracias*. Bogotá: Pensar.
- Aldana, L., Alvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., Galindo, O., González, C., & Villegas, A. (2010). *Administración por calidad*. Sabana: Alfomega.
- Auyero, J. (2013). *Pacientes del Estado*. Buenos Aires: Eudeba.
- Beltrán, L., Gonzáles, E., Lizardi, M., & Portugal, J. (2016). "Servqual: Evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de catastro e ingresos del H. Ayuntamiento de Cajeme". Revista digital *El buzón de Pacioli: revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el Instituto tecnológico de Sonora*. Recuperado el 29/08/2016 de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf>.
- BID & CLAD. (2007). "Modelo abierto de gestión para resultados en el servicio público". *Reforma y Democracia* n.º 39: 149 - 210.
- CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. San Salvador: CLAD
- Cuellar, E., Del Pino, E., & Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Madrid: AEVAL.
- Duque, E. (2005). "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición". *Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales* n.º 25, vol. 15: 64 - 80.

- Freijeiro, M. (2005). "Ciudadanía, derechos y bienestar: Un análisis del modelo de ciudadanía de T.H. Marshall". *Universitas: revista de filosofía, derecho y política* n.º 2: 63-100.

- García, R., & García, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. San Salvador: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Gerbrandy, G., & Hoogendam, P. (1998). *Aguas y acequias: los derechos al agua y la gestión campesina de riego en los andes bolivianos*. Cochabamba: Plural.

- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente*. México D.F: Panorama.

- Gronroos, C. (1984). "Quality model and its marketing implications". *European Journal of Marketing* n.º 4, vol. 18: 36 - 44.

- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

- Guajardo, E. (1996). *Administración de la calidad total*. México D.F: Pax México.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Johnson, M., & Fornell, C. (1991). "A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories". *Journal of Economic Psychology* n.º 2, vol. 12: 267 - 286.

- Kaufmann, J., Sanginés, M., & García, M. (2015). *Construyendo gobiernos efectivos: logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe*. Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Malave, N. (2007). *Escala tipo likert*. Maturín: Universidad Politécnica Experimental de Paria.

- Martínez, V., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis Psicología.

- Monroy, M. (2015). "Análisis teórico de los modelos sobre la calidad del servicio percibido". *Ciencia desde el occidente* n.º 1, vol. 2: 81-91.

- Moliner, B., Berenguer, G., & Gil, I. (2001). "La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor" *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* n.º 3, vol. 7: 155-172.

- Nazmi, N. (2004). "Fracaso de las reformas y colapso económico". En Fander Falconí & Julio Oleas, ed. *Antología economía ecuatoriana*. Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales: 171-183.

- Oleas, J. (2013). "Ecuador 1972-1999: del desarrollismo petrolero al ajuste neoliberal". Disertación doctoral. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

- Parasuraman, B. (1999). *El papel de la tecnología en la prestación del servicio y el logro de la excelencia en el marketing*. Madrid: Fundación Airtel.

- Peralta, J. (2006). "Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio". *Límite: Revista de Filosofía y Psicología* n.º 14, vol. 1: 195-214.

- Petras, J. (1997). *Neoliberalismo en América Latina: la izquierda devuelve el golpe*. Buenos Aires: Homo Sapiens.

- Ramírez, R., King, K., Arévalo, J., & Fernández, K. (2009). *Aproximación y análisis: Calidad de los servicios públicos*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Ruíz, J. (2012). "Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad". *Revista del CLAD Reforma y Democracia* n.º 54, 63-94.
- Salman, T. (2004). "Apocryphal citizenship: Anthropologizing the citizenship debate, en América Latina". *Journal of Urban History* n.º 6, vol. 30: 853-873.
- SENPLADES. (2014). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017 versión resumida*. Quito: Senplades.
- Serrano, A., & López, M. (2007). "Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial". *Revista digital Dialnet*. Recuperado el 05/06/2016 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=248084>.
- SNAP. (2015). *Programa Nacional de Excelencia*. Quito: SNAP
- Soss, J. (1999). "Welfare application encounters: Subordination, satisfaction and the puzzle of client evaluations". *Administration and Society* n.º 1, vol. 31: 50 - 94.
- Wanderley, F. (2008). "Prácticas estatales y el ejercicio de la ciudadanía: encuentros de la población con la burocracia en Bolivia". *Iconos* n.º 34: 67-79.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Base legal.

- Constitución de la República del Ecuador (1998). *Registro Oficial* n.º 346, 24 junio 1998.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). *Registro Oficial* n.º 449, 20 octubre 2008.
- Ley Orgánica del Servicio Público (2010). *Registro Oficial* n.º 294, 6 octubre 2010.
- La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000). *Registro Oficial* n.º 116, 10 julio 2000.
- Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad (2007). *Registro Oficial* n.º 26, 22 febrero 2007.
- Ley de Modernización del Estado (1993). *Registro Oficial* n.º 349, 31 diciembre 1993.
- Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2011). *Registro Oficial* n.º 418, 1 abril 2011.
- Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos (2006). *Registro Oficial* n.º 251, 17 abril 2006.
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (2009). *Registro Oficial Suplemento* n.º 87, 14 diciembre 2009.
- Norma Técnica para la Certificación de Calidad (2012). *Registro Oficial* n.º 706, 18 mayo 2012.

- Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación (2014). *Registro Oficial* n.º 296, 24 julio 2014.

- Acuerdo Ministerial No. MRL-2014-0103 (2014). *Registro Oficial Suplemento* n.º 244, 13 marzo 2014.

ACRÓNIMOS.

ALC	América Latina y el Caribe
RO	Registro Oficial
CAU	Centro de Atención Universal
CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
Conam	Consejo Nacional de Modernización
CRE	Constitución de la República del Ecuador
DMQ	Distrito Metropolitano de Quito
DPE	Defensoría del Pueblo de Ecuador
Enemdu	Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
Ipcspb	Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos
JPAC	Jefa de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura
Losep	Ley Orgánica del Servicio Público
MDT	Ministerio de Trabajo
Ncicge	Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado
NGP	Nueva Gestión Pública
NTCC	Norma Técnica para la Certificación de Calidad
PNBV	Plan Nacional del Buen Vivir
RCAU	Responsable del CAU
Rglosep	Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público
Senplades	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
SCAU	Supervisor de Servicios del CAU

ANEXOS

Anexo No.1
Calificación promedio de los servicios públicos en Ecuador.

	Servicio público	Promedio	Error Estándar
1	Educación pública primaria y secundaria	6.14	0.0417
2	Educación pública superior	6.00	0.0463
3	BDH, bono de la vivienda, etc.	5.80	0.0538
4	Salud pública	5.60	0.0430
5	Registro Civil	5.50	0.0387
6	SRI	5.38	0.0426
7	Transporte público	5.08	0.0416
8	Carreteras y obras públicas	4.77	0.0483
9	Policía	4.69	0.0413
10	IESS Salud	4.60	0.0452
11	Correos	4.58	0.0464
12	Matriculación Vehicular	4.58	0.0428
13	Créditos públicos	4.48	0.0424
14	IESS pensiones jubilares	4.46	0.0442
15	Inspectores de trabajo	4.42	0.0416
	Promedio	5.07	

Fuente: INEC – ENEMDU junio 2008

Elaboración: SSE – SENPLADES

Anexo No. 2
Servicios ofertados por el CAU del IESS en Quito.

Segmentos atendidos	Servicios Ofertados
Empresas	Actualización de datos de la empresa
	Anulación de comprobante de pago
	capacitación para la difusión de la prevención de los riesgos del trabajo
	Generación de comprobante para pago
	Ingreso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
	Registro de nuevo empleador
	Cambio de cuentas bancarias
	Registro de aviso de entrada y salida
	Registro de novedades
	Afiliación sin relación de dependencia
	Certificado de no adeudar al IESS
	Certificado de no tener empleados a cargo
	Certificado de obligaciones patronales
	Clave patronal de acceso al portal IESS/BIESS
Convenios administrativos para el pago de aportes y fondos de reserva en mora en estado de glosas	
Afiliados	Consulta de acumulación de fondos de reserva
	Historia laboral
	Generación/recuperación de clave personal
	Ingreso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
	Registro y actualización de datos del asegurado
	Acumulación de Fondos De Reserva
	Afiliación voluntaria residentes en el exterior
	Autorización de débito bancario
	Auxilio Por Funerales (Muerte)
	Certificado de afiliación y no afiliación
	Solicitud de código para extranjero para afiliación
	Convenios de purga de mora(financiamiento)
	Depuración De Aportes
	Desbloqueo Aportes
	Desbloqueo de claves personales
	Descuento para asociaciones de jubilados
	Extensión de salud de cónyuges
	Impugnación a glosas (financiamiento)
	Solicitud de jubilación de invalidez
	Solicitud de jubilación de vejez
Solicitud de justificación de interés o cobro de intereses	
Registro de cuenta bancaria	
Subsidio por accidente laboral	
Subsidio por enfermedad	

	Subsidio por incapacidad temporal
	Subsidio por maternidad
	Valoración médica accidente de trabajo
	Valoración médica enfermedad profesional
Pensionistas	Consulta de fondos de cesantía
	Ingreso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
	Investigación de accidentes de trabajo
	Investigación de enfermedad profesional
	Métodos complementarios especializados de diagnóstico
	Actualización de datos de jubilados para extensión de salud
	Solicitud de análisis de puestos de trabajo
	Solicitud de aumento excepcional
	Autorización para reingreso a trabajar a jubilados por invalidez
	Cambio de cuentas bancarias para pago de pensiones
	Certificado de ser o no pensionista
	Desbloqueo De Fondos De Reservas
	Entrega de credenciales duplicadas
	Solicitud de jubilación adicional de magisterio, zafreros, ferrocarril ,gráficos
	Solicitud de jubilación de vejez por discapacidad
	Solicitud de jubilación por convenios internacionales
	Solicitud de jubilación por portabilidad de aportes ISSFA, ISSPOL
	Mecanizado o rol de pensiones
	Mejora civil de pensiones de jubilación
	Solicitud de montepío adicional de magisterio, zafreros, ferrocarril, gráficos
	Solicitud d Montepío
	Pago a beneficiarios de afiliados fallecidos
	Solicitud de pagos mensualizados de fondos de reserva
	Solicitud de pensiones, discapacidad temporal/permanente
	Solicitud de registro de cuenta bancaria para pago de pensiones
	Solicitud de registro de pensiones
	Solicitud de reliquidación de auxilio por funerales
Solicitud de reliquidación por pago de responsabilidad patronal, ingresos de nuevos aportes o por corrección de renta	
Solicitud de retiro de cesantía	
Solicitud de retiro de fondos de reserva	
Solicitud de revisión de prestaciones	
Ciudadanía en General	Denuncia por falta de afiliación
	Afiliación voluntaria
	Solicitud de acceso a la información pública

Elaborado por: la autora.

Fuente: (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social , 2016).

Anexo No. 3 Cuestionario Servqual.

CUESTIONARIO ORIGINAL DE MEDICIÓN DE NIVEL DE PERCEPCIONES.

Instrucciones. En base a su experiencia como cliente de los servicios que ofrecen las empresas del sector de piense, por favor, en el tipo de empresa de que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de..... con la que usted se sentiría complacido de trabajar. Por favor, indique hasta qué punto piensa que una empresa de..... debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica no es esencial para considerar excelente una empresa de, haga un círculo alrededor del número 1, si cree que es una característica absolutamente esencial para considerar como excelente a una empresa de, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; solo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

	Fuertemente en desacuerdo			Fuertemente de acuerdo			
1. Las empresas de excelente, tienen equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de las empresas de.... Excelentes, son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de las empresas de.... excelentes, tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7
4. En una empresa de.... excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las empresas de.... Excelentes, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de..... excelentes, muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las empresas de.... excelentes, realizan bien el servicio a la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
8. Las empresas de excelentes, concluyen el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5	6	7
9. Las empresas de..... excelentes, insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10. En una empresa de excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio	1	2	3	4	5	6	7
11. En una empresa de..... excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
12. En una empresa de excelente, los empleados siempre están dispuestos	1	2	3	4	5	6	7
13. En una empresa de excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de..... excelentes, transmiten confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de..... excelente, se sienten seguros en las transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de..... excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una empresa de excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de..... excelentes, dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de..... excelentes, tienen horarios de trabajo convenientes para todos los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una empresa de..... excelente, tienen empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. La empresa de excelente, se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los empleados de las empresas de.... comprenden las necesidades específicas de sus clientes	1	2	3	4	5	6	7

Anexo No. 5
Cuestionario de la encuesta.

Objetivo: Evaluar desde la apreciación del cliente externo, el servicio ofertado por el Centro de Atención Universal del IESS en el Distrito Metropolitano de Quito.

Instrucciones.

- Por favor lea atentamente cada pregunta, en caso de cualquier inquietud no dude en preguntar.
- Este cuestionario es anónimo. No firme ni coloque su nombre
- En las preguntas que tienen un rango de valoración de 0 a 5, responda de acuerdo a su percepción, considerando que 0 es mínima satisfacción y 5 es máxima satisfacción.
- Las preguntas que no tienen rango de valoración, deben ser respondidas de acuerdo a su criterio, razón por la cual debe ser lo más honesto posible.

Datos generales

Empleador Afiliado Pensionista Otro.....

Edad

Género: M F

Auto definición étnica: Indígena Negro Montubio Mestizo

Blanco Otro.....

I.- Dimensión Estructural

1. ¿Se siente satisfecho con los procesos que se deben seguir para acceder al servicio?

0	1	2	3	4	5

¿Qué aspectos consideró para dar su puntuación a esta pregunta?

.....
.....

2. ¿Está conforme con el tiempo que se demora el realizar un trámite en esta institución?

0	1	2	3	4	5

¿Cuáles fueron los motivos para dar su puntuación en esta pregunta?

.....
.....

3. ¿Las instalaciones son aptas para dar un servicio de calidad?

0	1	2	3	4	5

¿Cuáles fueron las razones que motivaron la puntuación dada a esta pregunta?

.....
.....

4. ¿La fila que tiene que hacer para acceder al servicio es adecuada?

0	1	2	3	4	5

¿Qué aspectos consideró para asignar su puntuación en esta pregunta?

.....
.....

II.- Dimensión comunicacional

5. ¿Está conforme con los horarios de atención del que dispone la institución para atender a la ciudadanía?

0	1	2	3	4	5

¿Qué aspectos consideró al asignar su puntuación?

.....
.....

6. ¿Considera que las instrucciones proporcionadas por la institución para que usted conozca el servicio que se brinda son claras?

0	1	2	3	4	5

¿Cuáles fueron las razones que motivaron su puntuación?

.....
.....

7. ¿Considera que los servicios dados por la institución a través de internet son suficientes?

0	1	2	3	4	5

¿Qué aspectos consideró para dar su puntuación?

.....
.....

8. ¿Se puede comunicar telefónicamente con la institución para resolver alguna inquietud respecto a los servicios del Centro de Atención Universal del IESS?

0	1	2	3	4	5

¿Qué considero al momento de dar su puntuación en esta pregunta?

.....
.....

III.- Dimensión de Talento Humano

9. ¿Considera Usted que los servidores públicos tienen conocimientos suficientes para atender a sus requerimientos e inquietudes en el momento que están dando el servicio?

0	1	2	3	4	5

¿Qué aspecto consideró para dar su puntuación?

.....
.....

10. ¿Considera Usted que los servicios del Centro de Atención Universal del IESS se otorgan de manera ágil y oportuna a sus requerimientos?

0	1	2	3	4	5

¿Qué aspectos consideró al momento de asignar su puntuación?

.....
.....

11. ¿Considera que el personal del Centro de Atención Universal del IESS atiende de manera cálida, amable y con predisposición de ayudar al usuario del servicio?

0	1	2	3	4	5

¿Cuáles fueron las razones que motivaron su puntuación?

.....
.....

12. ¿Considera que el Centro de Atención Universal del IESS otorga sus servicios de forma equitativa y sin discriminación alguna?

0	1	2	3	4	5

¿Cuáles fueron los motivos para dar su puntuación en esta pregunta?

.....
.....

13. ¿Le inspiran confianza y seguridad los funcionarios que prestan sus servicios en el Centro de Atención Universal del IESS?

0	1	2	3	4	5

¿Qué aspectos consideró al momento de asignar su puntuación?

.....
.....

IV.- Investigación relación calidad del servicio público y los servidores – ciudadanos.

14. ¿Según su opinión, cuál de los tres factores que se mencionan a continuación es el más importante para dar un servicio de calidad?

- Estructural (instalaciones, procesos, tiempos)
- Comunicacional (servicios por internet, instrucciones claras, comunicación telefónica)
- Talento Humano (funcionarios preparados, amables, dispuestos a ayudar al usuario)

15. ¿Qué sugeriría para mejorar la calidad en el servicio público? (escoja 2)

- Mejores instalaciones
- Mayor cortesía
- Mejores equipos
- Trato equitativo
- Más servicios por internet
- Otros ¿Cuál (es)?.....

16. ¿De cuál de estos factores presentaría Usted una queja, cuando se trata de evaluar la calidad del servicio público?

- Factores estructurales (instalaciones, procesos, tiempos)
- Factores comunicacionales (servicios por internet, instrucciones claras, comunicación telefónica)
- Recursos humanos (funcionarios preparados, amables, dispuestos a ayudar al usuario)
- Otros.....

17. ¿Considera importante que la institución le consulte a usted como está siendo atendido?

Sí No

¿Por qué?.....
.....

18. ¿Considera importante que la institución le consulte a usted respecto a la calidad del servicio proporcionado?

Sí No

¿Por qué?.....
.....

¡Gracias por su gentil colaboración!

Anexo No 6
Cuestionario para la entrevista semi estructurada.

Muy buenos días, mi nombre es Blanca Tonato, egresada de la Maestría en Gestión Pública del Instituto de Altos Estudios Nacionales; estoy realizando un estudio de final de carrera relacionado con el servicio público. Me gustaría conocer su punto de vista respecto a este tema. Su opinión es muy importante para mí.

Me podría mencionar los siguientes datos

¿Cuál es el cargo que ocupa?

¿Qué tiempo lleva en este cargo?

¿Según su opinión, cual es el factor más importante para dar un servicio de calidad?

Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, filas)

Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por internet)

Talento Humano (Cortesía, trato equitativo, atención ágil y oportuna)

¿Dispone la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo?

¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?

¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiar algo para mejorar el servicio dado a la ciudadanía que cambiaría y por qué?

¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?

¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?

¿Cómo calificar la calidad del servicio dada por esta institución en una escala de valoración de 0 a 5, siendo cero la menor puntuación y 5 la más alta puntuación?

Anexo No 7
Cuestionario para la entrevista estructurada.

Muy buenos días, mi nombre es Blanca Tonato, egresada de la Maestría en Gestión Pública del Instituto de Altos Estudios Nacionales; estoy realizando un estudio de final de carrera relacionado con la calidad del servicio público desde la perspectiva del cliente externo. Me gustaría conocer su punto de vista respecto a este tema. Su opinión es muy importante para mí.

Me podría mencionar los siguientes datos

¿Cuál es el cargo que ocupa?

¿Qué tiempo lleva en este cargo?

1. ¿Según su opinión, en la prestación de un servicio que aspecto considera que es el más importante?

- Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, filas)
- Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por internet)
- Recursos humanos (el servidor público que tiene contacto directo con la ciudadanía)

2. ¿Considera Usted que es necesario evaluar la satisfacción del cliente externo?

.....
.....

3. ¿Dispone la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo?

.....
.....

4. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la institución para evaluar la satisfacción del usuario externo?

.....
.....

5. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?

.....
.....

6. ¿Qué factores considera que influyen para que los problemas surjan?

.....
.....

7. ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiar algo para mejorar el servicio dado a la ciudadanía que cambiaría y por qué?

.....
.....

8. ¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?

.....
.....

9. ¿Qué medidas toman para dar solución a dichas quejas?

.....
.....

10. ¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?

Debilidades

fortalezas

.....
.....
.....

11. ¿Cómo calificar la calidad del servicio dada por esta institución en una escala de valoración de 0 a 5, siendo cero la menor puntuación y 5 la más alta puntuación?

0	1	2	3	4	5

Anexo No. 8
Promedio de tiempo de espera en la cola.

Minutos (Xi)	Frecuencia de respuestas (fi)	Xi.fi
5	3	15
10	7	70
15	17	255
20	13	260
Total	40	600
Promedio de tiempo de espera en la cola = $600/40$ = 15 minutos		

Elaborado por: La autora.

Fuente: Mediciones de tiempo en la cola realizadas a 40 personas.

Anexo No. 9
Procesamientos de datos de la dimensión estructural.

DIMENSION ESTRUCTURAL	ESCALAS DE VALORACIÓN LIKERT						Número de encuestados (n)	Puntuación obtenida (P.O)	Promedio de percepción por pregunta (P.O/n)
	0	1	2	3	4	5			
1. Se siente satisfecho con los procesos que se deben seguir para acceder al servicio	20	75	31	100	86	72	384	1141	2,97
2. Está conforme con el tiempo que se demora el realizar un trámite en esta institución	70	82	96	98	23	15	384	735	1,91
3. Las instalaciones son aptas para dar un servicio de calidad.	18	26	21	25	140	154	384	1473	3,84
4. La fila que tiene que hacer para acceder al servicio es adecuada	50	30	67	105	80	52	384	1059	2,76
Suma de los promedios de las preguntas de la dimensión estructural									11,48
Promedio general de percepción de la dimensión estructural									2,87

Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta.

Anexo No. 10
Procesamientos de datos de la dimensión comunicacional.

DIMENSIÓN COMUNICACIONAL	ESCALAS DE VALORACIÓN LIKERT						Número de encuestados (n)	Puntuación obtenida (P.O)	Promedio de percepción por pregunta (P.O/n)
	0	1	2	3	4	5			
5. Está conforme con los horarios de atención del que dispone la institución		3	9	14	106	252	384	1747	4,55
6. Considera que las instrucciones proporcionadas por la institución para que usted conozca el proceso del servicio que se brinda son claras	40	84	91	107	42	20	384	855	2,23
7. Considera que los servicios dados por la institución a través de internet son suficientes	21	49	60	76	94	84	384	1193	3,11
8. Se puede comunicar telefónicamente con la institución para resolver alguna inquietud sin que exista ningún tipo de dificultad	86	77	97	95	16	13	384	685	1,78
Suma de los promedios de las preguntas de la dimensión comunicacional									11,67
Promedio general de puntuación de la dimensión comunicacional									2,92

Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta.

Anexo No. 11
Procesamientos de datos de la dimensión de talento humano.

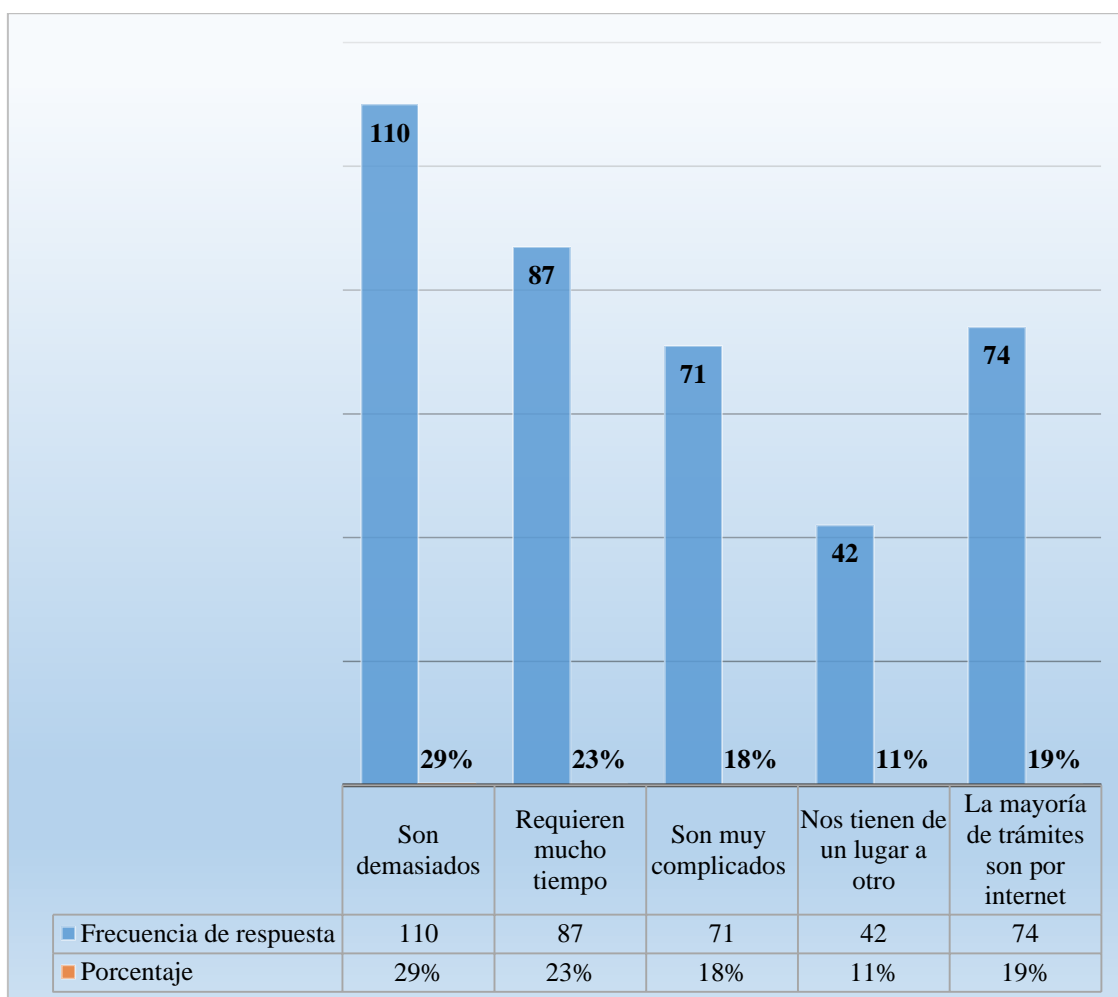
DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO	ESCALAS DE VALORACIÓN LIKERT						Número de encuestados (n)	Puntuación obtenida (P.O)	Promedio de percepción por pregunta (P.O/n)
	0	1	2	3	4	5			
9. Los servidores públicos tienen conocimientos suficientes para atender a sus requerimientos e inquietudes en el momento que están dando el servicio	75	77	98	97	23	14	384	726	1,89
10. El personal que labora aquí, atienden de manera ágil y oportuna a sus requerimientos	62	75	92	101	33	21	384	799	2,08
11. El personal atiende de manera amable, y está dispuesto en ayudar al usuario del servicio	80	93	85	76	30	20	384	711	1,85
12. Los usuarios de este servicio son tratados de forma equitativa sin discriminación alguna	9	17	35	64	102	157	384	1472	3,83
13. Los funcionarios demuestran honestidad e inspiran confianza y seguridad	50	65	96	122	31	20	384	847	2,21
Suma de los promedios de las preguntas de la dimensión de talento humano									11,86
Promedio general de puntuación de la dimensión de talento humano									2,37

Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta.

Anexo No. 12

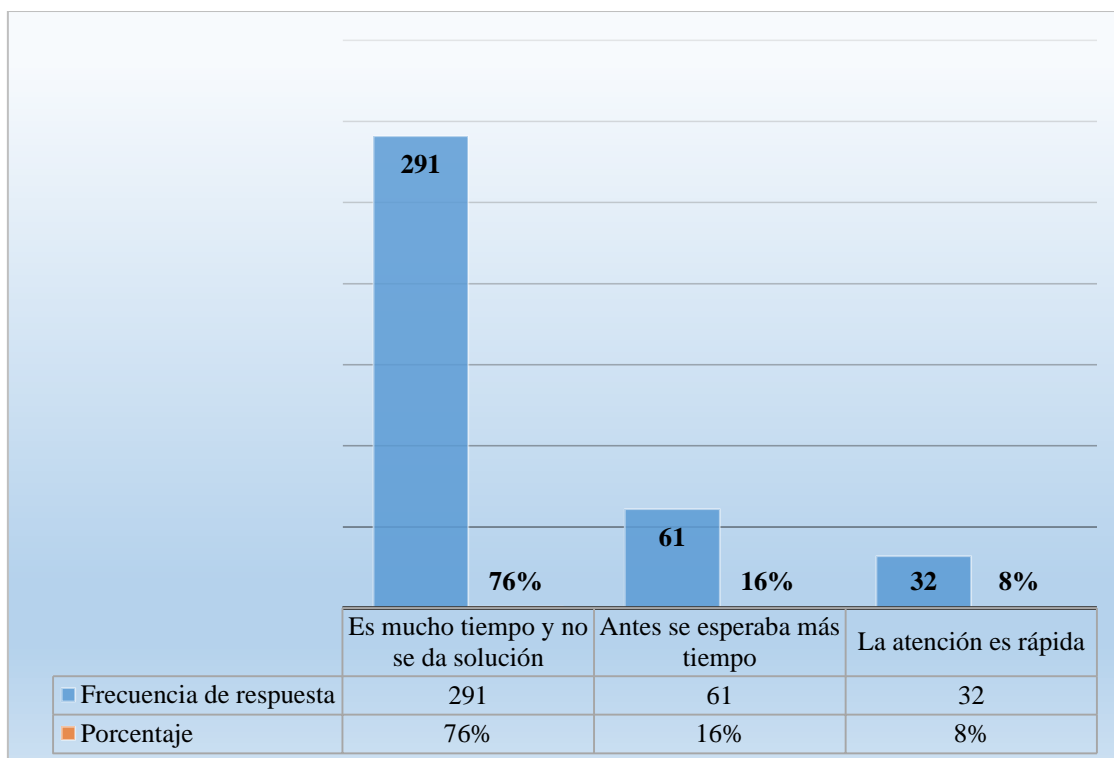
Motivos de la puntuación dada al factor procesos de la dimensión estructural.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 13
Motivos de la puntuación dada al factor tiempos de espera de la dimensión estructural.

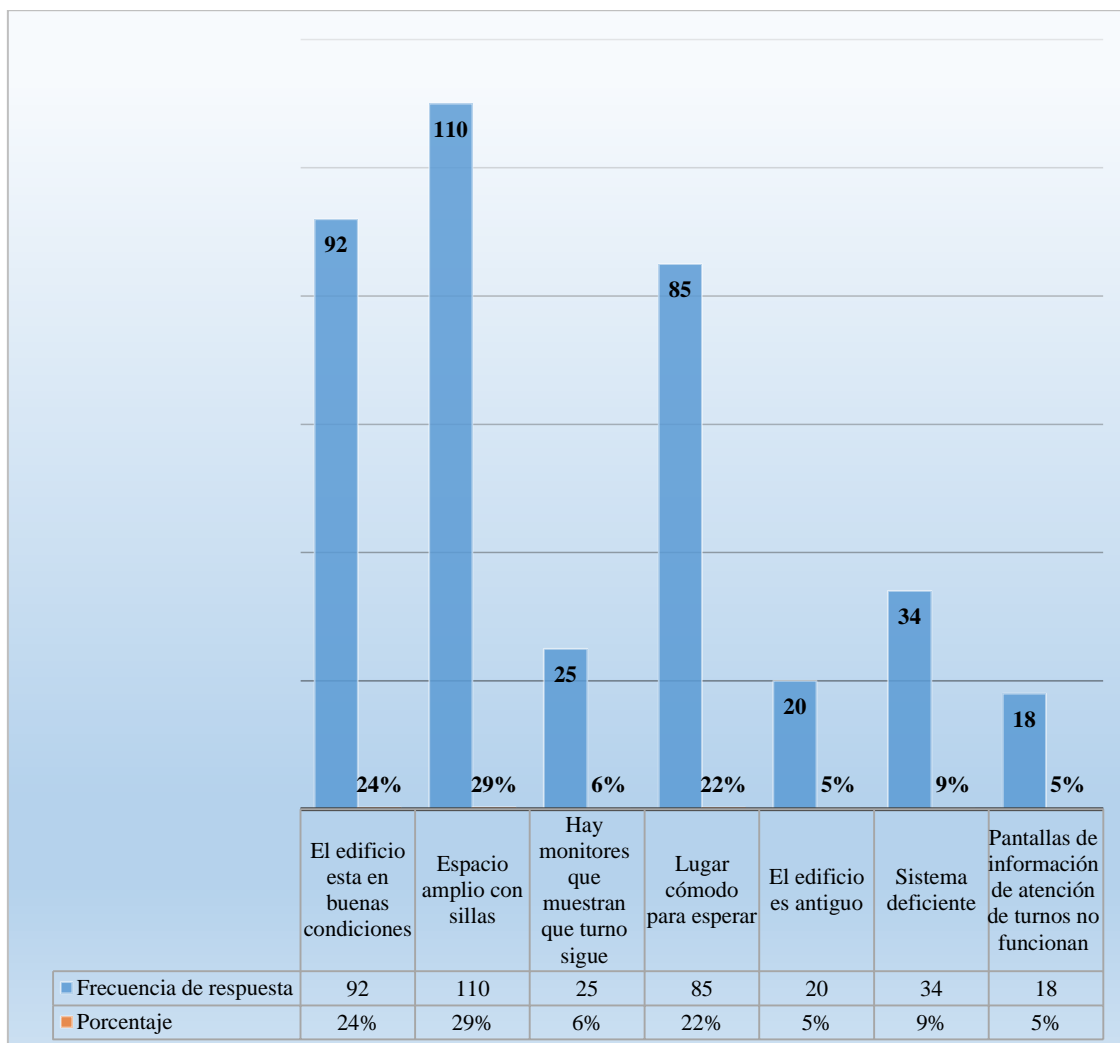


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 14

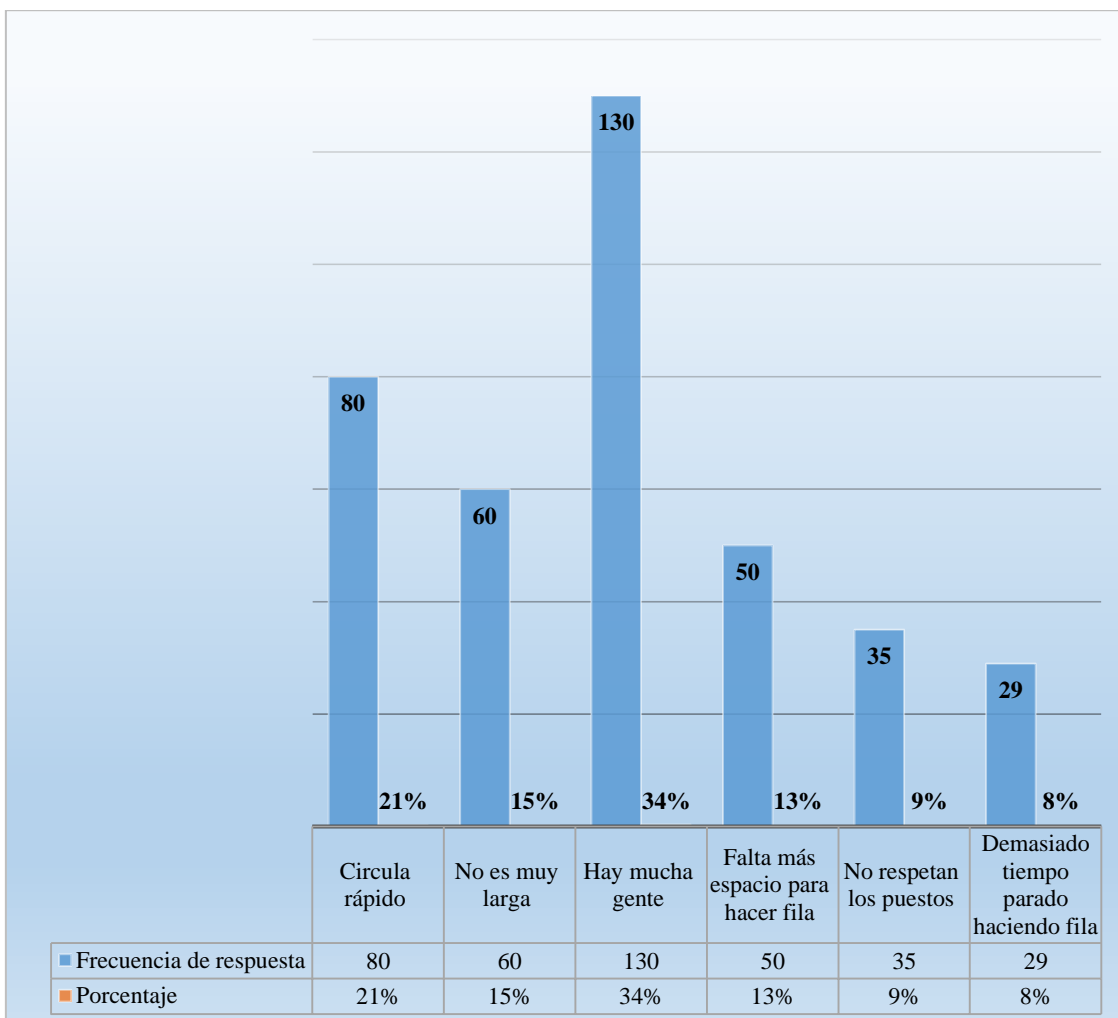
Motivos de la puntuación dada al factor instalaciones de la dimensión estructural.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 15
Motivos de la puntuación dada al factor filas de la dimensión estructural.

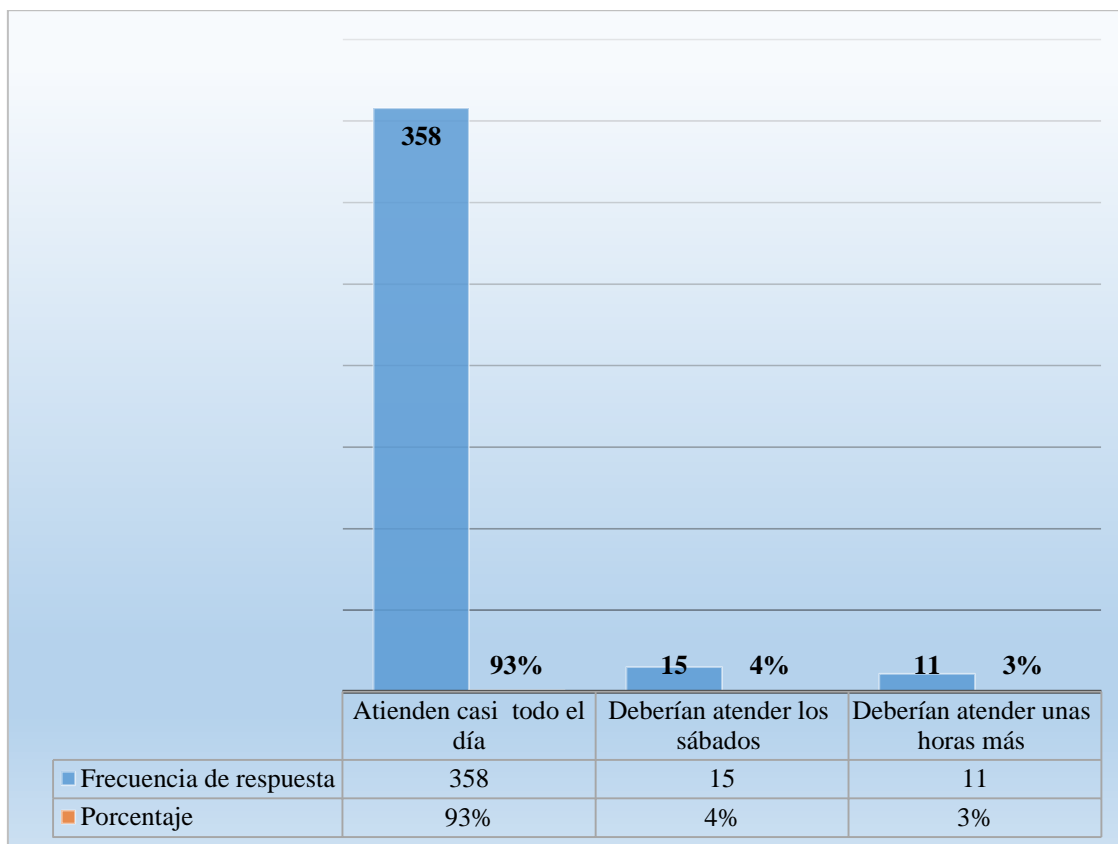


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 16

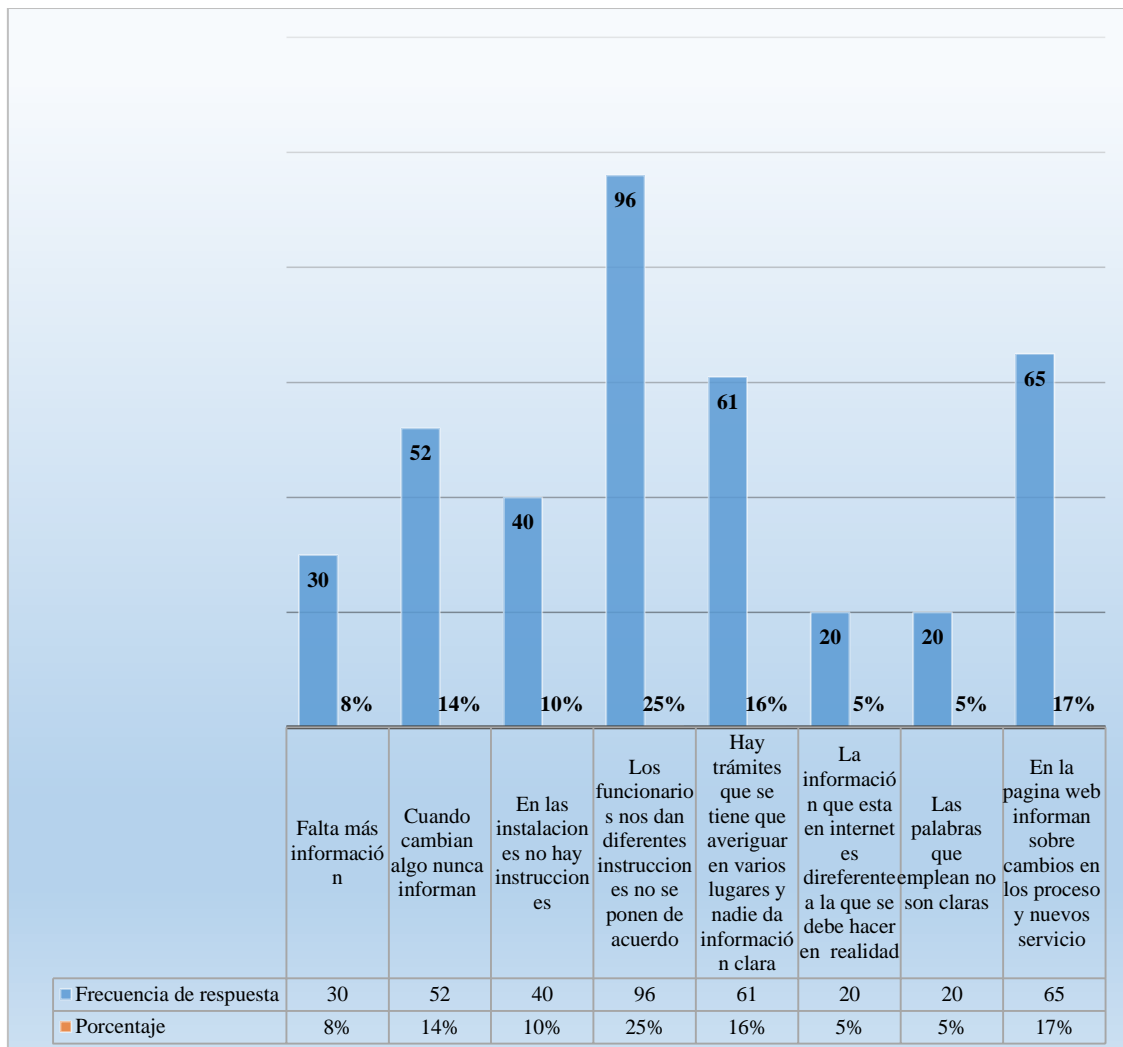
Motivos de la puntuación dada al factor horarios de la dimensión comunicacional.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

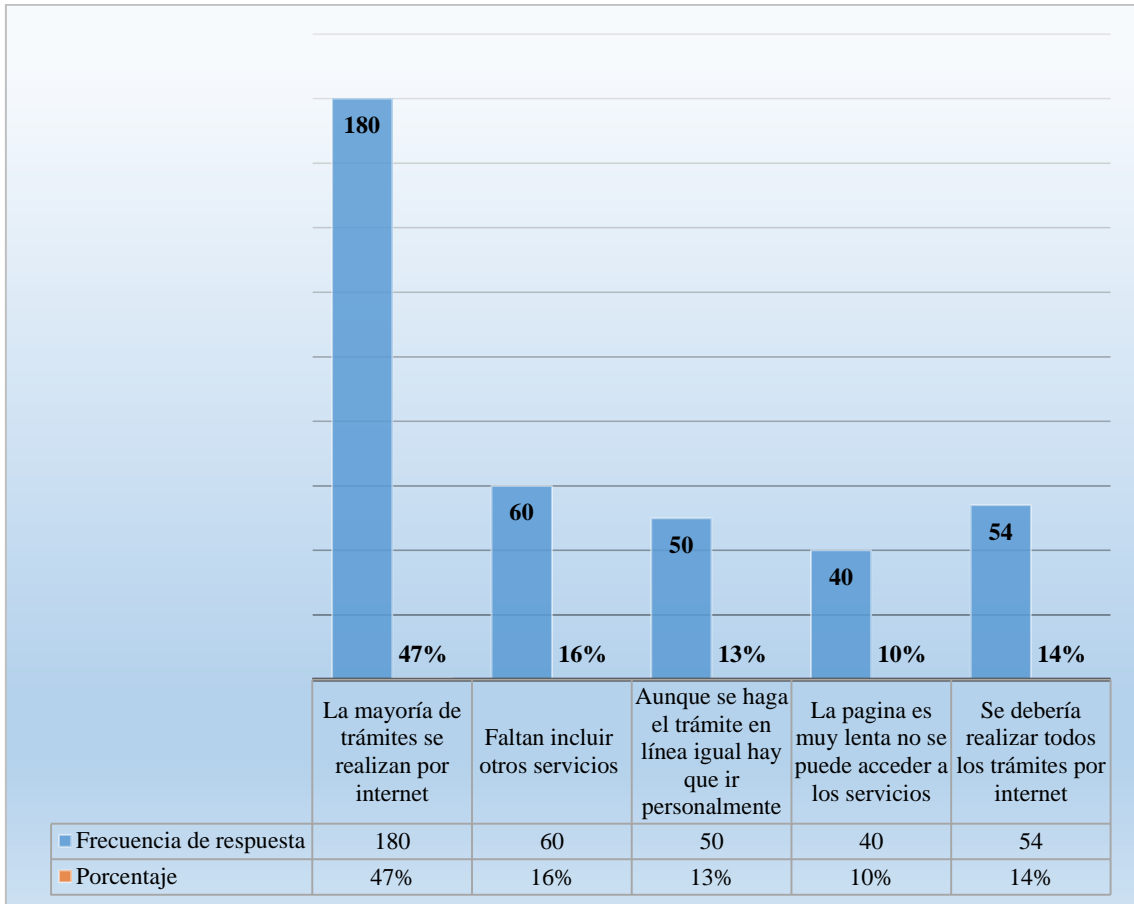
Anexo No. 17
Motivos de la puntuación dada al factor instrucciones de la dimensión comunicacional.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 18
Motivos de la puntuación dada al factor servicios por internet de la dimensión comunicacional.

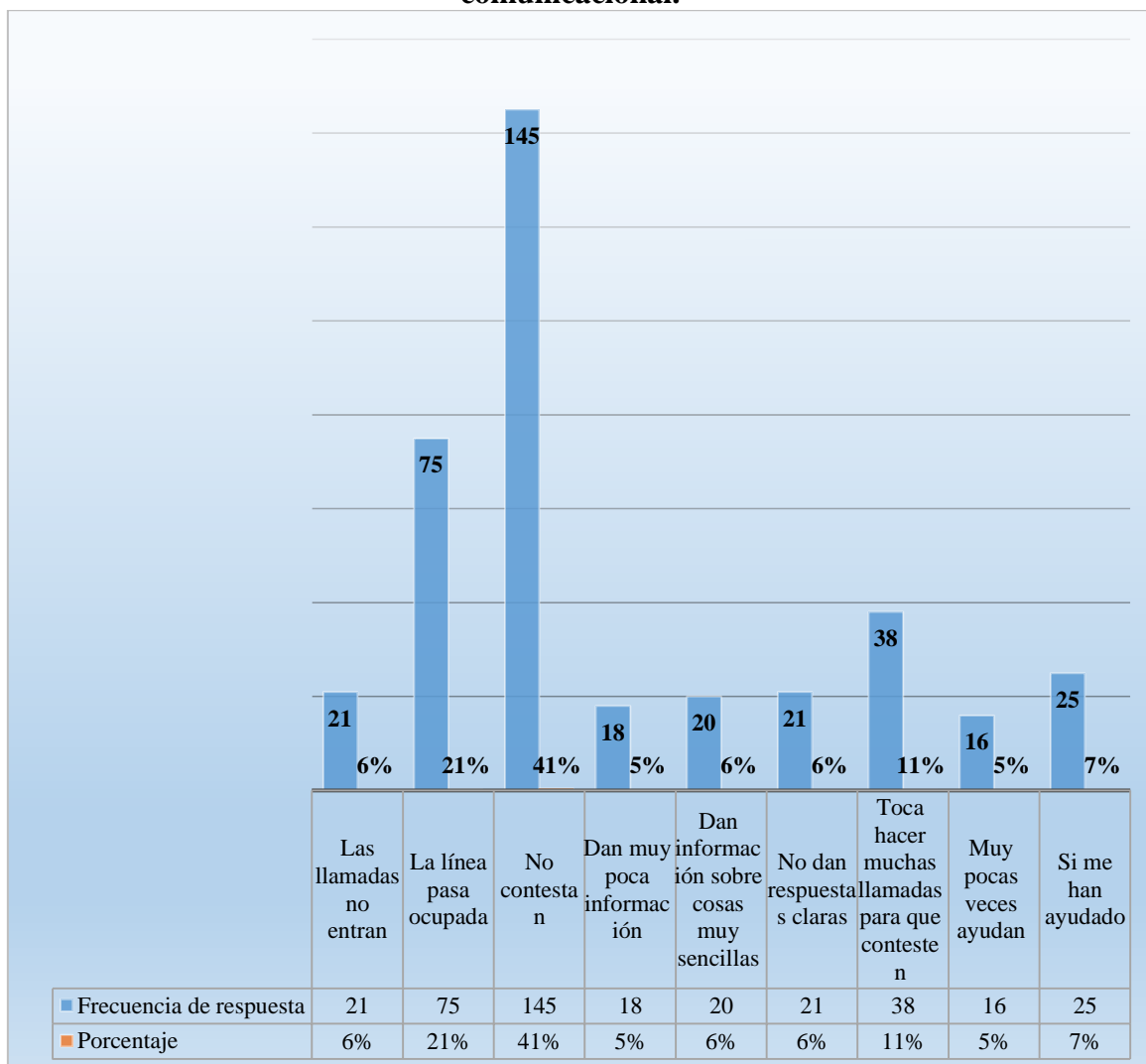


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 19

Motivos de la puntuación dada al factor comunicación telefónica de la dimensión comunicacional.

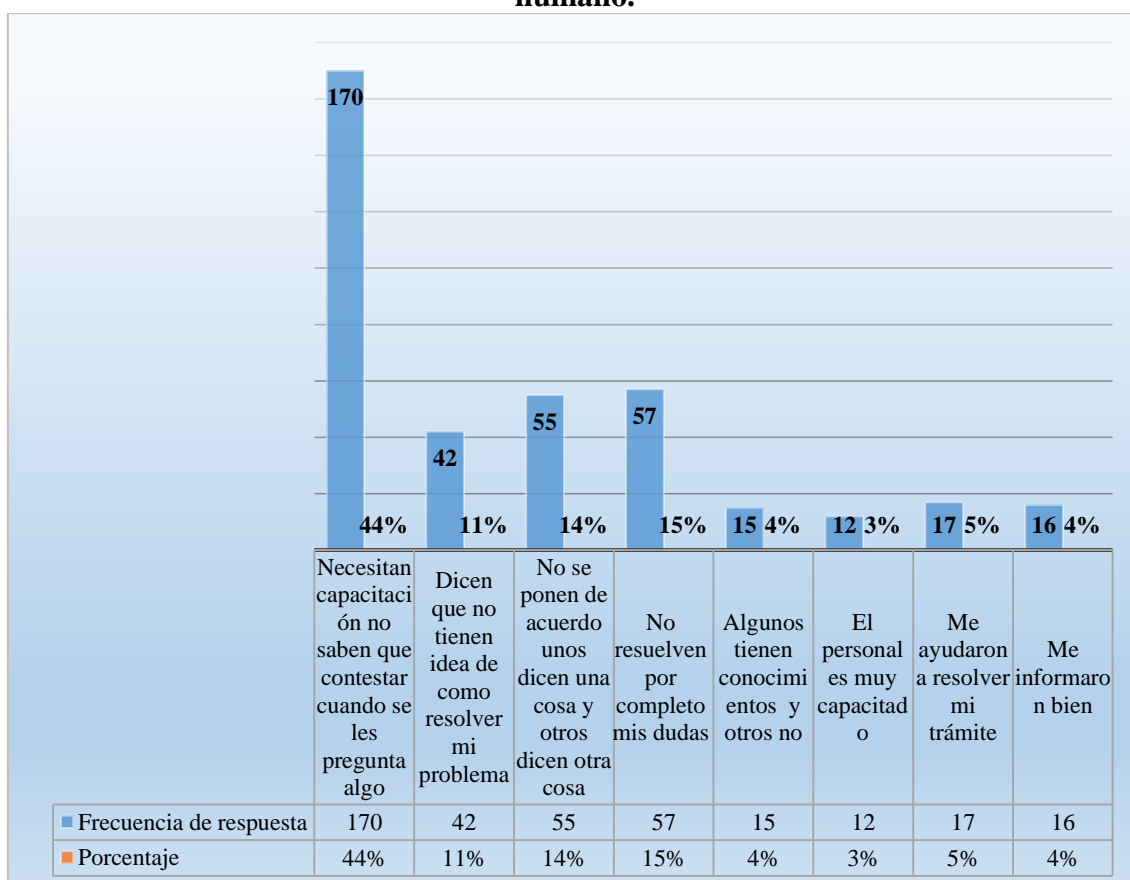


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 20

Motivos de la puntuación dada al factor conocimientos de la dimensión de talento humano.

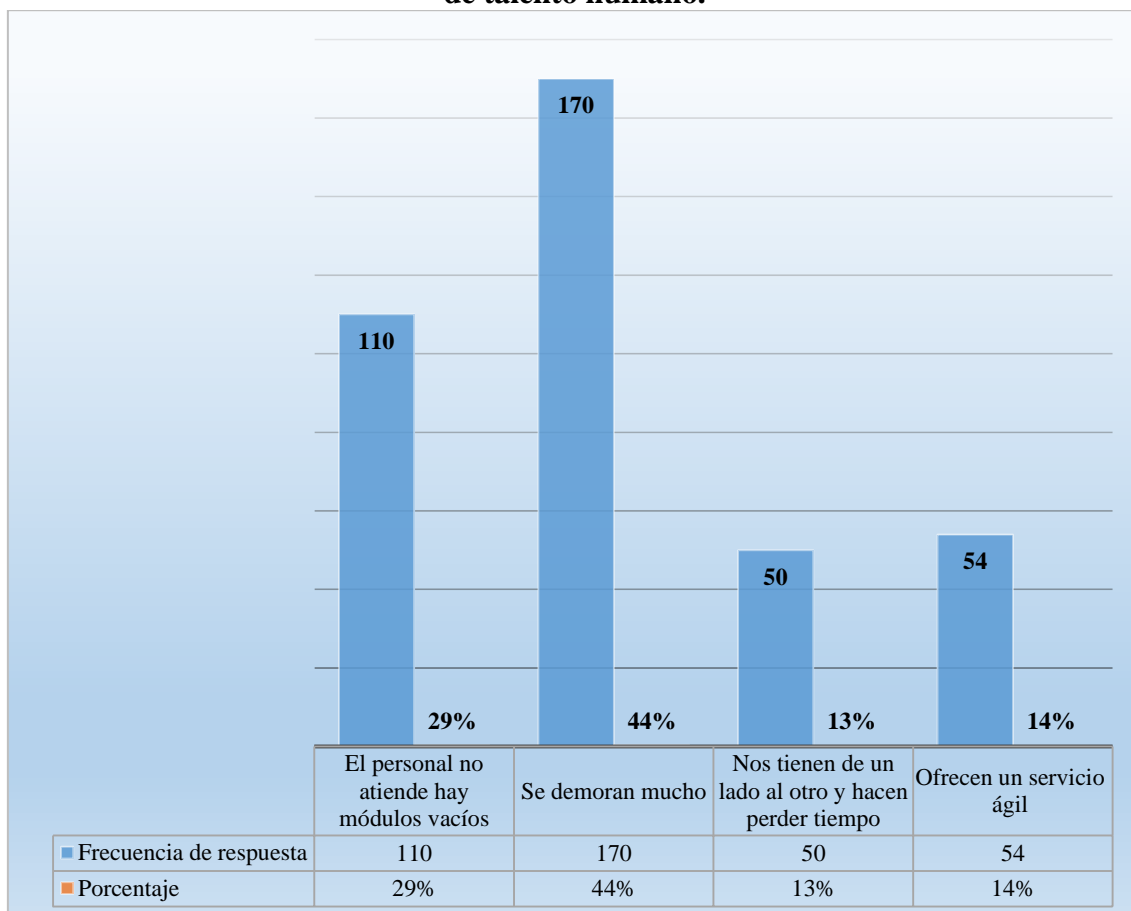


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 21

Motivos de la puntuación dada al factor atención ágil y oportuna de la dimensión de talento humano.

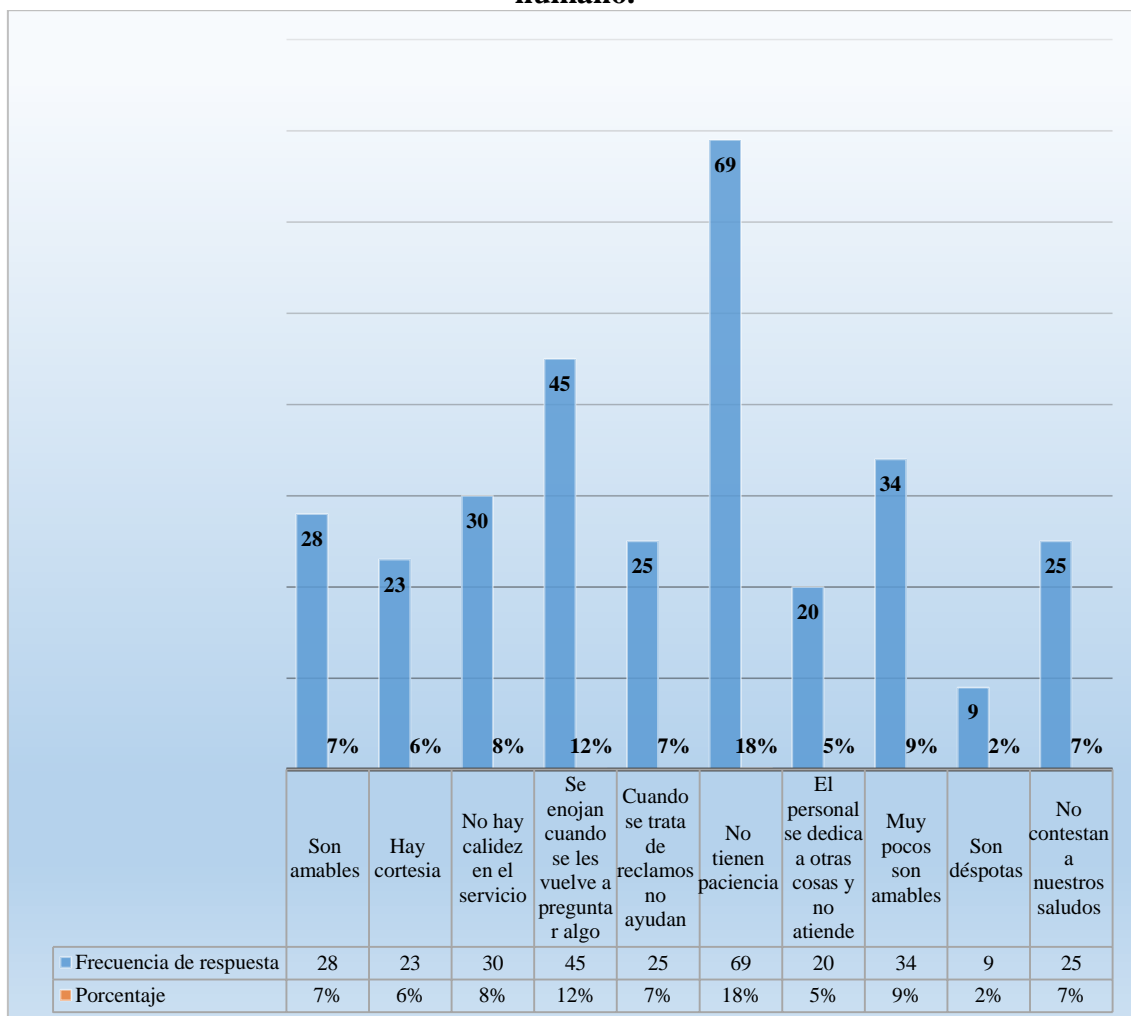


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 22

Motivos de la puntuación dada al factor amabilidad de la dimensión de talento humano.

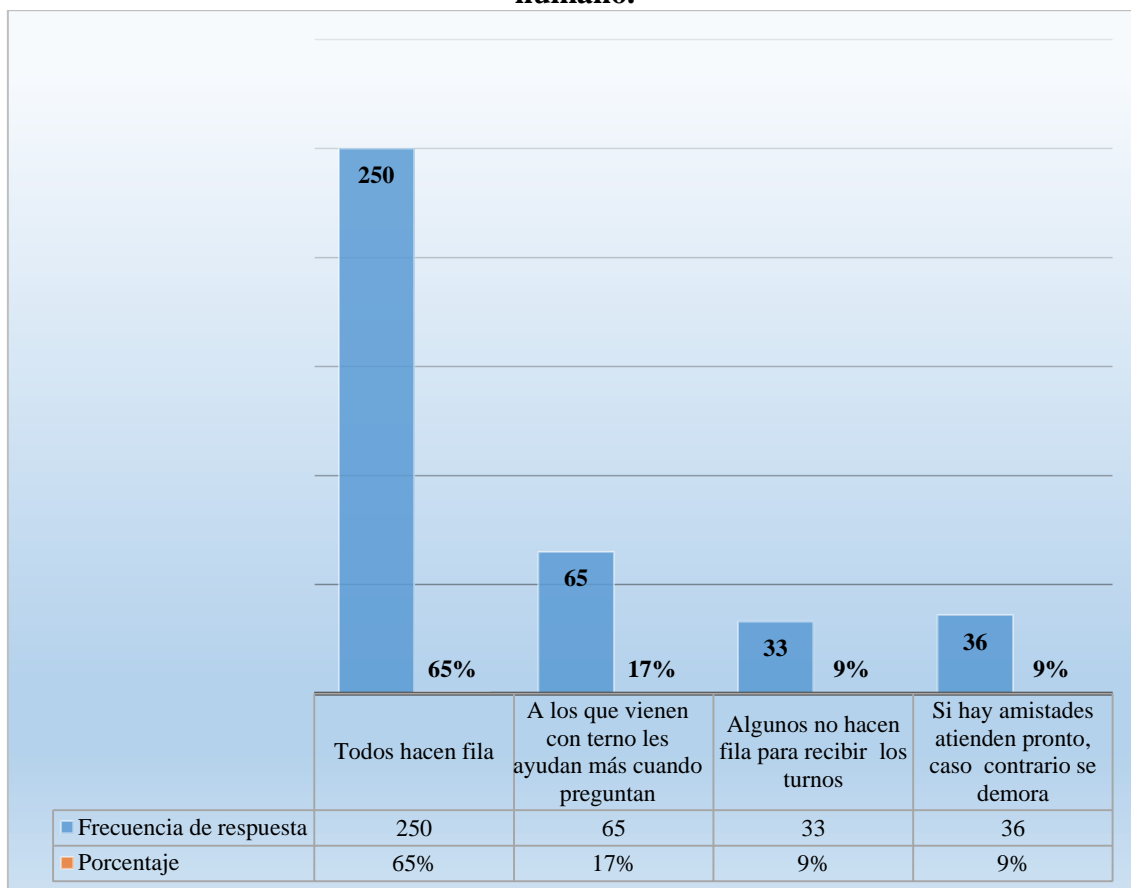


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 23

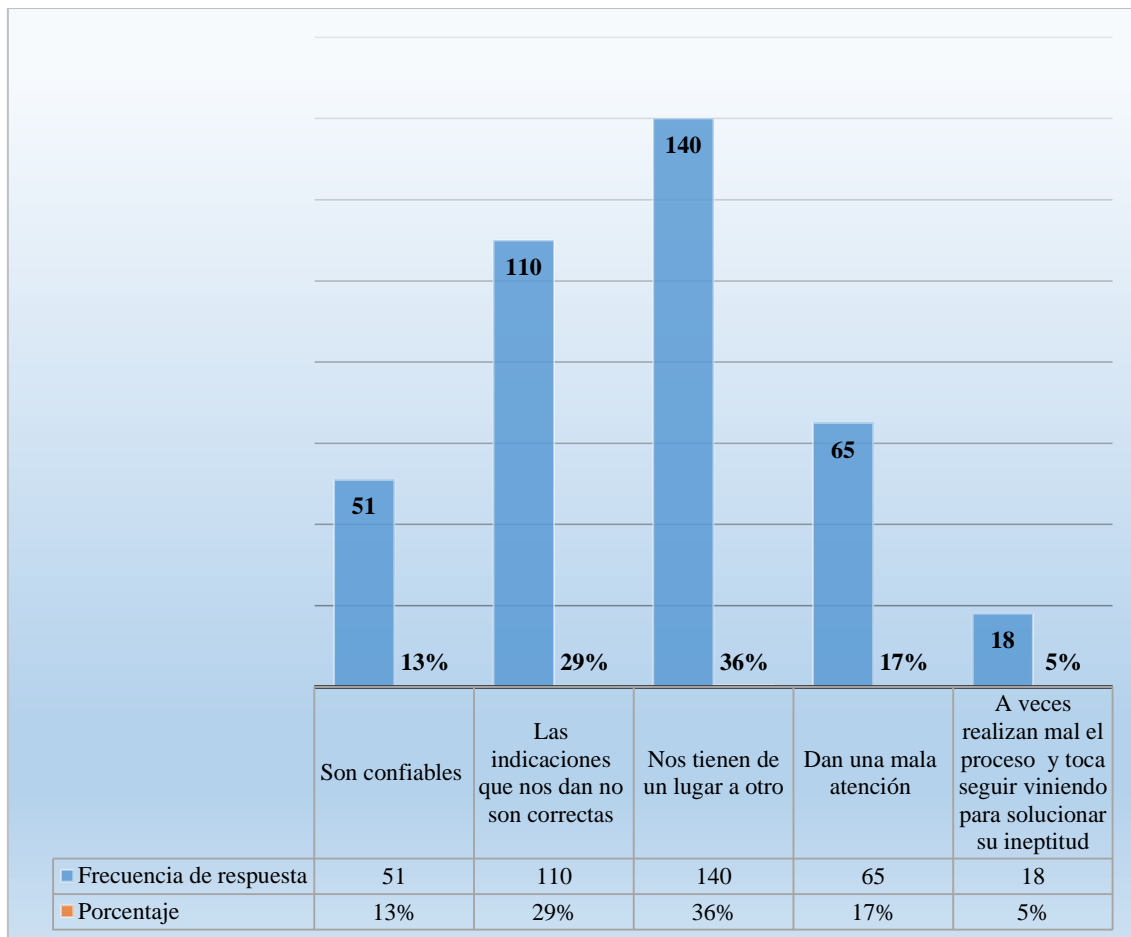
Motivos de la puntuación dada al factor trato equitativo de la dimensión de talento humano.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

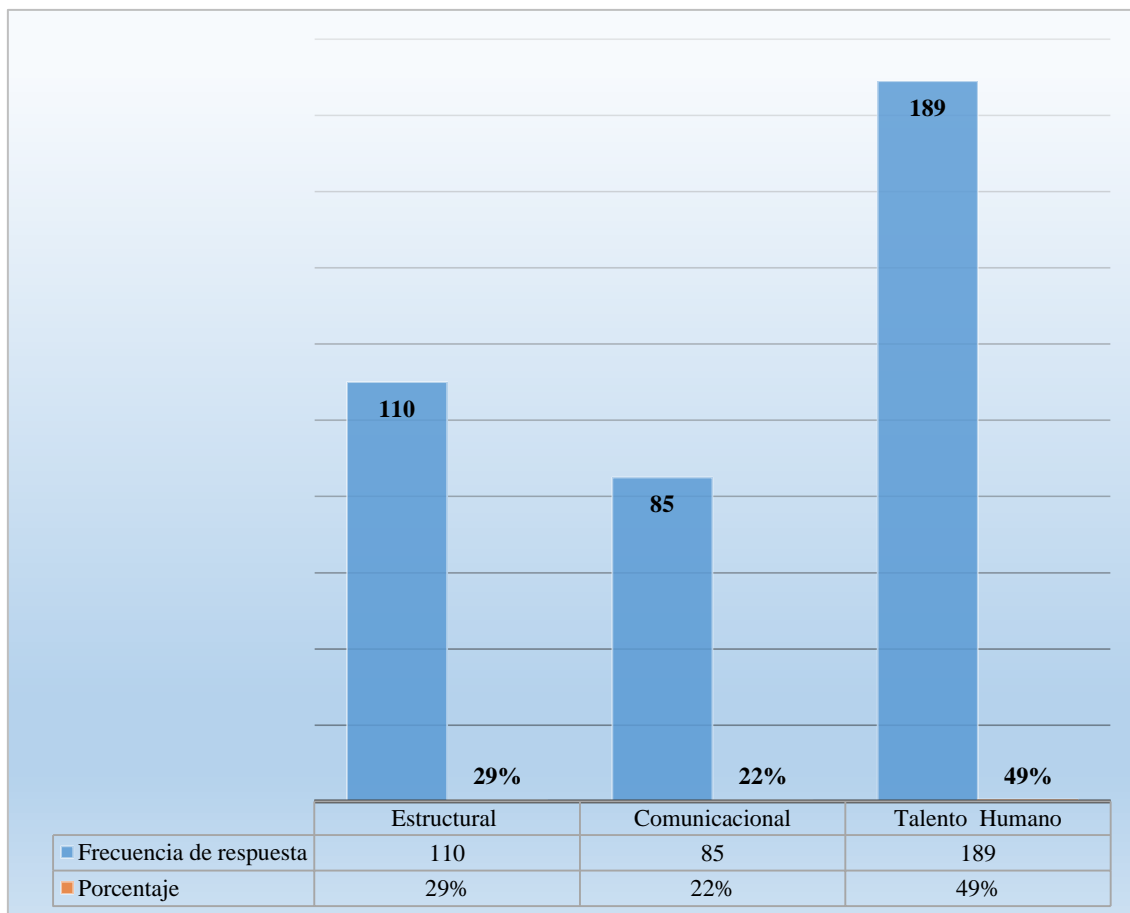
Anexo No. 24
Motivos de la puntuación dada al factor confianza de la dimensión de talento humano.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

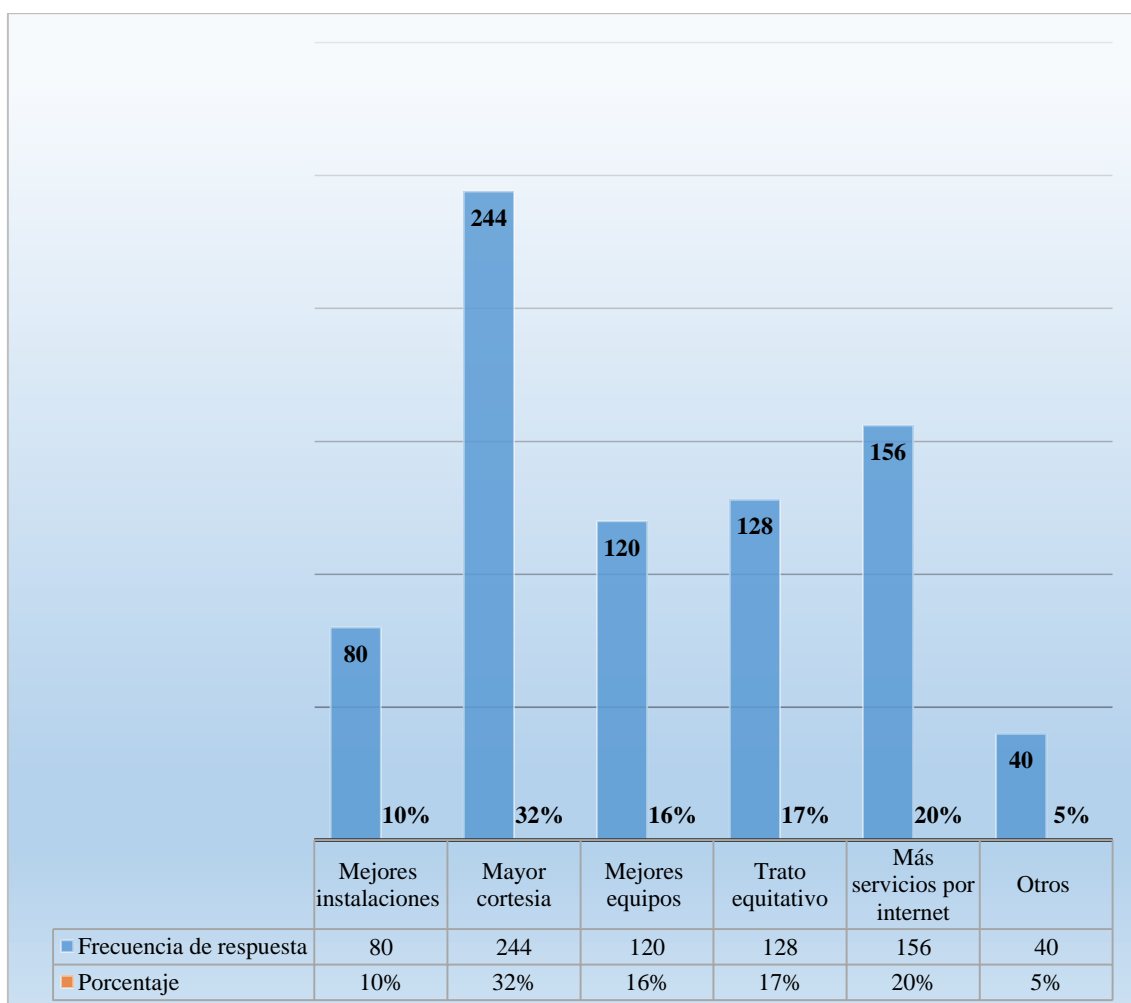
Anexo No. 25
Factor más importante para dar un servicio de calidad según los usuarios del servicio.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 26
Sugerencias de los usuarios para mejora la calidad del servicio.

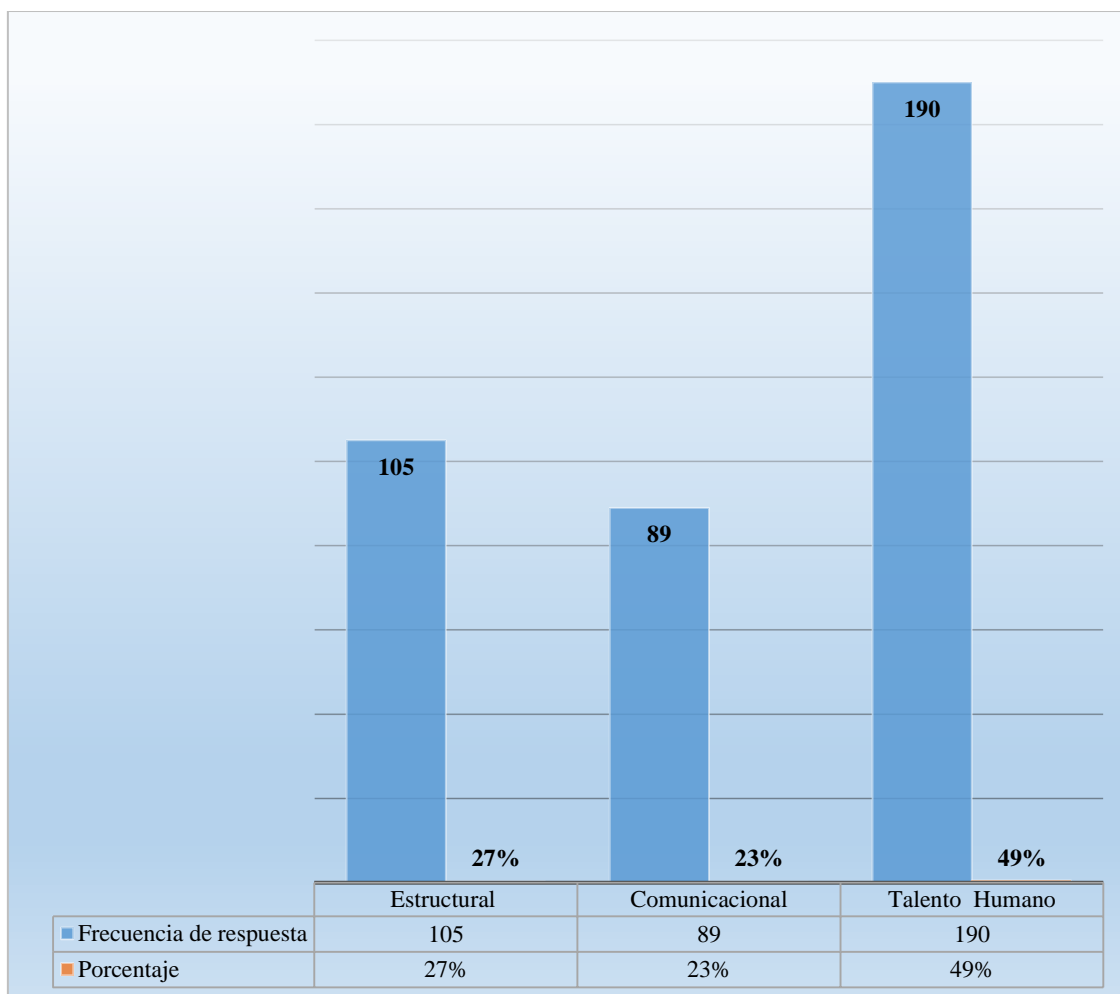


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 27

Dimensión por la cual presentaría una queja un usuario del servicio dado por el CAU del IESS.

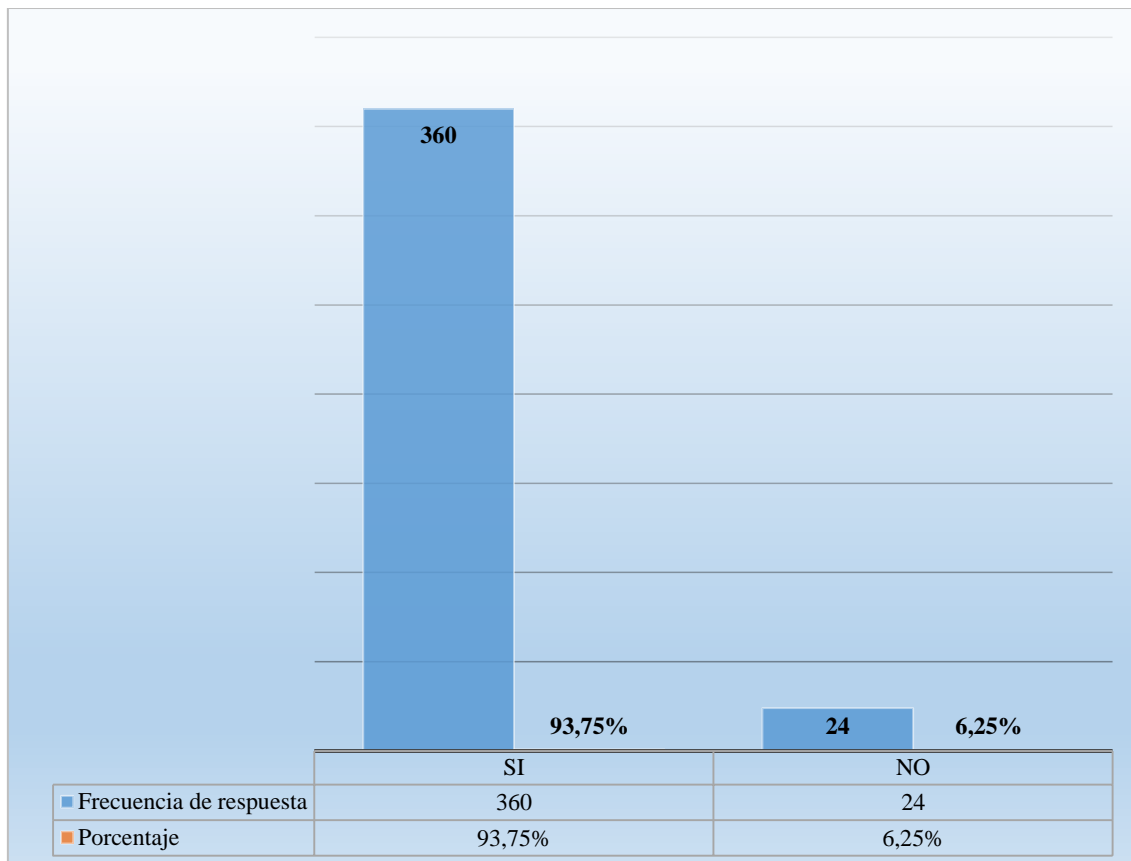


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 28

Opinión del usuario respecto a si considera importante que el CAU del IESS le consulte como esta siendo atendido.

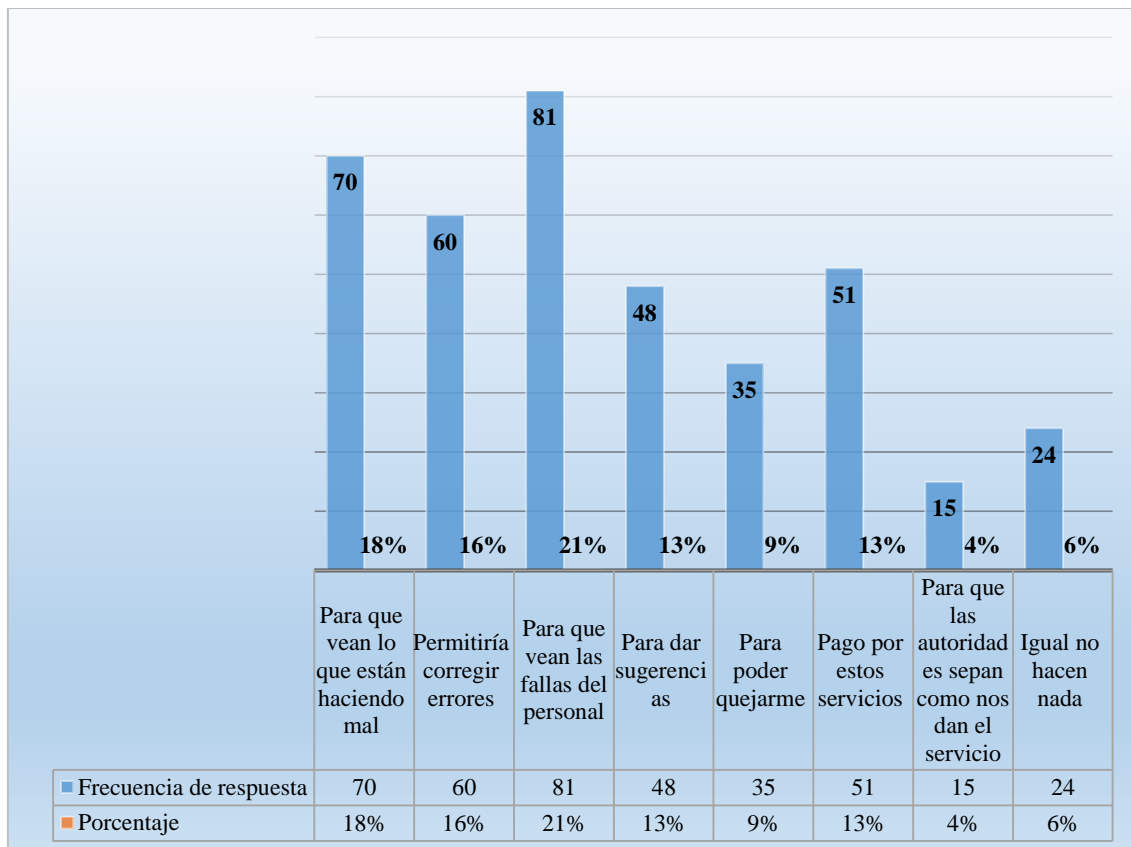


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 29

Razones del porque el usuario considera que es importante que se le consulte como está siendo atendido.

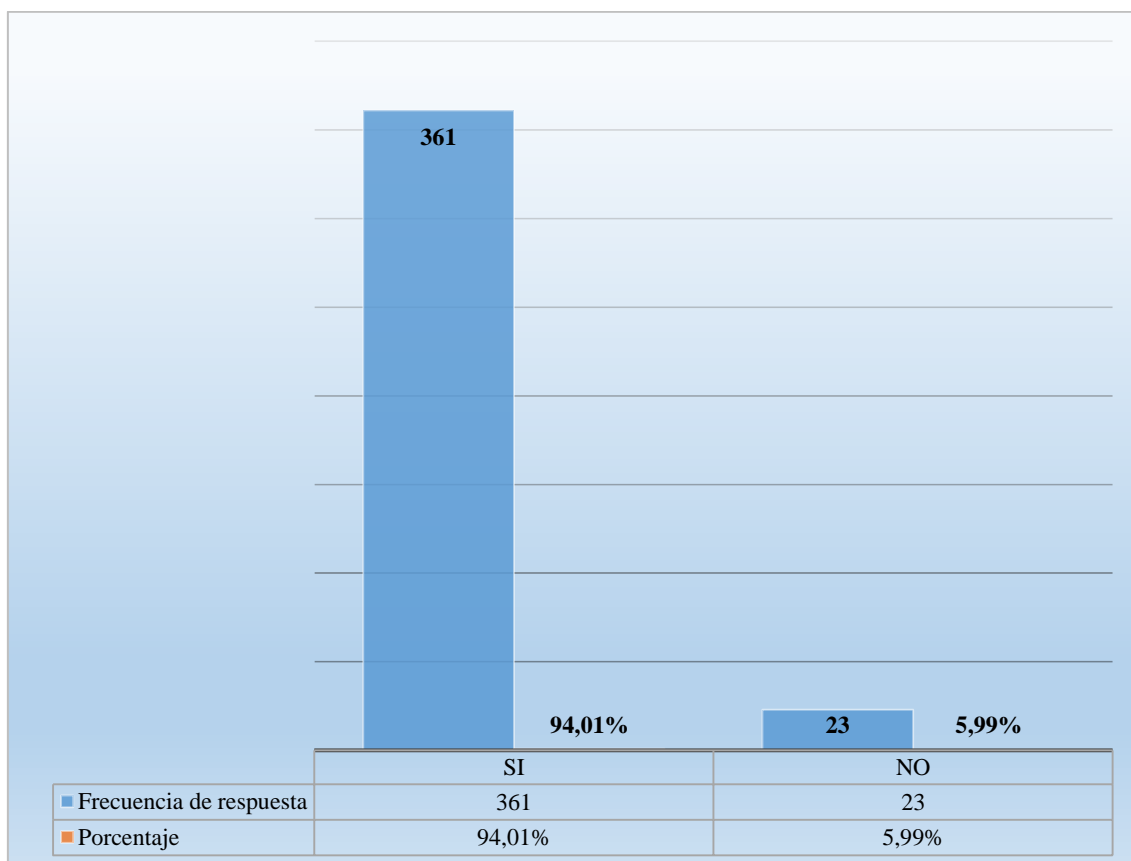


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 30

Opinión del usuario respecto a si considera importante que el CAU del IESS le consulte sobre la calidad del servicio.

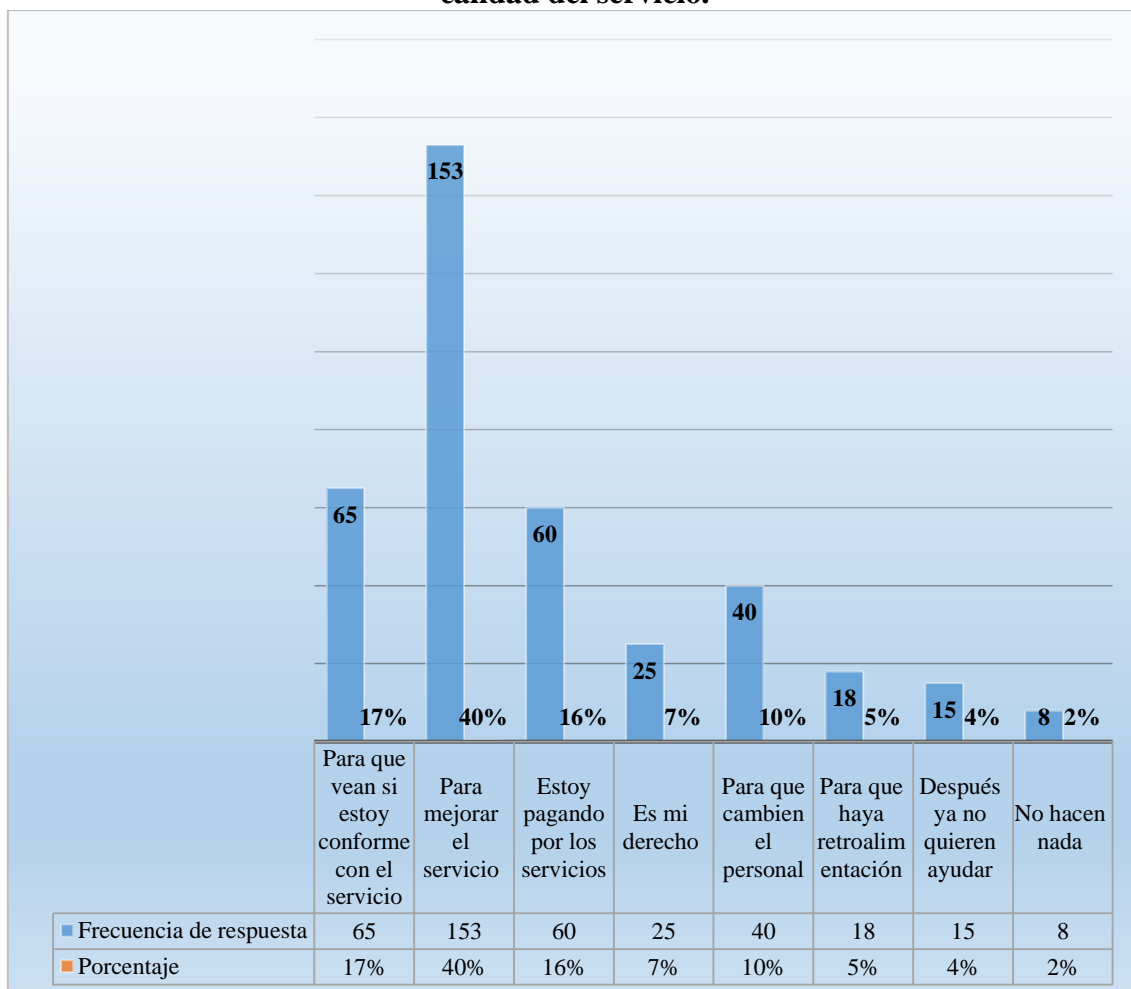


Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 31

Razones del porque el usuario considera importante que se le consulte sobre la calidad del servicio.



Elaborado por: La autora.

Fuente: Encuesta aplicada a una muestra de 384 usuarios que utilizan los servicios del CAU del IESS de un universo de 434.337 personas.

Anexo No. 32

Transcripción de la entrevista semi estructurada realizada a la Jefa de la Unidad Provincial de Afiliación y Cobertura del IESS en Pichincha.

Entrevistada: Katerine Fernanda Molina (JPAC del IESS).

Tiempo en el cargo: 2 años.

Hora: 9:30.

Fecha: 6 de septiembre de 2016.

P¹³: ¿Según su opinión, en la prestación de un servicio que aspecto considera que es el más importante?

Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, filas)

Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por internet)

Talento Humano (Cortesía, trato equitativo, atención ágil y oportuna)

R¹⁴: Definitivamente el talento humano es esencial en la prestación de un servicio, pues aunque haya buenos procesos y buenos equipos, si debe no hay un buen personal de nada sirve.

P: ¿Considera usted que es necesario evaluar la satisfacción del cliente externo?

R: Si es importante conocer si el usuario está satisfecho con el servicio; sin embargo, en nuestro caso la ciudadanía antes de ser atendida ya viene con una mala percepción de los servicios que da el IESS en general, esto porque antes la institución estaba mal, actualmente estamos luchando para mejorar esta situación y lograr la satisfacción de la ciudadanía.

P: ¿Dispone la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo?

¹³ Pregunta

¹⁴ Respuesta

R: El Centro de Atención Universal, no dispone de un sistema de medición de satisfacción del usuario externo; más bien, en las unidades médicas del IESS, se cuenta con un teléfono rojo para que la ciudadanía pueda pedir información o emitir quejas sobre el servicio. Las llamadas realizadas, son atendidas a través de un call center.

P: Se lleva estadísticas sobre las quejas que son receptadas a través de este call center.

R: No se llevan estadísticas, pero cada semana las autoridades nos reunimos y evaluamos las quejas, en caso de que hubiera, estas se solucionan a través de procesos.

P: ¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?

R: Los servicios dados por la institución son varios, en un banco por ejemplo manejan una cartera de productos y servicios de 10 a 15, aquí tenemos alrededor 40 servicios, lo cual dificulta que el personal maneje todos los procesos que implican estos servicios.

También tenemos una alta rotación de personal que dificulta dar un buen servicio; la persona que ingresa desconoce los procesos, y a pesar de que se da capacitaciones, es muy difícil hacer que los nuevos servidores manejen todos los servicios.

Existe también una sobredemanda en el servicio, las personas acuden a la institución a pesar de que el servicio que requieren se realiza vía internet, cuando se les explica que el servicio deben realizarlo por internet, se molestan y piensan que no se les quiere atender.

Otro de los problemas, es que no se maneja adecuadamente los servicios por internet, esto hace que las personas necesariamente se acerquen a la institución para resolver sus problemas como por ejemplo el bloqueo de sus claves; esto, genera una congestión en el servicio.

P: ¿Qué factores considera que influyen para que estos problemas surjan?

R: El incremento de la demanda del servicio, se debe en gran parte a los tramitadores; estas personas, realizan o asesoran mal sobre algunos servicios que la institución da por internet, cuando hay algún problema, los usuarios acuden muy molestos y mencionan que aquí fue que le realizaron mal el servicio y que requieren la solución del mismo.

La alta rotación de personal, se debe a la falta de personal fijo lo cual realmente constituyen un problema.

P: ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiar algo para mejorar el servicio dado a la ciudadanía que cambiaría y por qué?

R: Cambiaría los procesos, pues estos son muy complicados y excesivos; también cambiaría los tiempos de espera que actualmente están entre 40 minutos y 1 hora.

P: ¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?

R: No tenemos estadísticas relacionadas a quejas, razón por la cual no podría mencionar cuales son los motivos más comunes de queja, los ciudadanos se acercan libremente a las jefaturas en caso de algún reclamo.

P: ¿Qué medidas toman para dar solución a dichas quejas?

R: Cada semana, las autoridades se reúnen para analizar problemas o quejas relacionadas con el servicio, estas son solucionadas a través de procesos.

P: ¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?

R: Entre las debilidades podría mencionar que: El personal no maneja todos los procesos que intervienen en la prestación del servicio porque son demasiado amplios y requieren muchos conocimientos; existen cambios constantes en las leyes lo cual involucra cambios en los procesos o en los requisitos para acceder al servicio, esto genera una percepción de que el problema es el servicio; y, existe una sobredemanda del servicio.

Entre las fortalezas que tenemos están: el compromiso de la administración actual por mejorar los servicios, es así como actualmente se está buscando implementar unidades de servicio en los centros comerciales las mismas que atenderán hasta los sábados; otra fortaleza, sería la apertura que tienen las jefaturas con los afiliados, ya que éstos pueden acercarse sin ningún problema a emitir sus quejas y sugerencias ante cualquier autoridad; podría mencionar también que hay una buena actitud de personal para mejorar el servicio.

P: ¿Cómo calificar la calidad del servicio dada por esta institución en una escala de valoración de 0 a 5, siendo cero la menor puntuación y 5 la más alta puntuación?

R: Si esta pregunta me hubiera planteado años atrás, diría que 0; actualmente se está trabajando por mejorar el servicio, sin embargo todavía queda mucho por hacer, por ello mi calificación sería 2,5.

Anexo No. 33

Transcripción de la entrevista semi estructurada realizada al responsable del CAU del IESS.

Entrevistado: Rolland Jhayya (RCAU del IESS en el DMQ).

Tiempo en el cargo: 6 años como responsable de otros centros de atención, en el CAU del IESS del DMQ lleva 2 meses.

Hora: 11:30.

Fecha: 17 de septiembre de 2016.

P: ¿Según su opinión, en la prestación de un servicio que aspecto considera que es el más importante?

Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, filas)

Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por internet)

Talento Humano (Cortesía, trato equitativo, atención ágil y oportuna)

R: El factor más importante es el talento humano; sin embargo, este va de la mano con el factor estructural ya que el sistema y los equipos permiten dar el servicio. No basta con que el servidor público sea amable y cortés si el sistema no permite dar el servicio al ciudadano.

P: ¿Considera usted que es necesario evaluar la satisfacción del cliente externo?

R: Depende, si es a la forma de atender sí, pues a veces suceden cosas que se escapan de nuestras manos como las deficiencias del sistema; esto, puede causar una sensación de insatisfacción lo cual perjudicaría la evaluación del servidor público. Sería necesario más bien indagar que problemas percibe la ciudadanía para mejorar el servicio y generar satisfacción.

P: ¿Dispone la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo?

R: Si

P: ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la institución para evaluar la satisfacción del usuario externo?

R: Tenemos únicamente los calificadores de atención, donde el usuario puede colocar si el servicio recibido fue excelente, muy bueno, bueno o malo.

P: Llevan estadísticas de lo evaluado a través de estos calificadores.

R: No, los resultados de los calificadores están enlazados directamente con las computadoras de las autoridades, ellos se reúnen cada semana y deciden qué medidas tomar con el servidor público que no da una buena atención.

P: ¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?

R: No se hace un buen uso de la clave, tanto los afiliados como empleadores bloquean cada rato su clave personal; otro problema, es que las personas que se encuentran en la puerta de entrada ofreciendo ayuda con los servicios que la institución da por internet, bloquean apropiado la clave de los usuarios, para que estos vengán constantemente a la institución; esto, les da más dinero a sus negocios de internet, copias, e impresiones; y, a nosotros nos genera una mayor demanda en el servicio.

P: ¿Qué factores considera que influyen para que estos problemas surjan?

R: El principal factor, es el desconocimiento que tienen los ciudadanos sobre la forma de acceder a los servicios que la institución ofrece a través de internet.

P: ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiar algo para mejorar el servicio dado a la ciudadanía que cambiaría y por qué?

R: Disminuiría los procesos porque son demasiados, y cambiaría el sistema actual por un sistema más amigable.

P: ¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?

R: Los usuarios se quejan porque el personal desconoce los procesos y también porque el sistema no funciona.

P: ¿Qué medidas toman para dar solución a dichas quejas?

R: Se está capacitando al personal para que conozca todos los procesos, pero estos son muy complejos; en cuanto al sistema no se ha hecho nada.

P: ¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?

R: Entre las debilidades podría mencionar: desconocimiento del personal sobre todos los procesos que se llevan a cabo para dar el servicio; el personal nuevo no está bien capacitado, a veces incluso entran directo a trabajar; y fallas en el sistema.

En cuanto a las fortalezas, podría mencionar que se da un trato cordial y hay trabajo en equipo.

P: ¿Cómo calificar la calidad del servicio dada por esta institución en una escala de valoración de 0 a 5, siendo cero la menor puntuación y 5 la más alta puntuación?

R: Yo le pondría 4 pues hay cosas que se deben mejorar como el sistema.

P: ¿He podido observar que existe ausencia de personal en los módulos de servicios, a que se debe esto?

R: Tenemos tres personas ausentes, las mismas que ya tienen reemplazo; sin embargo, los nuevos servidores previo a prestar sus servicios, deben tener una clave de acceso al sistema y deben recibir capacitación lo cual requiere de tiempo.

Anexo No. 34

Transcripción de la entrevista semi estructurada realizada al supervisor de servicios del CAU del IESS.

Entrevistado: Luis Carrión (SCAU).

Tiempo en el cargo: 6 meses.

Hora: 12:30.

Fecha: 17 de septiembre de 2016.

P: ¿Según su opinión, en la prestación de un servicio que aspecto considera que es el más importante?

Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, filas)

Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por internet)

Talento Humano (Cortesía, trato equitativo, atención ágil y oportuna)

R: El talento humano es el más importante, pues es quien atiende de forma directa al ciudadano.

P: ¿Considera usted que es necesario evaluar la satisfacción del cliente externo?

R: Sí, para saber cómo fue atendido y el trato que recibió.

P: ¿Dispone la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo?

R: Sí.

P: ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la institución para evaluar la satisfacción del usuario externo?

R: Calificadores de servicios.

P: Llevan estadísticas de lo evaluado a través de estos calificadores.

R: No lo sé, pero al final del mes nos dicen si hay algún problema con el servicio.

P: ¿Conoce en que calificación se encuentra el servicio dado por esta institución a través de los calificadores de servicios?

R: Estamos entre muy bueno y sobresaliente.

P: ¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?

R: El sistema es lento y el personal no maneja todos los procesos.

P: ¿Qué factores considera que influyen para que estos problemas surjan?

R: No hay suficiente capacidad, pues los servicios que se dan aquí son varios y hay mucha demanda de los mismos.

P: ¿Si usted tuviera la oportunidad de cambiar algo para mejorar el servicio dado a la ciudadanía que cambiaría y por qué?

R: Cambiaría el sistema porque presenta muchas fallas; disminuiría los procesos porque son demasiados; y generaría más servicios en línea porque hay mucha gente esperando ser atendida y algunos trámites que requieren son muy sencillos, tranquilamente podrían hacerlo a través de internet.

P: ¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?

R: Que el sistema es lento y que no hay sistema.

P: ¿Qué medidas toman para dar solución a dichas quejas?

R: Estamos en un proceso de cambio de sistema para mejorar el servicio dado a la ciudadanía.

P: ¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?

R: Entre las debilidades estarían: sistema deficiente, excesivo tiempo de espera que es consecuencia del sistema, y la falta de personal para dar el servicio.

Las fortalezas serían: la atención dada al usuario, la agilidad en los trámites, y el buen ambiente laboral.

P: ¿Cómo calificar la calidad del servicio dada por esta institución en una escala de valoración de 0 a 5, siendo cero la menor puntuación y 5 la más alta puntuación?

R: Considerando que tenemos algunas debilidades mi puntuación sería 4.

Anexo 35

Resultados de la entrevista estructurada aplicada a los burócratas callejeros.

