

# ART.

*por* Yeanyne Mosquera

---

**Fecha de entrega:** 07-jun-2020 08:28p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1339699916

**Nombre del archivo:** 1\_Art\_culo\_completo\_correcci\_n\_bibliograf\_a\_07\_junio-1.docx (184.27K)

**Total de palabras:** 4921

**Total de caracteres:** 28377

## **Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador**

**Yeanyne Mosquera Tucunango<sup>1</sup>**

### **RESUMEN**

El estado ecuatoriano se preocupa permanentemente por mejorar atención al usuario y la calidad de servicio en las instituciones públicas en muchos casos no se ha obtenido los resultados esperados. Este análisis nos muestra que la calidad del servicio que reciben los usuarios depende mucho del trato que los funcionarios le brindan, siendo así un factor subjetivo. El presente estudio se basa en analizar la información de la calidad de servicio en la atención que se le brinda al usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil, donde en promedio se atienden 414 ciudadanos mensualmente por ello esta investigación se fundamenta en la influencia que tiene el funcionario a la hora de brindar una calidad de servicio al usuario. El enfoque que se dará, es de forma cuantitativa por lo que se realiza un estudio de 136 encuestas, las mismas que pretenden mostrar el porcentaje de satisfacción de usuarios y calidad de servicio percibida por los mismos. Los resultados arrojan que la falta de conocimiento de los funcionarios en algunas áreas (información, consultas, etc.) del Ministerio hace que el usuario no reciba una atención óptima, lo que implica que tengan que perder tiempo y al ser éste el valor de calidad susceptible, es lo que califican como una mala atención, de tal forma que partiendo de estos resultados se puede tener un análisis que permita a la institución plantearse estrategias para mejorar los niveles de servicio.

### **KEY WORDS**

**Calidad de servicio, atención al usuario, Ministerio de Trabajo, instituciones públicas, satisfacción.**

### **ABSTRACT**

The Ecuadorian state is constantly concerned with improving customer service and the quality of service in public institutions in many cases the expected results have not been obtained. This analysis shows us that the quality of the service that users receive depends a lot on the treatment that officials give them, thus being a subjective factor. The present study is based on analyzing the information on the quality of service in the care provided to the user in the Regional Ministry of Labor Guayaquil, where on average 414 citizens are served monthly, so this research is based on the influence that has the official at the time of providing a quality of service to the user. The approach that will be taken is quantitatively, so a study of 136 surveys is carried out, which are intended to show the percentage of user satisfaction and quality of service perceived by them. The results show that the lack of knowledge of the officials in some areas (information, consultations, etc.) of the Ministry means that the user does not receive optimal attention, which implies that they have to waste time and since this is the quality value susceptible, is what they qualify as poor attention, so that based on these results you can have an analysis that allows the institution to consider strategies to improve service levels.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día el servicio público en el Ecuador se ha visto empañada por diferentes causas como corrupción, burocracia, falta de empatía, entre otras. Se escucha siempre decir que la atención del servicio público es pésima o que el servidor público es incompetente, (Chanes Nieto,

---

<sup>1</sup> Yeanyne Yuliana Mosquera Tucunango, Ing. Gestión Empresarial, Asistente Control Técnico, Universidad Estatal de Milagro, yeanyne\_mosquera@hotmail.com

2017) que el funcionario no cumple sus expectativas como prestador de servicio y que no tienen una buena predisposición en atender a los ciudadanos.

Debido a que el servicio público ha sido señalado como una de las actividades de mala calidad, el Estado ecuatoriano ha implementado manuales o procesos sobre la atención al usuario y como debe proceder un funcionario para brindar un servicio de calidad.

Esta investigación está orientada a la atención que se brinda en el sector público, como la actitud, la buena predisposición, el conocimiento sobre el tema que el usuario necesita ser atendido, son variables valiosas que el ciudadano interpreta como una atención de calidad.

Es por ello que la influencia del usuario en el sector público con respecto a la satisfacción de un servicio brindado es preponderante, la voz del ciudadano cada vez toma mayor importancia, y se hace sentir con mayor fuerza, debido a su insistencia más que justificada en la obtención de un servicio de manera eficiente, oportuna y con cortesía. Cada vez más podemos darnos cuenta que el usuario tiene herramientas para juzgar una atención de calidad, y al ser la calidad un tema subjetivo se torna mucho más difícil satisfacerlos.

Por ello este estudio ayudará a encontrar las variables que el ciudadano percibe como buena atención. En este ámbito la calidad y la satisfacción son conceptos que deben estudiarse detenidamente y aplicarlos según las particularidades de cada institución.

Por aquello esta investigación es de enfoque cuantitativo, donde las encuestas nos arrojan resultados de cómo se percibe la atención en el Ministerio del Trabajo Regional Guayaquil y que los ciudadanos no sólo distinguen la atención que recibe del funcionario sino también el tiempo de espera, los procesos fáciles, burocracia cero y el establecimiento en buenas condiciones como atención de calidad y donde ellos se sienten realmente satisfechos con todos estos argumentos.

Con estos resultados se podrá ayudar a que mejore la atención brindada en el Ministerio del Trabajo por parte de los funcionarios que laboran en esa institución.

Dentro de esta investigación estará dividida entre el Desarrollo (Materiales y Métodos (Metodología, Resultados, Discusión de resultados) y Conclusiones.

## **II. DESARROLLO**

### **MATERIALES**

Los servicios siempre han existido y tienen una historia tan antigua como la civilización misma, es a partir de los años 60 que se le da mayor importancia para evaluar y optimizar la calidad. (Torres & Vásquez Stanescu, 2015)

Debemos considerar que el servicio está destinado para satisfacer a los clientes, pero este estudio se basa directamente en el servicio que se brinda en las instituciones públicas y que su mayor referente será el ciudadano o usuario que utiliza estos servicios. *“La Administración Pública ha experimentado en los últimos años importantes cambios en la gestión pública y sus relaciones con la sociedad. La mayoría de estos cambios han surtido efecto en los modelos de gestión en implementación de políticas públicas”* (Aguilera Izaguirre, 2014)

La Administración Pública es quien debe de propender a que los servicios que utilizan estos usuarios sean de calidad y por ende se preocupen por la satisfacción de la misma.

Desde hace décadas las empresas privadas se ha preocupado por la atención que se le da al cliente, siendo éste su prioridad; pero en cambio las instituciones públicas han estado alejado de este tema hasta hace las últimas tres décadas que la corriente de la Nueva Gerencia Pública ha tomado mayor auge. (Quevedo Quilamán & Andalaft Chacur, 2008).

Lo que busca esta corriente es tomar lo mejor de las empresas privadas y ponerlas en práctica en las instituciones públicas en cuanto a servicio al cliente se refiere (Quevedo Quilamán & Andalaft Chacur, 2008)

El mal del servicio público siempre ha sido la mala atención de parte de los funcionarios, la ausencia de profesionales comprometidos con el servicio es lo que mayor daño le ha hecho al servicio público (Chanes Nieto, 2017)

Es por esta razón que de manera global las instituciones públicas han implementado cambios significativos para tener una atención de calidad en el servicio público, siendo así que *“en 1987 la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) publicó el documento: La administración al servicio del público, donde impulsa un enfoque basado en la Calidad”* (Aguilera Izaguirre, 2014)

También se desarrolló una Cumbre donde se enfocó en la calidad de la gestión pública donde su principal objetivo es *“satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos”* (XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, 2008)

Siendo así, que el Estado ecuatoriano se ha preocupado por mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia en los funcionarios que ha implementado normas técnicas (Ministerio del Trabajo, 2018c) y guías (Ministerio del Trabajo, 2017)

Como se expuso en líneas anteriores, que esta investigación se basa en la calidad de atención que brinda un funcionario a un usuario con respecto a la satisfacción que éste desea; pero antes de eso debemos enunciar los conceptos de calidad, satisfacción y servicio que aunque podrían ser parecidos en una institución privada varían de una institución pública; muchos dirán pero si el objetivo es el mismo de satisfacer, es posible que si sea semejante pero cómo llegar a ese objetivo es lo que difiere de lo privado.

Existen muchas definiciones en cuanto a calidad se refiere, haremos referencia a los más relevantes para esta investigación.

Según la ISO 9000 *“es aquella que abarca la totalidad de los rasgos y características relacionados con la capacidad para satisfacer las necesidades manifiestas o latentes de los usuarios”* citado por (Aguilera Izaguirre, 2014)

*“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”* (XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, 2008)

Enfocándonos en la calidad de la gestión pública podremos decir que es la manera más óptima de realizar las cosas, para conseguir la satisfacción del usuario, que, en sí, ese es el objetivo principal. (Casermeiro de Goytia, 1998)

Ahora bien, si ya hemos indicado que la calidad es la acción de satisfacer al usuario, que entendemos por satisfacción, para hacer relato a este término haremos referencia de algunos autores.

Philip Kotler define la satisfacción del cliente como *“el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativa”* citado por (Thompson, 2006)

Según (Devoto Ratto, n.d.) *“es que las percepciones sean iguales a las expectativas”*

Ramió (2012) *“expresa que las instituciones públicas deben satisfacer los intereses generales de sus comunidades”* citado por (Villa Sánchez, Cando Zumba, Alcoser Cantuña, & Ramos Morocho, 2017)

Después de haber revisado los conceptos de algunos autores como Kotler, Ramió, ahora definiremos lo que es servicio.

Pero debemos destacar que hablaremos directamente del servicio público que es nuestro enfoque en este estudio.

Dentro de Sarmiento (1996) indica que los servicios públicos son acciones realizadas por instituciones públicas o estatales con el fin de satisfacer necesidades a la comunidad citado por (Villa Sánchez et al., 2017)

*“Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública”* (Casermeiro de Goytia, 1998)

Saber estas definiciones es importante, pero qué pasa cuando aun conociendo estos conceptos de que la calidad es sustancial para satisfacer a los usuarios dentro del servicio público, pero que, en la actualidad estos términos no se cumplen a cabalidad, debido a que existen muchas más variables que hacen que el servicio público se vea empañada por otras causas que a continuación describiremos.

Debemos tener claro que no hay persona más importante dentro de una institución pública que el ciudadano o usuario al cual se le brinda un servicio, que la razón de ser de toda entidad estatal es que este usuario este completamente satisfecho con el servicio que requirió y que todas las expectativas que tenía antes de entrar a esa institución hayan sido cumplidas.

Pero para cumplir con esas expectativas es importante precisar que el papel del funcionario es primordial para la satisfacción de la atención que requiere el usuario.

Hay muchos factores que influyen o coadyuvan a que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida dentro de la institución, ya que ellos no sólo se fijan en la atención, sino que establecen otras variables como tiempo de espera en ser atendido, trato cordial de parte del funcionario, establecimiento en óptimas condiciones, conocimiento, eficiencia y eficacia.

Cantú (1999) señala *“como los principales factores de calidad, el comportamiento, actitud y habilidad del servidor humano, los errores cometidos durante la prestación, el tiempo de espera y el tiempo de entrega del servicio”* citado por (Peralta Montecinos, 2006)

Por ello podemos decir que la satisfacción de los usuarios puede medirse en los siguientes niveles *“En la calidad percibida en la atención. En la calidad de los procesos. En la eficiencia de los tiempos de espera. En las actitudes de respeto de los servidores públicos. En la información brindada. En las instalaciones ofrecidas. En los servicios prestados. Todo este conjunto de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad”* (Casermeiro de Goytia, 1998)

Sabemos que el primer filtro para que el usuario juzgue la calidad del servicio tomado será la empatía que haya recibido de parte del funcionario, luego calificará la atención *“sin errores, sin fallas, sin lentitud, sin desperdicios y sin duplicidades, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos”* (Casermeiro de Goytia, 1998)

Es responsabilidad de todos los funcionarios que forman la institución, desde la persona que atiende en información hasta el más alto nivel de que el usuario se sienta realmente satisfecho, esto es un trabajo en equipo donde todos se comprometan en dar un servicio de calidad (Camarasa Casterá, 2004)

Los funcionarios son esenciales por no decir los primordiales para un servicio de calidad, ya que ellos son los que conocen los problemas de los usuarios, conocen las expectativas por la cual ellos requieren el servicio, ellos son el servicio y responsables de la atención brindada, son la imagen de la institución y son los que hacen posible el éxito de la organización. (Camarasa Casterá, 2004)

Mejorar la calidad en las instituciones públicas y mejorar la eficiencia en los funcionarios que brindan dicha atención se ha vuelto primordial en la Administración Pública (Muñoz Machado, 1999) tanto así que existen acuerdos internacionales donde las metas y objetivos están encaminados a resultados cuantificables donde lo primordial es satisfacer las necesidades de la sociedad (XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, 2008)

Pero cómo medimos el grado de satisfacción o conocemos lo que un usuario define como un servicio de calidad.

Existen diversos procedimientos para analizar o medir esta variable como las encuestas, buzón de sugerencia, etc.

Y para esto nuestra investigación se basará en las encuestas.

## MÉTODOS

Para el cálculo de la muestra se tomó como referencia la población del número de personas atendidas mensualmente en un mes promedio, que es 414 personas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%, según el cálculo tamaño de muestra finita (formula 1), que dan como resultado 136 encuestas explicadas en la tabla 1

$$n = \frac{z^2 NPQ}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

**Formula 1:** Muestra finita

**Tabla 1:**

*Valores para obtener tamaño de muestra*

<b>Parámetro</b>	<b>Valor</b>
Población	414
Desviación (Z)	1,96
p	95%
q	5%
e	3%
n	136

La investigación es de tipo descriptiva y con un enfoque cuantitativo ya que el objetivo es contar con información real, sobre los factores de calidad de servicio que puedan garantizar o no la satisfacción del cliente.

Para este estudio se utilizó la encuesta como una herramienta básica de investigación, conformada de 11 preguntas, la cual se tabuló en el sistema SPSS.

Las encuestas realizadas se aplicaron de manera aleatoria, donde no se consideró la edad, sexo o situación económica. Se las realizó en el mes de noviembre en un período de tiempo de 15 días, cada encuesta realizada a los usuarios tomó más o menos 5 minutos por persona.

Para poder medir la satisfacción o no del usuario, se lo ejecutó en el área de información, cuando el usuario fue atendido por un funcionario.

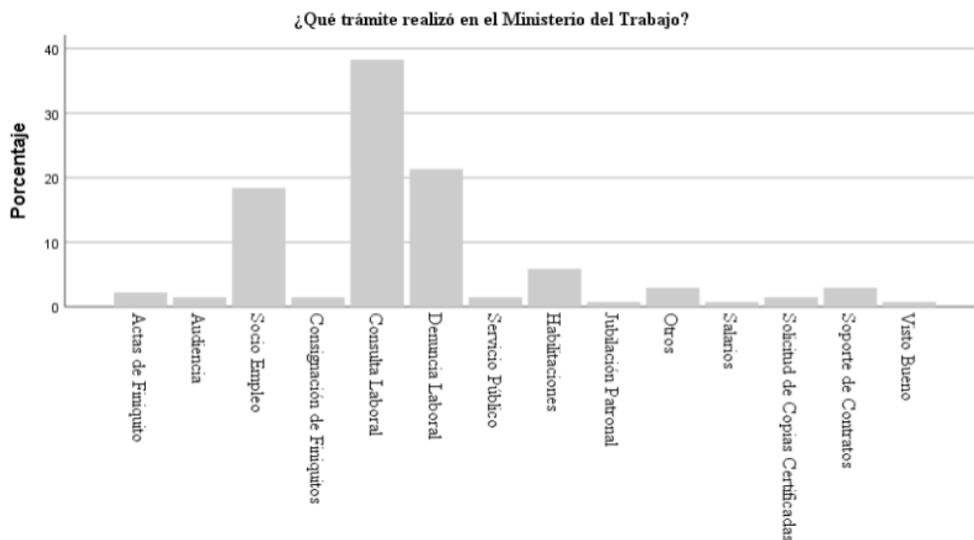
El horario el cual se realizó la encuesta fue en horas de la tarde, por ser un indicador de tiempo más vulnerable para la atención.

## RESULTADOS

De acuerdo a las encuestas realizadas en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil con una muestra de 136 usuarios, se les formuló 10 preguntas relacionadas con la calidad de atención, el servicio brindado por el funcionario y la satisfacción.

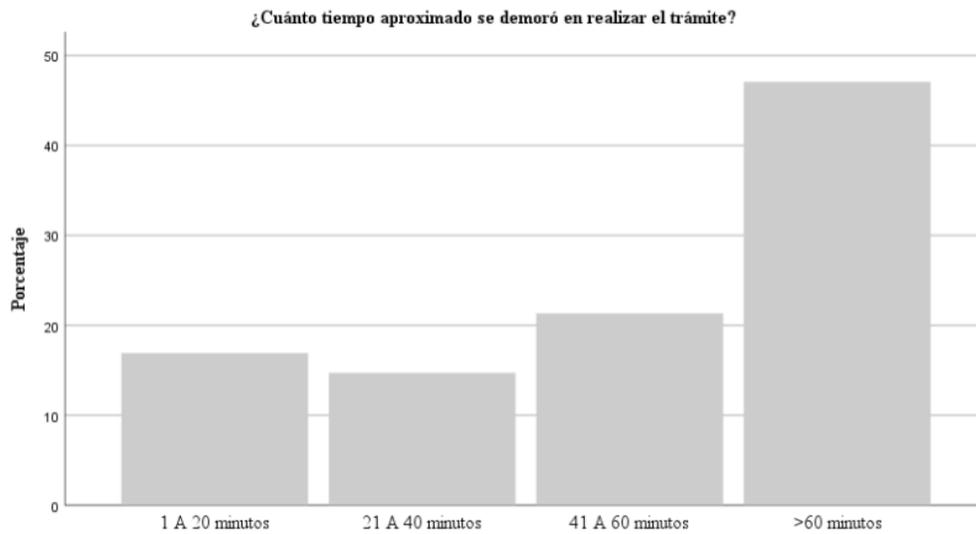
Es preciso recordar que la atención que recibe el usuario, no sólo es por parte de un funcionario, ya que el servicio es realizado por distintos funcionarios y por diferentes departamentos.

Adicional se realizó una pregunta como sugerencia para que la atención recibida sea calificada como excelente.



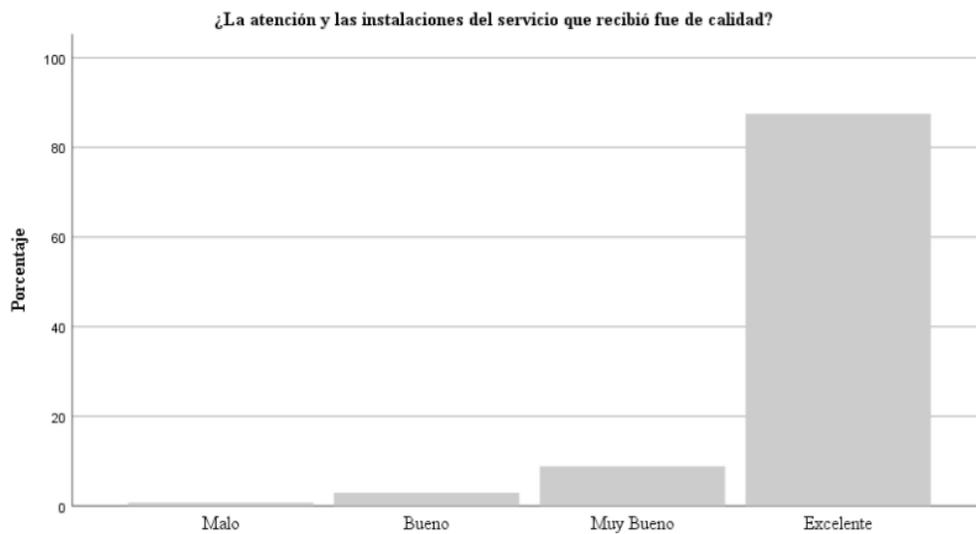
*Figura 1.* Trámite realizado en el Ministerio

Esta pregunta fue realizada con respecto al trámite que realizan los ciudadanos en las diferentes áreas del Ministerio del Trabajo, donde la mayor afluencia de usuarios se encuentra en los departamentos de Consulta Laboral con un 38,24% y Denuncias con el 21,32%



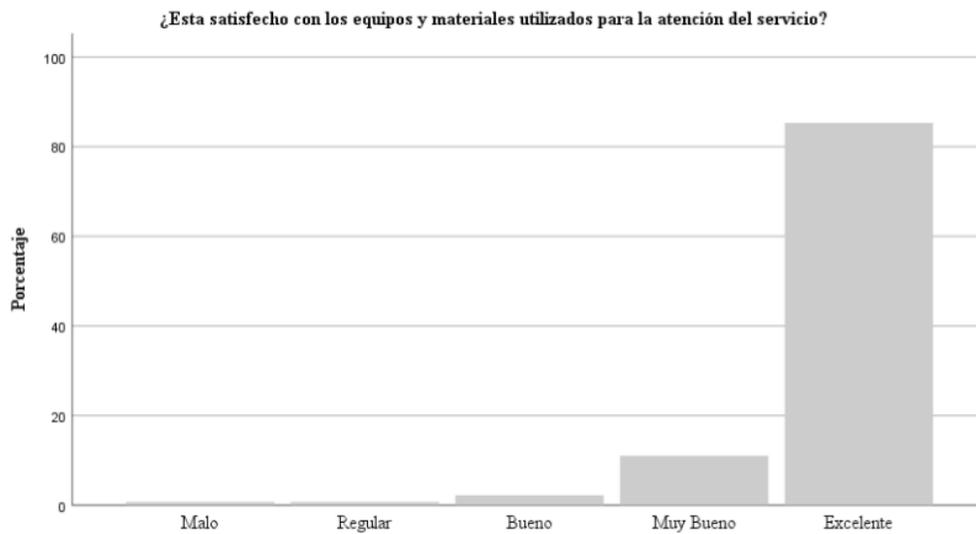
*Figura 2:* Tiempo de espera

Por otro lado, podemos apreciar que el tiempo que se demoró en realizar el trámite donde el 47,06% de los usuarios esperaron más de 60 minutos en ser atendido.



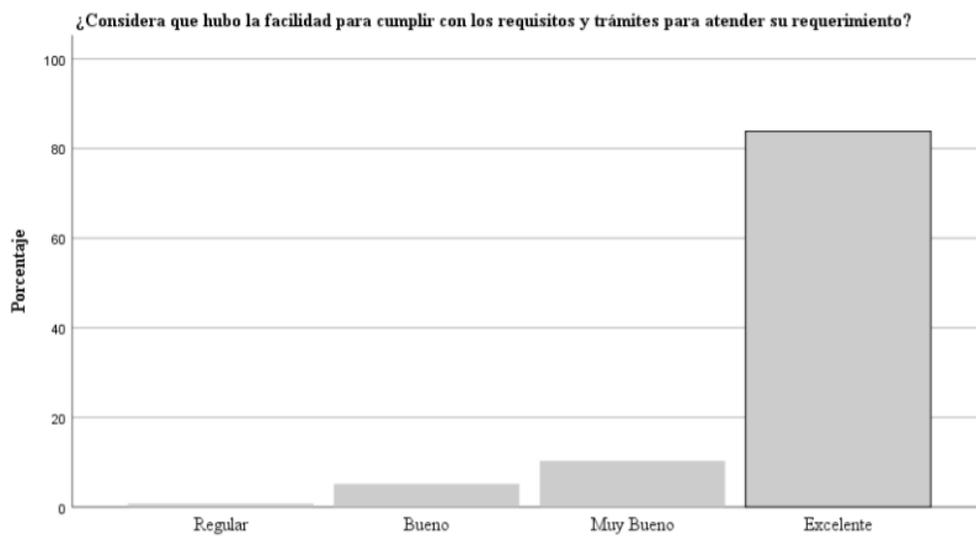
*Figura 3:* Atención e instalaciones

En el análisis hubieron 87,50% de usuarios que sienten que la atención y las instalaciones del servicio que recibió fue de calidad



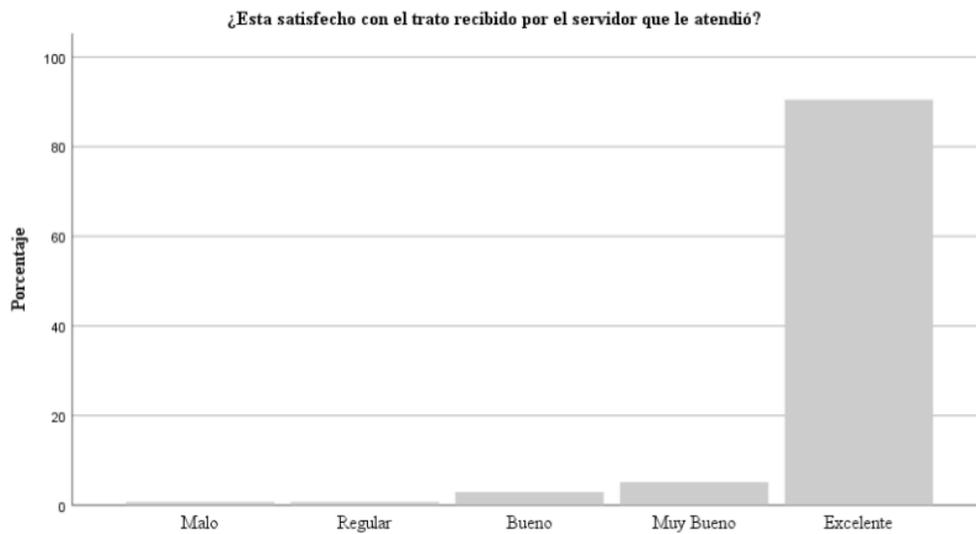
**Figura 4:** Equipos y materiales

En el análisis el 85,29% de usuarios están satisfechos con los equipos y materiales utilizados para la atención del servicio.



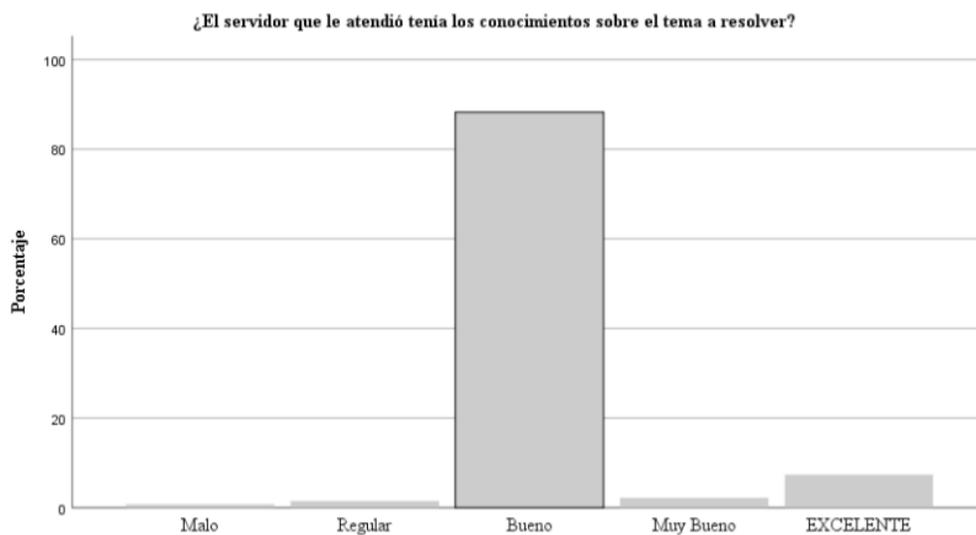
**Figura 5:** Requisitos y trámites

En este análisis si considera si hubo facilidad para cumplir con los requisitos y trámites para atender su requerimiento, el 83,82% piensa que fue excelente, el 10,29% muy bueno.



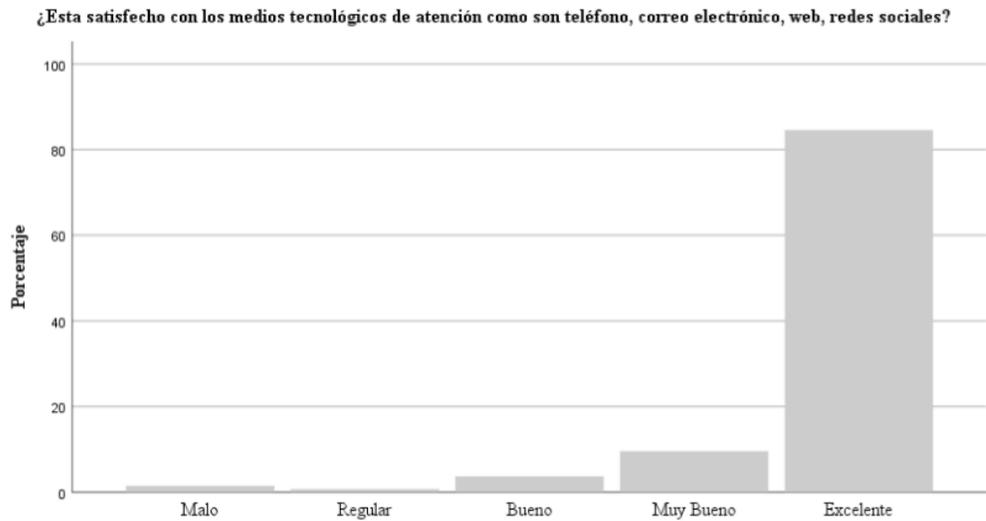
**Figura 6:** Satisfacción en el trato

Se puede observar que de acuerdo a si está satisfecho con el trato recibido por el servidor que le atendió el 90,44% indican excelente.



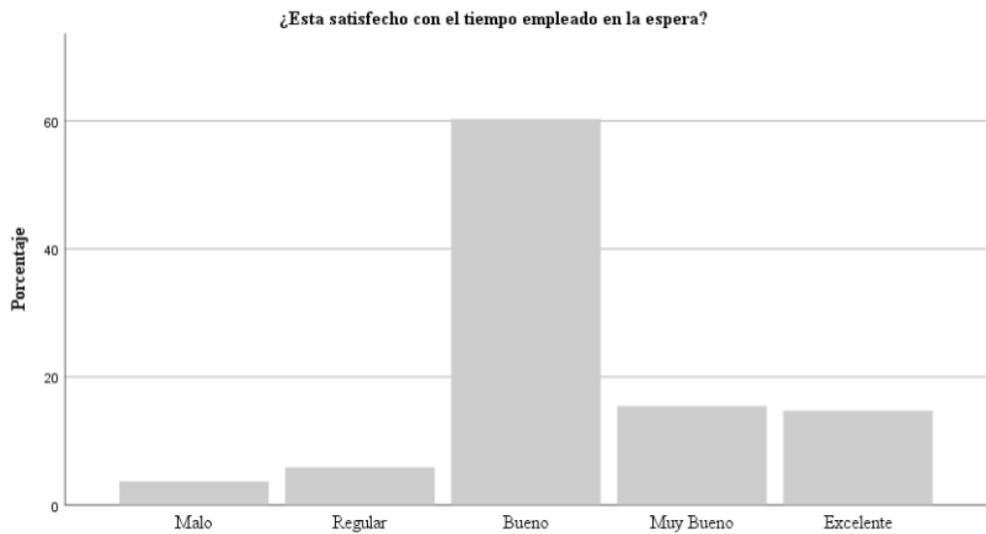
**Figura 7:** Conocimientos del servidor

El 88,24% de los encuestados indican como bueno a los conocimientos del servidor sobre el tema a resolver.



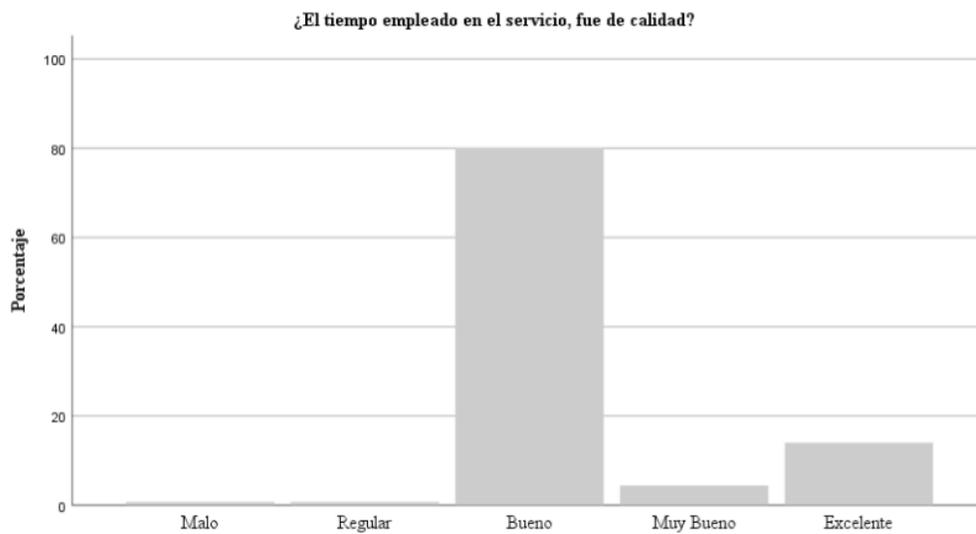
**Figura 8:** Medios usados

En el análisis si el usuario se siente satisfecho con los medios utilizados para la atención el 84,56% de los encuestados indican que esta excelente.



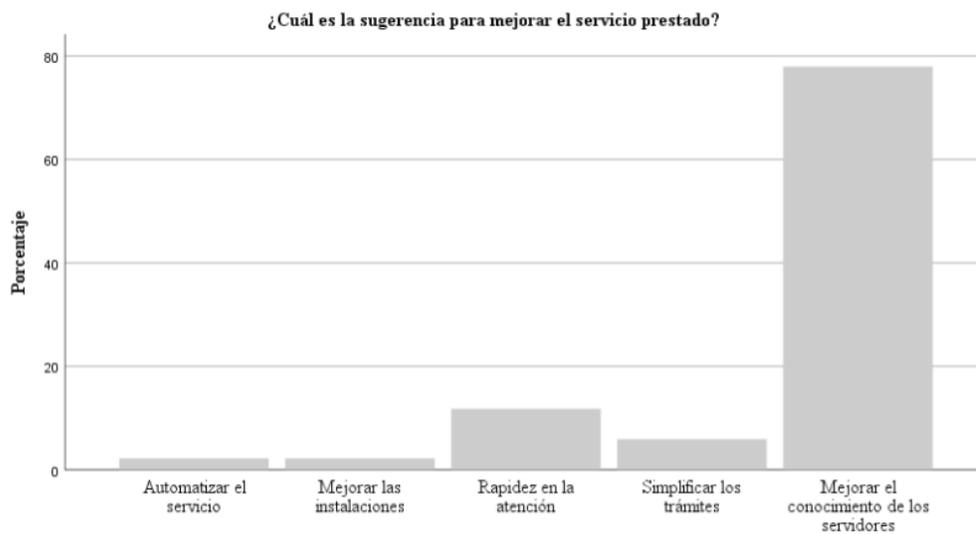
**Figura 9:** Tiempo de espera

Por otro lado, se les preguntó dónde el usuario se siente satisfecho con el tiempo empleado en la espera el 60,29% de los ciudadanos indican como bueno.



**Figura 10:** Tiempo empleado en el servicio

En este gráfico podemos apreciar que el 80,15% de los encuestados indican como buena al tiempo empleado en el servicio



**Figura 11:** Sugerencia en el servicio

Y de manera global se les realizó la pregunta como muestra en el Gráfico No. 11 que cual sería la sugerencia para mejorar el servicio prestado y como más relevantes tenemos que el

77,94% de los encuestados indicaron que se debe mejorar el conocimiento de los servidores y el 11,76% que debe existir rapidez en la atención.

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este estudio se realizó la correlación de Pearson (r) para medir la relación estadística entre dos variables, que dentro de nuestra investigación son la calidad, satisfacción y atención.

En este sentido si la relación es 1 es que tienen una relación perfecta positiva y si es -1 tienen una relación perfecta negativa entre las dos variables.

**Tabla 2**

*Correlación Variable Calidad- Atención*

			¿Cuánto tiempo aproximado se demoró en realizar el trámite?	¿Cuánto tiempo se demoró en los requisitos y trámites para atender su requerimiento?	¿Considera que hubo la facilidad para cumplir con los requisitos y trámites para atender su requerimiento?	¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera?
¿Cuánto tiempo aproximado se demoró en realizar el trámite?	Correlación de Pearson	de 1		,700**		,685**
	Sig. (bilateral)			0,000		0,000
	N	136		136		136
¿Considera que hubo la facilidad para cumplir con los requisitos y trámites para atender su requerimiento?	Correlación de Pearson	de ,700**		1		,601**
	Sig. (bilateral)	0,000				0,000
	N	136		136		136
¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera?	Correlación de Pearson	de ,685**		,601**		1
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000		
	N	136		136		136

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación entre las variables de calidad y atención que se encuentran dentro de las preguntas que se realizaron a los usuarios del Ministerio del Trabajo Regional Guayaquil arrojaron los siguientes resultados, la pregunta de si ¿Cuánto tiempo aproximado se demoró en realizar el trámite? y ¿Considera que hubo la facilidad para cumplir con los requisitos y trámites para atender su requerimiento? Existe un 0,700 que nos indican que las variables están estrechamente relacionadas. ¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera? Existe un 0,685 donde están relacionadas.

Así también en las preguntas ¿Considera que hubo la facilidad para cumplir con los requisitos y trámites para atender su requerimiento? y si ¿Cuánto tiempo aproximado se demoró en realizar el trámite? Existe un 0,700 que hay una relación positiva. Y sobre ¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera? Existe un 0,601 donde hay una correlación afirmativa. Con respecto a la pregunta de si ¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera? y ¿Cuánto tiempo aproximado se demoró en realizar el trámite? Existe un 0,685 donde están relacionadas. Y sobre ¿Considera que hubo la facilidad para cumplir con los requisitos y trámites para atender su requerimiento? Existe un 0,601 donde hay una correlación afirmativa.

**Tabla 3***Correlación Variable Servicio- Satisfacción*

		¿Está satisfecho con el trato recibido por el servidor que le atendió?	¿El servidor que le atendió tenía los conocimientos sobre el tema a resolver?	¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera?
¿Está satisfecho con el trato recibido por el servidor que le atendió?	Correlación de Pearson	1	,354**	,586**
	Sig. (bilateral)		0,000	0,000
	N	136	136	136
¿El servidor que le atendió tenía los conocimientos sobre el tema a resolver?	Correlación de Pearson	,354**	1	,656**
	Sig. (bilateral)	0,000		0,000
	N	136	136	136
¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera?	Correlación de Pearson	,586**	,656**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	
	N	136	136	136

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La correlación entre las variables de servicio y calidad que se formularon dentro de las preguntas de si ¿Está satisfecho con el trato recibido por el servidor que le atendió? y ¿El servidor que le atendió tenía los conocimientos sobre el tema a resolver? Existe un 0,354 levemente de relación. Y sí ¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera? Hay un 0,586 de relación.

Sobre la pregunta sí ¿El servidor que le atendió tenía los conocimientos sobre el tema a resolver? Y ¿Está satisfecho con el trato recibido por el servidor que le atendió? Existe un 0,354 levemente de relación. Y sí ¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera? Hay un 0,656 de estrecha relación.

Con respecto a la pregunta de sí ¿Está satisfecho con el tiempo empleado en la espera? Y ¿Está satisfecho con el trato recibido por el servidor que le atendió? Hay un 0,586 de relación. Y ¿El servidor que le atendió tenía los conocimientos sobre el tema a resolver? Hay un 0,656 de estrecha relación.

### III. CONCLUSIÓN

En la actualidad los usuarios están convencidos que los servicios públicos son importantes y que cada vez toman mayor relevancia en el diario vivir de cada uno de los ciudadanos que utilizan estos servicios.

Dentro de esta investigación el objetivo era evaluar la calidad de atención que recibe el usuario de parte del funcionario que labora en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil donde se evidenció por medio de las encuestas realizadas a una muestra de 136 usuarios que el 5% se siente satisfecho con la atención recibida.

Los factores que determinaron este porcentaje se debió a que del punto de partida de atención, que es el área de información no tienen conocimiento total sobre los servicios que ofrece el Ministerio, haciendo perder tiempo al usuario buscando muchas veces piso por piso donde debe ser atendido, esto se debe a que existe una alta rotación de personal en esa área, así como también que el personal que ingresa nuevo en ese departamento, no ha tenido una buena inducción con respecto a los servicios que ofrece el Ministerio.

Además de esto se pudo observar que el funcionario tiene poca empatía con el usuario que visita las instalaciones en busca de ayuda, debido a la mayoría de los ciudadanos han sido

despedidos de su trabajo o no reciben su liquidación por parte de su ex empleador, por lo que los funcionarios deben de tener más relación humana y saber entender y ponerse en la posición de cómo se encuentra ese usuario.

Hay que saber llegar al usuario porque va cargado de teorías negativas y ayudarle a encontrar una solución al problema que ellos tienen en el momento que ingresan al Ministerio.

El éxito de que el usuario se sienta satisfecho sobre la atención que recibe por parte del funcionario será de cómo ese funcionario se entregue a su vocación de servir con gentileza, empatía, cordialidad, eficiencia, pero todas estas virtudes pueden ser desarrolladas cuando el funcionario ha sido capacitado en las diferentes ramas que implica atender usuarios.

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Acosta, M. G., & Pincay Díaz, D. E. (2014). *Análisis de Calidad del Servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* (Universidad Politécnica Salesiana Ecuador). Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Aguilera Izaguirre, G. (2014). La calidad y su incorporación en la Administración Pública. *Sociedad, Estado y Territorio*, 3(1 (5)), 82–98. Retrieved from <http://www.coltam.edu.mx/wp-content/uploads/2018/03/21.-La-calidad-y-su-incorporación-en-la-Administración-Pública.pdf>
- Camarasa Casterá, J. J. (2004). La calidad en la Administración Pública. *Educación En El 2000*, 9–20. Retrieved from [https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8\\_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1](https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1)
- Casermeyro de Goytia, M. B. (1998). *La Calidad en los Servicios Públicos* (pp. 6–68). pp. 6–68. Salta.
- Castañeda Gonzales, V. E. (2015). La importancia de la calidad en la aplicación de la gestión basada en los resultados. *XX Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*, 1–16. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/E07FCDA164A5774905258037005B951E/\\$FILE/castavla.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/E07FCDA164A5774905258037005B951E/$FILE/castavla.pdf)
- Chanes Nieto, J. (2017). Los servidores de la administración pública en la Constitución. *Espacios Públicos*, 20(50).
- Congreso Nacional. (2010). *LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD*. Retrieved from [moz-extension://00dc73a7-2444-4e92-b2fe-6f91b3774de9/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fwww.gob.ec%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fregulaciones%2F2018-09%2FDocumento\\_Ley-Sistema-Ecuatoriano-Calidad\\_0.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulaciones/2018-09/Documento_Ley-Sistema-Ecuatoriano-Calidad_0.pdf)
- Devoto Ratto, R. (n.d.). *Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público*. Retrieved from <http://www.pucv.cl/uuaa/site/artic/20181123/asocfile/20181123195329/apuntesdocentecalidaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf>
- Diz-Comesaña, M. E., & Rodríguez-López, N. (2011). La participación del cliente como co-creador de valor en la prestación del servicio. *Revista Innovar*, 21(41), 159–168. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S0121.50512011000300012&site=eds-live>
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Gryna, F. M., Chua, R. C. H., Defeo, J. A., & Pantoja Magaña, J. (2007). *Análisis y*

planeación de la calidad. *Método Juran* (Quinta Edición; M. G. Hill, Ed.). Retrieved from <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-analisis-y-planeacion-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

- 3 Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34, 349–368. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Jimenez y Villegas, M. del C., Ortega Vragas, M. C., Cruz Corchado, M., Quintero Barrios, M. M., Mendoza Romero, E., Antúnez de la Rosa, M. del R., & Hernández Treviño, M. E. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 11(2), 58–65. Retrieved from <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
- Laguna García, M., & Palacios Picos, A. (2009). La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción: Aplicación a los servicios hoteleros. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 18(3), 189–212. Retrieved from [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiL\\_vqRsPDpAhUuc98KHSi7C4AQFjAAegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3111153.pdf&usq=AOvVaw0A0zIZ62xs57t-D6hGUGPB](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiL_vqRsPDpAhUuc98KHSi7C4AQFjAAegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3111153.pdf&usq=AOvVaw0A0zIZ62xs57t-D6hGUGPB)
- Ministerio de la Presidencia. (2009). *Guía para la evaluación de los Servicios Públicos*. Retrieved from <http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2012). *Norma Técnica para la Certificación de Calidad de Servicio*. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Acuerdo-Ministerial-MRL-2013-0237.pdf>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público*. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/57-MRL-2013-NORMA-TÉCNICA-DE-ATENCIÓN-AL-USUARIO-EN-EL-SERVICIO-PÚBLICO.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2011). *Guía Para La Caracterización De Usuarios De Las Entidades Públicas*. Colombia.
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para las Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva*. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/06/A-0065-2017.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2018a). *Guía Metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos*. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/12/Guía-Metodológica-para-la-Evaluación-y-Medición-de-la-Percepción-de-la-Calidad-de-los-Servicios-Públicos.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2018b). *MODELO ECUATORIANO DE CALIDAD Y EXCELENCIA*. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/MODELO-ECUATORIANO-DE-EXCELENCIA-MDT.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2018c). *Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público*. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/Norma-Técnica-de-Certificación-de-Calidad-firmado-2018-MDT-Acuerdo-2018-0081.pdf>
- 1 Moyado Estrada, F. (2002). Gestión pública y calidad : hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. *VII Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*. Retrieved from

- <https://cladista.clad.org/bitstream/handle/123456789/2085/0043302.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz Machado, A. (1999). *La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública* (Ediciones). Retrieved from [https://books.google.com.ec/books/about/La\\_gestión\\_de\\_calidad\\_total\\_en\\_la\\_admin.htm?id=tPSDtd286CkC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/La_gestión_de_calidad_total_en_la_admin.htm?id=tPSDtd286CkC&redir_esc=y)
- Oliva, D., & Jair, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64–80. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505&idp=1&cid=769065>
- 5 Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite. Revista de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195–214. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2252855>
- Quevedo Quilamán, A., & Andalaft Chacur, A. (2008). Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Revista Economía y Administración*, (71), 7–38. Retrieved from [http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA\\_PDF/Rev71/art1.pdf](http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA_PDF/Rev71/art1.pdf)
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md1/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)
- Torres, S., & Vásquez Stanesco, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compedium*, 18(35), 57–76.
- Villa Sánchez, H. V., Cando Zumba, A. del R., Alcoser Cantuña, F. E., & Ramos Morocho, R. A. (2017). Estudio de los Servicios Públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, Investigación y Pensamiento Crítico*, 32(6 (4)), 55–71. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>
- XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Retrieved from [https://observatorioserviciospublicos.gob.do/baselegal/carta\\_iberamericana\\_de\\_calidad.pdf](https://observatorioserviciospublicos.gob.do/baselegal/carta_iberamericana_de_calidad.pdf)

# ART.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[revistascientificas.udg.mx](http://revistascientificas.udg.mx)

Fuente de Internet

1%

2

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

1%

4

[repositorio.upeu.edu.pe](http://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[w.redalyc.org](http://w.redalyc.org)

Fuente de Internet

1%

6

[www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec)

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 25 words

Excluir bibliografía

Activo

# ART.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[revistascientificas.udg.mx](http://revistascientificas.udg.mx)

Fuente de Internet

1%

2

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

1%

4

[repositorio.upeu.edu.pe](http://repositorio.upeu.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[w.redalyc.org](http://w.redalyc.org)

Fuente de Internet

1%

6

[www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec)

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 25 words

Excluir bibliografía

Activo

