



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de investigación previa a  
la obtención del Grado  
Académico de Magister en  
Gestión Pública

**TEMA**

**GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL  
USUARIO EN EL ÁREA DEL BALCÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO  
MIES12D03 DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**

**AUTORA**

**ING. GÉNESIS JAZMÍN BORJA GONZÁLEZ**

**DIRECTOR**

**LIC. NELSON XAVIER BUCHELI ESPINOZA, MSC**

**QUEVEDO- ECUADOR**

**2025**

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

El suscrito Lic. Nelson Xavier Bucheli Espinoza M. Sc, director del proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública.

### CERTIFICO

Que la **Ing. Genesis Jazmín Borja González**, ha cumplido con la elaboración del proyecto titulado: ***“GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN EL ÁREA DE BALCÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO MIES12D03 DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”*** bajo mi dirección el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Atentamente,



Lic. Xavier Bucheli Espinoza M. Sc.  
**Director Proyecto de Investigación**

## **AUTORIA**

Yo, **Ing. Génesis Jazmín Borja González**, declaro que el presente Proyecto de Investigación y Desarrollo titulado **“GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DEL BALCÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO MIES12D03 DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”** declaro que este documento es de mi completa autoría y otorgo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo para utilizarlo como material académico y de referencia



---

Ing. Génesis Jazmín Borja González

**Autora**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo de investigación a mis padres, quienes han sido fundamentales en mi formación, inculcándome valores, buenos hábitos y sentimientos positivos. A mi madre, que ha sido mi apoyo incondicional y el pilar sobre el cual he podido construir este logro; siempre tuvo una palabra de aliento que me motivó a no rendirme y a seguir adelante hasta alcanzar mis objetivos. A mi padre, por enseñarme cada día que, aunque el camino sea difícil, nunca hay que rendirse y siempre hay que avanzar, sin importar los obstáculos.*

*También quiero dedicar este trabajo a mis hermanos, Kimberlyn y Alexander, y especialmente a mi abuela Elena. Ellos han sido parte esencial de este viaje, brindándome ánimo y apoyo en los momentos complicados, siempre presentes para motivarme a seguir adelante.*

*Finalmente, me gustaría dedicar unas palabras a mí misma. Reconozco el esfuerzo, la dedicación y el sacrificio constantes que he invertido, incluso en los días más desafiantes, cuando sentía que no podía más. Querida yo, te felicito por haber enfrentado los cambios y asumidos riesgos sin rendirte. Por no castigarte ante los errores y confiar en tu capacidad para alcanzar tus metas. Te deseo lo mejor siempre y recuerda que, pase lo que pase, Dios estará siempre contigo para ayudarte a seguir adelante.*

*Ing. Génesis Berja González*

## AGRADECIMIENTO

Ha llegado el momento de finalizar esta etapa de mi tesis, y quiero expresar mi más profundo agradecimiento. En primer lugar, a Dios, quien me otorgó la fortaleza necesaria para enfrentar este año tan retador, lleno de esfuerzo y dedicación. Gracias a esa fe inquebrantable, he podido concluir con éxito una fase más en mi desarrollo profesional. A mi familia, que ha sido mi pilar y apoyo constante en este camino; especialmente a mis padres, cuyo amor incondicional me ha acompañado en la realización de mis sueños y objetivos.

Quiero hacer una mención especial a mi amiga de muchos años, Maoly; sin su motivación, no estaría en este punto de mi vida. A mis amigos Adrián y María, quienes siempre estuvieron a mi lado en los momentos más difíciles, extendiéndome su mano cuando más lo necesitaba. A mi querida amiga Grisela, que también ha estado presente a lo largo de este proceso, brindándome su ayuda, escuchándome y motivándome para alcanzar esta meta. Estoy profundamente agradecida por su paciencia incomparable, confianza y motivación.

A mis compañeros de estudio Diana, Johanna y Henry, gracias por ser los mejores compañeros de clase. Nos hemos apoyado mutuamente en los buenos y malos momentos, compartiendo consejos valiosos y manteniéndonos enfocados en nuestras metas. Valoro sinceramente su amistad, apoyo y cariño.

Por último, quiero expresar mi gratitud a mi director de tesis por compartir sus conocimientos conmigo. Gracias por permitirme crecer y avanzar en mi carrera profesional, por reconocer mis habilidades y confiar en mi investigación, así como por su constante disposición y apoyo que me facilitaron la culminación de este trabajo.

*Ing. Génesis Berja González*

## PRÓLOGO

En el ámbito de la gestión pública, la calidad en la atención al usuario constituye un eje fundamental para garantizar servicios eficientes y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones. En este contexto, el Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03 del cantón Quevedo se presenta como una herramienta clave para optimizar la interacción entre los usuarios y el sistema público, asegurando una atención ágil, accesible y centrada en sus necesidades.

Este trabajo aborda el análisis de los procesos implementados en el Balcón de Servicio, destacando su impacto en la satisfacción del usuario y en la percepción general de la calidad del servicio. La investigación titulada “Gestión pública y su incidencia en la calidad de atención al usuario en el área del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03 del cantón Quevedo, año 2023” examina factores como la empatía, la eficiencia en los tiempos de respuesta, la claridad en la información proporcionada y el uso de tecnologías que faciliten los trámites. Asimismo, se identifican desafíos relacionados con la infraestructura, la capacitación del personal y la comunicación institucional.

A través de un enfoque mixto que combina metodologías cualitativas y cuantitativas, se recopilaron datos mediante encuestas SERVPERF a usuarios, entrevistas con funcionarios públicos y observación directa de los procesos. Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas y áreas de mejora, ofreciendo recomendaciones prácticas para optimizar el funcionamiento del Balcón de Servicio y elevar los estándares de calidad en la atención al ciudadano. Este estudio contribuye al fortalecimiento de las políticas públicas orientadas a mejorar la experiencia del usuario.

Este estudio, realizado por la Ing. Génesis Borja González, no solo contribuye al fortalecimiento de la gestión pública en el Distrito MIES12D03 del cantón Quevedo, sino que también proporciona recomendaciones esenciales para mejorar la calidad de la atención al usuario en el Balcón de Servicio.

**CRUZ MARIA**  
**CUSME PALMA**

Firmado digitalmente por  
CRUZ MARIA CUSME  
PALMA  
Fecha: 2025.02.19 21:03:07  
-05'00'

-----  
Ing. María Cusme Palma MSc.  
**Docente de la UTEQ**

## RESUMEN

La presente investigación Gestión pública y su impacto en la calidad del servicio al cliente en el área del balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo, año 2023, trata un problema principal la urgencia de incrementar la calidad del servicio al cliente, un elemento crucial para robustecer la relación entre los ciudadanos y la administración pública. En el distrito MIES12D03, la calidad de los servicios públicos ha sido impactada por fallos en la administración, la formación del personal y la infraestructura, provocando insatisfacción e incertidumbre entre los usuarios. El objetivo principal de esta investigación fue examinar el impacto de la administración pública en la calidad del servicio al usuario, reconociendo elementos esenciales y sugiriendo tácticas que mejoren el servicio. Para lograr este objetivo, se utilizó un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo y correlacional, empleando encuestas a 317 usuarios de balcón de servicio y entrevistas a los empleados administrativos. Estos instrumentos posibilitaron adquirir una perspectiva completa de los procesos presentes y su influencia en la percepción de los ciudadanos. Los resultados demostraron que la calidad del servicio está fuertemente influenciada por la infraestructura física, la capacidad del personal y habilidad para responder a las peticiones, además se detectó que la ausencia de formación provoca inconsistencias en la atención al usuario, mientras que los largos periodos de espera reducen la satisfacción global. En conclusión, se definieron estrategias fundamentadas en la actualización tecnológica, el incremento de la capacitación constante del personal y la instauración de sistemas de seguimiento y evaluación.

**Palabras clave:** Gestión pública, Calidad de atención, Usuarios, Capacitación, Estrategia.

## **ABSTRACT**

The present research Public Management and its Impact on the Quality of Customer Service in the Service Balcony Area of the MIES12D03 District of Quevedo Canton, year 2023, addresses a major problem the urgency of increasing the quality of customer service, a crucial element to strengthen the relationship between citizens and public administration. In the MIES12D03 district, the quality of public services has been affected by failures in management, staff training and infrastructure, causing dissatisfaction and uncertainty among users. The main objective of this research was to study the impact of public administration on the quality of user services, identifying essential elements and suggesting tactics to improve the service. To achieve this objective, a quantitative approach of descriptive and correlational design was used, employing surveys of 317 service balcony users and interviews with administrative staff. These tools made it possible to obtain a complete perspective of the existing processes and their influence on the perception of citizens. The results showed that the quality of service is strongly influenced by the physical infrastructure, staff capacity and ability to respond to requests; it was also found that the lack of training causes inconsistencies in user service, while long waiting times reduce overall satisfaction. Finally, strategies were defined based on technological updating, increased staff training and the implementation of monitoring and evaluation systems.

**Keywords:** Public management, Quality of care, Users, Training, Strategy.

# ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	iv
AUTORIA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	5
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.3.1. Problemas derivados de investigación. ....	8
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	9

1.5. OBJETIVOS .....	9
1.5.1. General .....	9
1.5.2. Específicos .....	9
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	9
CAPÍTULO II .....	5
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
2.1. ANTECEDENTES .....	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	14
2.2.1. Gestión pública .....	14
2.2.2. Elementos fundamentales .....	15
2.2.3. Calidad de atención al usuario .....	17
2.2.4. Gestión pública enfocado al balcón de servicio .....	18
2.2.5. Distrito MIESD1203 .....	19
2.2.6. Objetivos del balcón de servicio .....	20
2.2.7. Diseño y Características de los Balcones de Servicio .....	23
2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	29
CAPÍTULO III .....	12
MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.1.1. Diseño Descriptivo .....	32

3.1.2. Correlacional .....	32
3.1.3. Temporalidad Transversal.....	33
3.2. MÉTODO UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.2.1. Enfoque Cuantitativo .....	33
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	34
3.3.1. Universo .....	34
3.3.2. Muestra.....	34
3.3.3. Técnicas de investigación .....	36
3.3.4. Instrumentos de Investigación.....	38
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	40
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	40
3.6.1. Confiabilidad.....	40
3.6.2. Análisis sociodemográfico .....	42
3.6.3. Análisis factorial .....	43
CAPÍTULO IV .....	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	51
4.1. FACTORES CLAVES DE LA GESTIÓN PÚBLICA QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL BALCÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO MIES12D03.....	52
4.1.1. Entrevista a la directora y área administrativa del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. ....	52

4.1.2. Entrevista al servidor público del área de balcón de servicios del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. ....	55
4.1.3. Discusión del objetivo específico 1: .....	57
4.2. NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DEL BALCÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO MIES12D03. ....	60
4.2.1. Respuesta de la capacidad atención pública entregada a los usuarios. ....	60
4.2.2. Hallazgos de la ficha de observación aplicada en el balcón de servicios por la investigadora basada en modelo SERVPERF.....	76
4.2.3. Discusión del objetivo específico 2: .....	77
4.3. ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PÚBLICA ORIENTADAS A OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DEL BALCÓN DE SERVICIO. ....	80
4.3.1. Discusión del objetivo específico 3: .....	89
CAPÍTULO V.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	91
5.1. CONCLUSIONES .....	92
5.2. RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	95
ANEXOS .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis muestral .....	36
Tabla 2. Alfa de Cronbach.....	39
Tabla 3. Perfil Sociodemográfico .....	42
Tabla 4. Kaiser Meyer Olkin (KMO) y Prueba de Bartlett .....	44
Tabla 5. Varianza Total Explicada.....	46
Tabla 6. Matriz de Componentes Rotados.....	47
Tabla 7. Entrevista a la directora y área administrativa del distrito MIES12D03 .....	52
Tabla 8. Entrevista al personal encargado del balcón de servicio .....	55
Tabla 9. Dimensiones y variables de observación aplicada.....	76
Tabla 10. Registro de gestión del área del balcón de servicios .....	77
Tabla 11. Estrategia Implementación de un sistema integral de atención al usuario. ....	81
Tabla 12. Estrategia Capacitación del Personal en la calidad de servicio .....	81
Tabla 13. Estrategia Monitoreo y Evaluación del desempeño.....	83
Tabla 14. Estrategia Fortalecimiento de Infraestructura y Accesibilidad.....	83
Tabla 15. Estrategia Creación de un canal de comunicación bidireccional.....	84
Tabla 16. Resultados esperados .....	86
Tabla 17. Reconocimiento y recompensa para optimizar la calidad .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de la gestión administrativa.....	15
Figura 2. Objetivos del balcón de servicio .....	20
Figura 3. Características del balcón de servicio .....	23
Figura 4. Componentes del modelo SERVPERF .....	27
Figura 5. Dimensión Tangibles .....	60
Figura 6. Confiabilidad.....	62
Figura 7. Capacidad de Respuesta.....	64
Figura 8. Dimensión Seguridad .....	66
Figura 9. Dimensión Empatía.....	68
Figura 10. Dimensión Gestión y Administración.....	70
Figura 11. Dimensión Transparencia y Comunicación .....	72
Figura 12. Dimensión Satisfacción del Usuario .....	74
Figura 13. ¿Las instalaciones del balcón de servicio son limpias y ordenadas? .....	114
Figura 14. ¿Cree usted que la infraestructura es adecuada para recibir a los usuarios? .....	114
Figura 15. ¿Los equipos utilizados por el personal (computadoras, impresoras, etc.) funcionan correctamente?.....	115
Figura 16. ¿Cree usted que la apariencia del personal proyecta profesionalismo? .....	115
Figura 17. ¿Cree usted que el personal cumple con lo que promete en relación con la resolución de problemas? .....	116
Figura 18. ¿Considera usted que la información proporcionada es precisa y confiable? .....	116
Figura 19. ¿Cree usted que la atención al usuario es consistente en cada visita?.....	117
Figura 20. ¿Se cumple los tiempos establecidos para la y solución de los casos? .....	117

Figura 21. ¿Cree usted que el personal atiende rápidamente a los usuarios cuando llegan al balcón de servicio? .....	118
Figura 22. ¿Los tiempos de espera son razonables? .....	118
Figura 23. ¿El personal muestra disposición para ayudar con cualquier consulta o inconveniente? .....	119
Figura 24. ¿Cree usted que la atención es eficiente incluso en horarios de demanda? .....	119
Figura 25. ¿Considera que la atención es eficiente incluso en horarios de demanda? .....	120
Figura 26. ¿Usted se siente seguro al proporcionar información personal en el balcón de servicio?.....	120
Figura 27. ¿Cree usted que el personal tiene conocimientos suficientes para resolver sus consultas? .....	120
Figura 28. ¿La gestión del balcón de servicio genera confianza en los usuarios?.....	121
Figura 29. ¿Se cumplen las normativas para garantizar la calidad del servicio? .....	122
Figura 30. ¿Considera usted que el personal demuestra interés por resolver los problemas de los usuarios?.....	122
Figura 31. ¿Cree usted que recibió un trato amable y respetuoso durante su visita en el balcón de servicio? .....	123
Figura 32. ¿Cree usted que el personal toma en cuenta sus necesidades específicas? .....	123
Figura 33. ¿Usted se siente valorado como usuario del balcón de servicio?.....	124
Figura 34. ¿La organización del balcón de servicio facilita la atención al usuario? ....	124
Figura 35. ¿Considera usted que el personal está bien capacitado para sus funciones?.....	125
Figura 36. ¿Las políticas de gestión pública están orientadas a la mejora continua del servicio?.....	125
Figura 37. ¿Considera que hay suficiente personal para atender adecuadamente a los usuarios? .....	126

Figura 38. ¿Cree usted que la información sobre los procedimientos y tramites está claramente disponible? .....	126
Figura 39. ¿Considera usted que los procesos administrativos son transparentes y confiables?.....	127
Figura 40. ¿Cree usted que se informa oportunamente a los usuarios sobre cambios o actualizaciones en los servicios? .....	127
Figura 41. ¿Considera usted que las quejas o sugerencias de los usuarios son tomadas en cuenta para mejorar el servicio? .....	128

## INTRODUCCIÓN

En el contexto ecuatoriano, la gestión pública ha experimentado importantes transformaciones en las últimas décadas, orientadas a mejorar la eficiencia y eficacia en la provisión de servicios públicos. De acuerdo a (Simonet, 2015), indica que persisten desafíos relacionados con la coordinación interinstitucional, la transparencia y la rendición de cuentas, que impactan en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. La coordinación interinstitucional, la rigidez burocrática y la insuficiente participación ciudadana impactan de forma negativa en la calidad de los servicios brindados a la población. Estos problemas se reflejan en la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en las entidades públicas, lo que genera un distanciamiento entre el Estado y la sociedad.

En el ámbito del Distrito MIES 12D03 del cantón Quevedo, la gestión pública desempeña un rol crucial en la atención a los usuarios, quienes acuden a esta institución en busca de diversos servicios sociales. La manera en que se planifican organiza y controlan los recursos y procesos del distrito tiene una incidencia directa en la calidad de la atención brindada a los ciudadanos. La calidad de atención del balcón de servicio que brinda a los usuarios es un aspecto fundamental que debe ser analizado, ya que refleja la eficacia de la gestión pública en este ámbito. Factores como los tiempos de espera, la amabilidad del personal, la claridad de la información proporcionada y la resolución oportuna de las solicitudes, son elementos clave que determinan la satisfacción de los usuarios con la atención recibida (Mascio et al., 2020).

En el capítulo uno el marco conceptual de la Investigación define como la administración pública afecta la calidad del servicio al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03 en Quevedo. Se discute la importancia de incrementar la calidad de los servicios públicos, ya que elementos como la infraestructura deficiente, la

insuficiente información personal y la burocracia provocan descontento entre los usuarios. Además, se resaltan los objetivos generales y particulares, que orientan el progreso del estudio para reconocer los elementos cruciales, valorar la formación del personal y sugerir tácticas que mejoren la atención en el balcón de servicio.

En el Capítulo de Marco Conceptual se exponen los fundamentos conceptuales y jurídicos que respaldan el estudio, se trata la administración pública bajo un enfoque teórico, incorporando el modelo SERVPERF con sus cinco dimensiones tangibles, fiabilidad, habilidad de respuesta, seguridad y empatía. Igualmente se explica la estructura de los balcones de servicio y su relevancia en la relación entre el estado y los ciudadanos. También se examinan las regulaciones constitucionales y legales en Ecuador para asegurar que la investigación este en consonancia con los principios de eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión pública.

En el capítulo de investigación de metodologías se especifica el método empleado, de carácter cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional. Se detalla la forma en que se seleccionó la muestra, conformada por 317 usuarios del balcón de servicio, y los métodos utilizados, como cuestionarios y entrevistas, para recolectar información pertinente. Además, se resalta la aplicación del análisis factorial y la evaluación del KMO y Bartlett para corroborar los instrumentos de investigación y asegurar la confiabilidad de los resultados

En el capítulo de resultados del estudio los descubrimientos realizados mediante el análisis de datos. Se detalla el primer objetivo que responde mediante el análisis factorial, en el punto 4.4.1 de la misma manera para responder al objetivo específico 2 se responde mediante un análisis descriptivo detallado en el punto 4.4.2. Para dar respuesta al objetivo específico 3 se plantea mediante estrategias implementadas para optimizar la atención al usuario en el apartado 4.4.3. Los resultados mostraron que la calidad del

servicio se ve principalmente afectada por elementos palpables, como la infraestructura y el equipo, además de la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad que los usuarios perciben. Además, se detectaron sectores críticos que necesitan mejoras, tales como la formación constante del personal y la actualización tecnológicas del balcón de servicio.

En el capítulo de conclusiones y recomendaciones se sintetiza los resultados principales del estudio, subrayando la importancia de aplicar estrategias de administración pública que den prioridad a la formación del personal, la optimización de la infraestructura y la incorporación de tecnologías actuales. Además, se sugieren consejos útiles para mejorar el servicio al usuario, subrayando la relevancia de la transparencia, la empatía y la responsabilidad en la relación con los ciudadanos.

**CAPÍTULO I**  
**MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

“Si puedes soñarlo,  
Puedes hacerlo”

**Walt Disney**

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.**

La problemática por abordar se sitúa en el distrito MIES12D03, específicamente en la Parroquia Siete de Octubre, entre la calle Segunda y la C.Y. del cantón Quevedo, en la Provincia de Los Ríos. La comprensión de esta área específica es crucial para el desarrollo de intervenciones efectivas y adaptadas a la realidad local, permitiendo así abarcar las problemáticas de manera más eficiente y sostenible.

El problema de la gestión pública en la calidad de servicio a nivel global se refiere a la necesidad de mejorar la calidad de los servicios públicos en todo el mundo, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y garantizar su bienestar. Este problema está relacionado con la falta de una visión global sobre el servicio, la ausencia de evaluación y control de la calidad de los servicios públicos, y la falta de consideración de los valores sociales y simbólicos en la prestación de servicios. Además, la globalización ha promovido la formación de ciudadanos más críticos con la calidad del servicio, lo que ha aumentado la necesidad de mejorar la calidad de los servicios públicos.

La calidad en la gestión pública implica una visión integral de la calidad, la incorporación de sistemas de calidad, y la vinculación de la calidad con buenos resultados, procesos transparentes, responsabilidades compartidas, productividad, trabajo en equipo, mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario. El problema de la gestión pública en la calidad de servicio en América Latina y Ecuador ha sido abordado en diversas investigaciones y publicaciones. Un estudio sobre el servicio de recolección de desechos sólidos en Venezuela señala que la calidad del servicio en el sector público es uno de los principales factores de bienestar y forma parte de las políticas y estrategias gubernamentales.

Sin embargo, la evaluación y consideración de la calidad de los servicios públicos se ha dejado a un lado, lo que ha generado descontento en la ciudadanía. La globalización

ha promovido la formación de ciudadanos más críticos con la calidad del servicio, lo que ha aumentado la necesidad de mejorar la calidad de los servicios públicos. De acuerdo en el caso de Ecuador, un estudio sobre la gestión pública en la calidad de servicio en el sector salud, señala que la calidad de los servicios públicos es un factor clave para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y la mejora de la gestión pública. La implementación de sistemas de gestión de calidad y la certificación de servicios a través de normas internacionales, como las ISO 9000, pueden contribuir a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

La gestión pública en la provincia de Los Ríos ha sido marcada por una falta de coordinación institucional débil, una escasez de recursos, una desconexión entre la gestión local y nacional, y una influencia limitante de la política. Como resultado de la transición institucional en las coordinaciones zonales, direcciones y oficinas distritales del Ministerio de Inclusión Económica y Social, se ha observado un rendimiento desalentador, con sentimientos de inseguridad y una disminución en el compromiso con la institución. Esto se ha manifestado en la resistencia, desconfianza e inseguridad de los servidores públicos de la institución hacia la ciudadanía, los servidores públicos se han limitado a cumplir con sus tareas asignadas de manera insatisfactoria para los usuarios.

El problema de la gestión pública en la calidad de servicio en Quevedo puede ser abordado desde diferentes perspectivas. Una de ellas es la falta de una visión global sobre el servicio y la ausencia de una evaluación y consideración de la calidad de los servicios públicos, lo que ha generado descontento en la ciudadanía. Esto puede ser atribuido a la falta de investigaciones en el ámbito académico y científico que aborden la calidad de los servicios públicos, especialmente en el caso de los servicios públicos domiciliarios. La calidad en la gestión pública implica una visión integral, como la incorporación de sistemas de calidad, y la vinculación de la calidad con buenos resultados, procesos

transparentes, responsabilidades compartidas, productividad, trabajo en equipo, mejoramiento en el desempeño y servicio al usuario.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.**

El proceso de transición institucional en las coordinaciones zonales, direcciones y oficinas distritales del Ministerio de Inclusión Económica y Social ha generado un clima laboral desalentador y un rendimiento deficiente, marcado por la inseguridad y una disminución del compromiso con la institución. Este escenario se ha manifestado a través de actitudes de resistencia, desconfianza e inseguridad entre los usuarios de la entidad. Además, se ha observado una dinámica laboral ineficiente y rutinaria que se limita a la ejecución de los servicios que brinda la institución. En la dirección distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Quevedo, los servidores públicos se han enfocado principalmente en cumplir con sus labores asignadas de una forma inadecuada, descuidando la atención a sus usuarios.

Es probable que se mantenga un escenario de insatisfacción ciudadana y descontento debido a la falta de una visión global sobre el servicio y la ausencia de evaluación y consideración de la calidad de los servicios públicos. Esto puede llevar a que los ciudadanos perciban una falta de respuesta por parte de las autoridades locales a sus necesidades y expectativas, lo que podría generar tensiones y demandas por una mejora en la calidad de los servicios públicos que oferta el ministerio de inclusión económica y social del distrito Quevedo. Implementación de sistemas de calidad: Es fundamental que las autoridades locales implementen sistemas de calidad en la gestión pública, basados en normas internacionales de estandarización, para garantizar la excelencia en el servicio, procesos transparentes, responsabilidades compartidas, productividad y mejora en el desempeño.

Enfoque en la satisfacción de los usuarios: Se debe adoptar una filosofía de gestión

orientada al ciudadano, considerándolo como un "usuario activo" y no solo como un receptor pasivo de los servicios públicos. Esto implica priorizar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

**Evaluación de la calidad del servicio:** Es necesario realizar una evaluación de la calidad del servicio de atención a los usuarios, considerando dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta evaluación permitirá identificar áreas de mejora y corregir posibles deficiencias en la atención.

**Formación y capacitación del personal:** Es crucial brindar formación y capacitación al personal encargado de la atención a los usuarios, con el objetivo de mejorar la empatía, la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios públicos. Un personal bien capacitado contribuirá a una mejor experiencia para los ciudadanos.

**Reorientación de la gestión pública:** Se debe reorientar la gestión pública hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, considerando una visión integral de la calidad del servicio.

### **1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.**

¿Cuál es la influencia de la gestión pública en la calidad de la atención al usuario en el área del balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo, año 2023?

#### **1.3.1. Problemas derivados de investigación.**

- ¿Qué aspecto de la gestión pública afectan más significativamente la calidad de la atención al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES 12D03?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios brindados en el balcón de servicio?
- ¿Qué estrategia de gestión podrían implementarse para mejorar la calidad de atención al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03?

#### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.**

- Campo: Calidad de la atención al usuario.
- Área: Balcón de Servicio
- Línea: Gestión Pública
- Lugar: Dirección Distrital 12D03 Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) - Quevedo.
- Tiempo: De diciembre del 2024

#### **1.5. OBJETIVOS**

##### **1.5.1. General**

Analizar la influencia de la gestión pública en la calidad de atención al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03, identificando los factores críticos que afectan su percepción en el año 2023.

##### **1.5.2. Específicos**

- Identificar los factores claves de la gestión pública que impactan en la calidad de atención al usuario en el balcón de servicio.
- Evaluar la calidad de atención al usuario en el área de balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo.
- Diseñar estrategias de gestión pública orientadas a optimizar la calidad de la atención al usuario en el área del balcón de servicio.

#### **1.6. JUSTIFICACIÓN**

El siguiente estudio de investigación se sustenta en la urgencia de generar conocimiento que contribuya a la optimización de los recursos públicos y a la mejora de los servicios de atención a los usuarios, busca identificar buenas prácticas, desafíos y oportunidades para fortalecer la gestión pública y garantizar una atención de calidad que responda a las necesidades de la población del distrito del MIES 12D03 del cantón

Quevedo. La finalidad de esta investigación tiene como propósito evaluar la calidad de atención al usuario del balcón de servicio. El cuál consiste en identificar los aspectos positivos y negativos del servicio brindado, esto permitirá conocer los procesos en las que el área del balcón de servicio está cumpliendo con los estándares de calidad y aquellas en las que necesita mejorar. Esto puede incluir aspectos como la eficiencia, eficacia, oportunidad, accesibilidad y la satisfacción del usuario. Por lo cual se pretende evaluar la gestión pública y su incidencia en la calidad de la atención al usuario en el área del balcón de servicio y mejorar la perspectiva que tienen los usuarios del distrito MIES 12D03 del cantón Quevedo, promoviendo así comunicación efectiva, transparente y orientada al usuario.

La investigación tiene el potencial de identificar los procesos de la gestión pública y solucionar la problemática de manera integral. A través de la identificación de problemas específicos que afectan la calidad del servicio, se podrán proporcionar recomendaciones concretas para mejorar la eficiencia, la capacitación del personal, la coordinación interinstitucional, la participación comunitaria y la comunicación asertiva de esta área como lo es el balcón de servicio del distrito MIES 12D03 de Quevedo. Los resultados obtenidos podrían servir como base para implementar medidas efectivas que promuevan las mejoras.

La siguiente investigación puede contribuir a la identificación de buenas prácticas y desafíos en la gestión pública en el distrito MIES 12D03 del cantón Quevedo, y puede mejorar la participación y el empoderamiento de quienes atienden a los ciudadanos en la gestión de los servicios de atención al usuario, además puede contribuir a la optimización de los recursos públicos, equidad, eficiencia y la transparencia en la atención del servicio otorgado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

“La mejor manera de predecir  
el futuro es crearlo”

**Peter Drucker**

## **2.1. ANTECEDENTES**

De acuerdo a la literatura, se ha identificado el estudio de (Najul Godoy, 2011), señala que durante la revisión y estudio de las teorías actualizadas sobre efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica, muchos estudios han desarrollado la importancia de la planificación estratégica para lograr mayor efectividad en la gestión pública, es por ello que el objetivo del presente artículo es revisar las nuevas teorías sobre la efectividad de la gestión pública y la planificación estratégica, para ello se tomaron como referencia artículos científicos relacionados a la variables antes indicadas con cinco años de antigüedad. Asimismo el método aplicado al presente artículo ha sido el analítico, por el cual nos ha permitido descomponer las variables, con la finalidad de demostrar la incidencia del plan estratégico institucional en la efectividad de la gestión público y finalmente como resultado del presente trabajo, se pudo lograr los objetivos con algunos dificultades que no todos los autores han relacionado las variables de estudio, sin embargo la principal conclusión del presente artículo es la relación de la variables de estudio, en efecto a mayor planificación estratégica se tiene mayor eficiencia en la gestión pública.

Los cambios y transformaciones en cualquier rama de la sociedad o institucional siempre son positivos, siempre y cuando los objetivos para los cuales se iniciaron se hayan cumplido. De esto no escapa el Estado como procurador del estado de bienestar a la población. Por medio de la administración pública se materializa la gestión pública hacia el ciudadano, el problema radica cuando la gestión pública se vuelve ineficiente e incapaz de resolver problemas, esto gracias a las trabas y procesos burocráticos que en lo público están a la orden del día Según (Domingo et al., 2020) es por ello, que en muchas ocasiones se desea que la administración pública se parezca al sector privado, por su capacidad de efectividad y manejo eficiente de recursos. La metodología de la investigación es una revisión bibliográfica amparada en medios electrónicos como páginas web en donde se

consiguió información relevante para esta investigación. Las conclusiones generales es que la nueva gestión pública tiene retos por delante que afrontar, para que realmente sea perfecta, si bien es cierto que el proceso administrativo es más eficiente, gracias a la tecnología, la disminución de trabas, flexibilización y apertura al ciudadano, no es menos cierto que hay un peligro latente en querer convertir los dineros públicos y la administración en algo privado, cuando el Estado es más complejo y esta para servir a una sociedad, lo privado esta para la obtención de la plusvalía por medio de su actividad económica.

La calidad en el servicio según (Ansley, 2003), señala que se ha adquirido de mucha importancia en los últimos años en todos los negocios, debido a que los clientes actualmente tienen expectativas muy elevadas y las competencias son mayores, ya que cada empresa trata de igualarse o exceder dichas expectativas. Se deben ofrecer buenos servicios de calidad y anticiparse para responder a una amplia de necesidades de los clientes. La calidad en el servicio no solamente se trata de cómo saber manejar un producto, si no como servir a los clientes antes y después de su manejo. Es por eso por lo que la calidad en el servicio es utilizada en las organizaciones como dicha herramienta de diferenciación.

Durante muchos años se han desarrollado nuevas técnicas que permitan mejorar la relación entre el cliente y la empresa, ya que los clientes son un pilar para la empresa. La atención al cliente es un servicio que ofrece la empresa para atender las consultas y problemas de los clientes y brindarles información, este aspecto es importante, ya que interactúa directamente con el cliente. Muchas empresas comenzaron a disponer de herramientas inteligentes para atender esta problemática, buscando siempre reducir el costo por servicio, aumentar las ganancias y proporcionar una excelencia calidad en el servicio de atención al cliente. De acuerdo con (Alford & Hughes, 2008), indica que en

la investigación se busca proponer el uso de un sistema experto, también conocido como chatbot, sistema diseñado para la atención al cliente. Para ello se consultaron diversas fuentes para dar validez a toda la información encontrada, también analizar las diferentes técnicas de inteligencia artificial que puedan ser relevantes en una aplicación para la atención al cliente, finalmente, proponer una aplicación funcional que proporcione un mejor servicio de atención al cliente, que genere menos costo y aumente las ganancias de la empresa. Se concluye, una aplicación que emplee la inteligencia artificial para optimizar el departamento de atención al cliente de una empresa es capaces de cumplir con esta labor de una forma excelente.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

Esta sección aborda los ejes conceptuales de la investigación, estableciendo la relación entre las variables dependientes e independientes, con este propósito, se analizan los principales conceptos para definir y precisar los constructores fundamentales del estudio.

### **2.2.1. Gestión pública**

Mientras que la "gestión pública actual" representa un intento de trasladar ideas gerenciales del sector privado a las organizaciones públicas, como la subcontratación, la orientación al cliente y la introducción de mecanismos de mercado. De acuerdo con (Mascio et al., 2020), indica que la "gestión del trabajo actual" se centra más en la mediación y coordinación de la formulación de políticas interorganizacionales. La base fundamental de esta visión alternativa se encuentra en el enfoque de trabajo actual de la formulación de políticas. Gestión pública tiene restricciones debido al carácter público del cometido, se refiere tanto a una práctica como a un conjunto de disciplinas, se percibe tanto como practica como disciplina, poniendo especial énfasis en el rol de la economía.

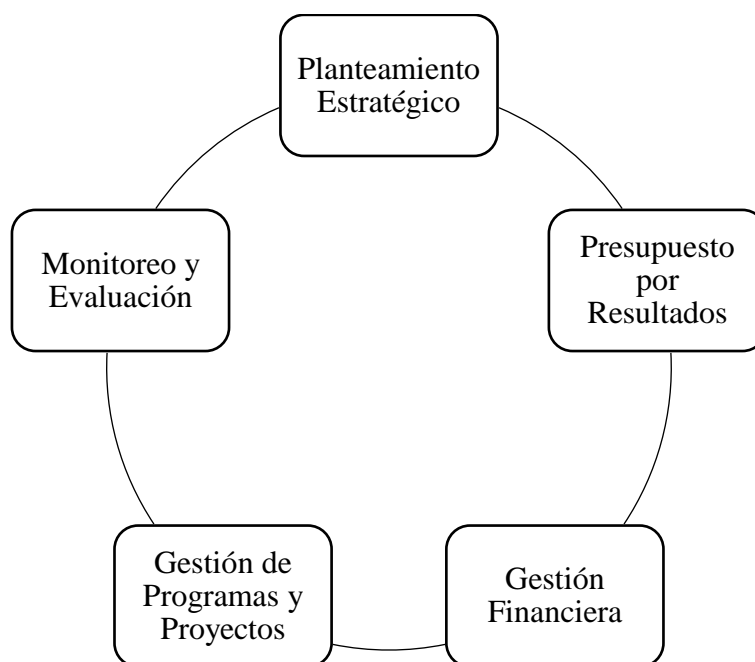
Las restricciones que surgen del carácter público del objetivo pueden

categorizarse en no abordables por esenciales cumplen metas sociales más altas que la eficiencia y abordables mediante la investigación y la acción. Según (Barnes, 2021a), señala que se llega a otra perspectiva de la gestión pública la intervención de dos familias con limitaciones mitigables ausencia de estímulos organizativos y ausencia de estímulos individuales a través de dos grupos, medidas tomadas implementación de mecanismos de competencia y uso de técnicas de gestión, respectivamente.

### 2.2.2. Elementos fundamentales

**Figura 1.**

*Elementos de la gestión administrativa*



*Nota:* Diagrama de elementos de la gestión administrativa. **Elaborado por:** Autora de la investigación

#### 2.2.2.1. Planteamiento Estratégico

La planificación en la administración pública implica establecer objetivos a largo plazo que guíen las acciones del gobierno hacia el crecimiento integral de la sociedad de acuerdo con (Ferlie & McGivern, 2018a), indica que este elemento se basa en el estudio de las necesidades conjuntas y en la elaboración de estrategias específicas para satisfacerlas, dando prioridad a los recursos y esfuerzos en sectores esenciales, la

planificación permite al sector público prever desafíos futuros, asegurar una distribución eficaz de recursos y garantizar la congruencia entre los objetivos fijados y las políticas aplicadas.

#### *2.2.2.2. Presupuesto por Resultados*

Se fundamenta en la distribución y empleo de recursos económicos en concordancia con las metas y objetivos concretos del gobierno según (Shamshurina et al., 2021), señala que este método valora la eficacia y la eficiencia al evaluar los resultados alcanzados en base al efecto de las acciones ejecutadas. Además, fomenta la transparencia en la utilización de los fondos públicos y posibilita a los encargados de tomar decisiones determinar si los recursos destinados están produciendo el beneficio previsto, promoviendo de esta manera una gestión más responsable y centrada en los resultados

#### *2.2.2.3. Gestión Financiera*

En el sector público, administración financiera se enfoca en la gestión eficaz, transparente y responsable de los fondos económicos del estado. Este elemento abarca la planificación, implementación y supervisión de presupuestos, garantizando que los ingresos y costos públicos se administren conforme a las prioridades del gobierno y las regulaciones vigentes. La gestión financiera asegura la sustentabilidad tributaria, mientras que refuerza la confianza de los ciudadanos a través de la transparencia (Nadyuk, 2019).

#### *2.2.2.4. Gestión de Programas y Proyectos*

La gestión de programas y proyectos implica la coordinación y monitorización de iniciativas públicas creadas para cubrir las necesidades de la comunidad. Este elemento conlleva una serie de fases que abarcan desde la detección de problemas y la organización de soluciones, hasta la implementación y valoración de los resultados. Su enfoque integral garantiza que los recursos destinados a cada programa o proyecto se empleen de forma eficaz y que se alcancen los objetivos fijados dentro de los tiempos y presupuestos

establecidos (Fusco et al., 2023a).

#### *2.2.2.5. Monitoreo y Evaluación*

La supervisión y la valoración son fundamentales para asegurar la efectividad de las políticas y programas del sector público. El seguimiento se lleva a cabo de forma constante durante la implementación, facilitando la detección y solución de problemas en tiempo real (Aucoin & Heintzman, 2000) por otro lado, la evaluación mide los resultados e influencia de las acciones gubernamentales, produciendo datos útiles para la mejora constante y la responsabilidad. Este elemento favorece una toma de decisiones fundamentada en pruebas, incrementando la eficacia de la administración pública y la credibilidad de los ciudadanos en las entidades gubernamentales.

#### **2.2.3. Calidad de atención al usuario**

La excelencia en el servicio al cliente es un elemento crucial en la oferta de servicios que aspira a cubrir las necesidades, expectativas y derechos de los individuos que se relacionan con una organización (Avkiran, 2020) Este principio va más allá de la implementación técnica de las actividades y se enfoca en proporcionar una experiencia positiva y orientada al usuario. La calidad de atención no solo se refiere a la adecuada solución de problemas, además al trato humano y respetuoso, que identifica al usuario como el núcleo principal de las tareas de la organización. Esto implica tomar en cuenta aspectos como el acceso, la empatía y la personalización, forjando una relación de confianza y fidelidad a largo plazo.

Una de las bases de la calidad de atención es una interacción eficaz con el usuario, que debe fundamentarse en una comunicación clara, rápida y clara. Desde la primera interacción del usuario con el servicio hasta la solución de su petición, es esencial mantener una actitud de escucha atenta y dispuesta a brindar asistencia. Las entidades deben establecer procedimientos que disminuyan los periodos de espera, reduzcan los

fallos y garanticen una solución satisfactoria a las preocupaciones (Casazola Cruz et al., 2021).

Otro elemento crucial es la habilidad de ajustar el cuidado de acuerdo a las particularidades y requerimientos de cada usuario. Esto conlleva ajustar las soluciones proporcionadas, demostrando adaptabilidad y sensibilidad cultural o social cuando se requiera. La personalización promueve la sensación de un servicio único y centrado en el usuario, lo cual incrementa notablemente la satisfacción del usuario. Según (Ghiggo et al., 2022), indica que es fundamental el seguimiento constante de la experiencia del usuario mediante encuestas, retroalimentación y análisis de datos para detectar zonas de mejora. Estas tácticas posibilitan que las organizaciones se adapten y respondan de manera apropiada a las exigencias variables del ambiente.

En última instancia, la calidad del servicio al cliente no solo es meta operacional, sino también un elemento estratégico que influye directamente en la reputación y el triunfo de la entidad. Los usuarios contentos suelen transformarse en impulsores del servicio, produciendo un impacto positivo en la imagen pública. Por esta razón, las compañías deben dedicarse a la formación continua de su personal, promoviendo competencias tanto técnicas como interpersonales. Así, la calidad del servicio se fortalece como un factor competitivo que promueve la sostenibilidad y el desarrollo a largo plazo de la organización (Julia Vauterin et al., 2019).

#### **2.2.4. Gestión pública enfocado al balcón de servicio**

La gestión pública en el marco de un centro de servicio o punto de atención al ciudadano es un elemento esencial para asegurar que los servicios proporcionados por el Estado sean proporcionados de forma eficaz, accesible y con elevados criterios de calidad. De acuerdo (Osborne, 2019), señala en este contexto centrando nuestra atención en el balcón de servicio del Distrito MIES12D03 del cantón Quevedo, nos centramos en la

organización y administración del servicio a los usuarios en el área de la administración pública con el objetivo de ofrecer respuestas rápidas y eficaces a las demandas comunitarias.

### **2.2.5. Distrito MIESD1203**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES juega un papel crucial en el progreso social y económico de las comunidades de Ecuador, particularmente en cantones como Quevedo, donde se priorizan las demandas de inclusión y equidad. De acuerdo con (Daengs GS et al., 2020), afirma que, en este contexto, el distrito del MIES tiene la responsabilidad de coordinar e instaurar programas que fomenten el bienestar social, asegurando que los grupos más vulnerables, tales como niños, adultos mayores, personas con discapacidad y comunidades en condiciones de pobreza, puedan acceder a recursos y servicios fundamentales. Esto abarca el fomento de políticas públicas dirigidas a la salvaguarda social y al robustecimiento comunitario, como un componente más extenso de un compromiso más extenso con el crecimiento humano integral.

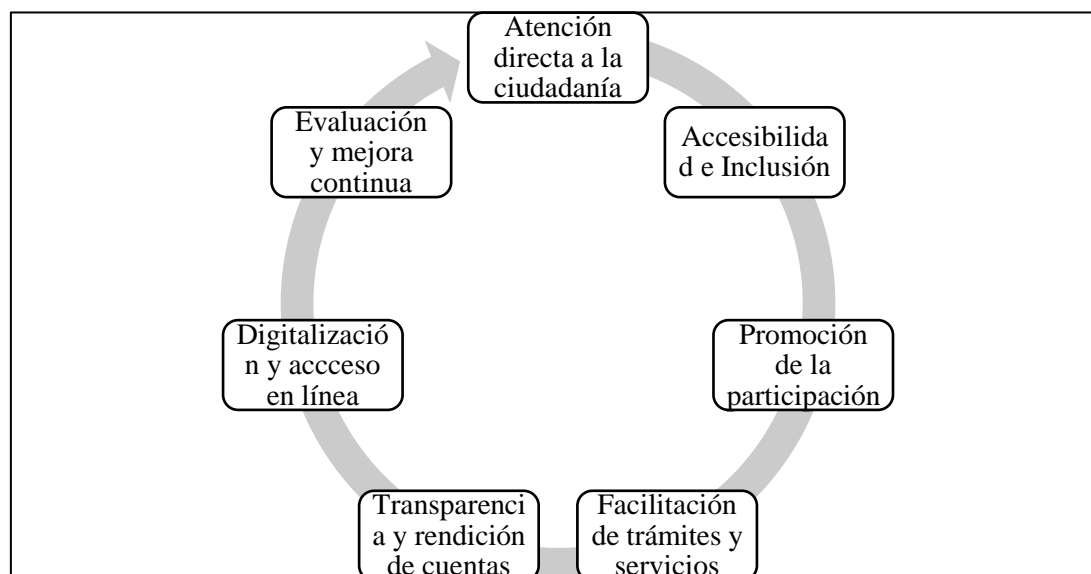
De acuerdo con (Valenzuela et al., 2019), sostienen que una de las acciones fundamentales son los balcones de servicios públicos a los habitantes, estas áreas de cuidado facilitan la simplificación de los procedimientos y procesos administrativos, proporcionando datos claros y exactos sobre los programas de ayuda económica, inclusión social y servicios de atención. Además, estos balcones aspiran a potenciar la relación entre el Estado y la comunidad, garantizando que los individuos obtengan atención individualizada y se minimicen los obstáculos burocráticos. Esto es particularmente crucial en áreas con elevadas tasas de vulnerabilidad, donde el acceso a la información y los servicios puede generar un impacto notable en la calidad de vida de los habitantes.

Los balcones de servicio no solo representan una vía para la distribución de servicios, sino que además son un instrumento para promover la participación de los ciudadanos. Mediante estos, los ciudadanos pueden manifestar sus necesidades, puntos de vista y propuestas, lo que posibilita al MIES ajustar sus programas y estrategias a las circunstancias locales. Según (Soledispa-Rodríguez et al., 2020), sostiene que este método participativo refuerza la relación entre la administración pública y la comunidad, fomentando una gobernanza más inclusiva y clara. Asimismo, los balcones de servicio actúan como un lugar de reunión para talleres, formación y actividades de la comunidad, favoreciendo la unidad social y el fortalecimiento de las comunidades.

## 2.2.6. Objetivos del balcón de servicio

**Figura 2.**

*Objetivos del balcón de servicio*



*Nota:* Diagrama de objetivos del balcón de servicio. **Elaborado por:** Autora de la investigación

### 2.2.6.1. Atención directa a la ciudadanía

Este lugar funciona como un sitio de interacción donde los individuos pueden resolver interrogantes, obtener información reciente sobre los programas y servicios existentes, y llevar a cabo varios procesos vínculos con las políticas públicas de inclusión

social. De acuerdo con (Budianto, 2019), sostiene que el asesoramiento directo posibilita que los ciudadanos no solo solucionen sus dificultades de manera eficaz, sino que también puedan obtener ayuda sobre los documentos necesarios, el estado de sus peticiones y las opciones disponibles. Este tipo de interacción favorece el establecimiento de una relación más clara y fiable entre los servicios públicos y la población, creando un nivel más elevado de satisfacción y confianza en la administración pública.

#### *2.2.6.2. Accesibilidad e Inclusión*

Un pilar fundamental de los balcones de servicio es asegurar que todos los habitantes, en particular aquellos en condiciones de vulnerabilidad, tengan la posibilidad de acceder sin obstáculos a los servicios del MIES. La accesibilidad no solo implica la localización física de los balcones de servicio, sino también la simplificación de los procesos, garantizando que sean comprendidos y llevados a cabo por todos. Esto abarca desde la supresión de obstáculos geográficos, situando los puntos de servicio en áreas de acceso sencillo, hasta la puesta en áreas de acceso sencillo, hasta la puesta en marcha de formularios y requisitos claros, que faciliten a los usuarios la comprensión de los procedimientos requeridos para entrar a los programas de ayuda social (Yerrén, 2022).

#### *2.2.6.3. Promoción de la participación*

Los ciudadanos tienen la posibilidad de manifestar sus puntos de vista, proponer propuestas y presentar reclamaciones respecto a los programas y servicios proporcionados por el MIES. Esta valoración es esencial para incrementar la calidad y eficacia de los servicios públicos, dado que facilita el entendimiento directo de las necesidades y expectativas de la población. Según (Valencia, 2022), indica que además, los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones vinculadas a las políticas públicas de inclusión social, promoviendo así un sentimiento de responsabilidad conjunta entre el gobierno y la comunidad. Fomentar esta implicación

activa potencia la transparencia, incrementa la responsabilidad y promueve un clima de confianza y cooperación entre el Estado y la Sociedad.

#### *2.2.6.4. Facilitación de trámites y servicios*

La facilitación de trámites y servicios en estos lugares facilitan que los habitantes lleven a cabo de forma ágil y eficaz varios procedimientos, vinculados con los programas del MIES, tales como la matriculación en programas de ayuda social, la distribución de bonos o la actualización de información personal. De acuerdo con (Adrianzén Guerrero et al., 2022), el objetivo es facilitar los procedimientos, disminuir la burocracia y tornar los procedimientos, más accesibles para todos. Al proporcionar un lugar unificado donde se pueden llevar a cabo diversos trámites, se suprime la necesidad de que los ciudadanos se muevan entre distintas oficinas o entidades, lo que economiza tiempo y trabajo. No solo incrementa la eficacia de los servicios públicos, sino que también eleva la satisfacción de los ciudadanos, al tornar los procedimientos administrativos más rápidos y menos complejos.

#### *2.2.6.5. Transparencia y Rendición de Cuentas*

La transparencia es uno de los cimientos de la administración pública contemporánea. Es imprescindible que los ciudadanos tengan acceso a la información acerca de los programas existentes, los criterios para utilizar los servicios y la situación de sus procesos. Adicionalmente, los balcones de servicio deben proporcionar vías para que los ciudadanos puedan presentar propuestas, reclamaciones o peticiones, lo que posibilita a la administración realizar modificaciones y mejoras constantes. En palabras de (Pollitt, 2020a), indica que la responsabilidad es igual de crucial los empleados que gestionan el balcón de servicio deben ofrecer datos claros acerca del estado actual de los tramites y los resultados alcanzados, asegurando que las decisiones adoptadas sean equitativas y transparentes.

### 2.2.6.6. Digitalización y Acceso en Línea

A pesar de que el balcón de servicio sea un lugar de atención presencial, la transformación digital de los procesos y la puesta en marcha de plataformas digitales pueden incrementar notablemente la eficacia de la administración pública. El desarrollo de un sitio web o una aplicación para móviles que permita a los ciudadanos obtener información, ejecutar procesos o seguir sus peticiones contribuye a optimizar la experiencia del usuario (Fusco et al., 2023a).

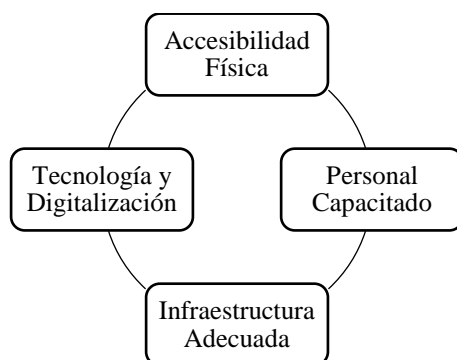
### 2.2.6.7. Evaluación y Mejora Continua

La gestión pública en el balcón de servicio debe incluir mecanismos de evaluación para medir la calidad de la atención que se brinda. Esto se puede hacer a través de encuestas de satisfacción, seguimiento a los tiempos de respuesta, y la cantidad de tramites resueltos satisfactoriamente. Según (Nadyuk, 2019), sostiene que es necesario emplear indicadores de administración para perfeccionar de manera constante los procesos y los servicios proporcionados. Si los ciudadanos sienten que los periodos de espera son excesivamente largos o que la información suministrada no es precisa, es necesario establecer modificaciones en los procedimientos y formar al personal para tratar esos aspectos problemáticos.

## 2.2.7. Diseño y Características de los Balcones de Servicio

### Figura 3.

*Características del balcón de servicio*



*Nota:* Diagrama de las características del balcón de servicio. **Elaborado por:** Autora de la investigación

### *2.2.7.1. Accesibilidad física*

Es un elemento crucial en el diseño de los balcones de servicio, pues debe asegurarse que cualquier individuo, sin importar su localización o situación, tenga la posibilidad de acceder a estos lugares sin problemas. Los balcones de servicio deben situarse en áreas clave, particularmente en zonas rurales o de acceso complicado, donde los individuos pueden enfrentar más obstáculos para acceder a los núcleos urbanos. Además, es vital que estos lugares sean accesibles para individuos con discapacidades, lo que comprende rampas, puertas amplias y una señalización apropiada (Shamshurina et al., 2021).

Situarse próximo a comunidades vulnerables garantiza que el servicio alcance a los más necesitados y la accesibilidad física también comprende la organización de los espacios internos para facilitar una circulación fluida, disminuyendo los tiempos de espera y asegurando que todos, independientemente de su movilidad, puedan disfrutar de los servicios proporcionados sin obstáculos (Ferlie & McGivern, 2018a).

### *2.2.7.2. Personal Capacitado*

La prosperidad de un balcón de servicio no solo se basa en su infraestructura, sino también en tener personal formado para brindar un servicio eficaz y de alta calidad. De acuerdo con (Barnes, 2021a), sostiene que el personal necesita estar adecuadamente capacitado no solo en los procesos administrativos y trámites, sino también en el servicio al cliente, proporcionando un trato considerado, empático y profesional. Es vital que los trabajadores conozcan profundamente los programas sociales del MIES para proporcionar datos exactos y guías apropiadas a los ciudadanos.

Además, deben estar al tanto de cualquier modificación legislativa o reglamentaria para asegurar que las respuestas proporcionadas estén en concordancia con las políticas más vigentes. Es crucial la formación continua para mantener un servicio de alta calidad, y el personal debe tener la habilidad de ajustarse a las demandas fluctuantes de la

comunidad, respondiendo a todas las peticiones de forma puntual y eficaz (Mascio et al., 2020).

#### *2.2.7.3. Infraestructura Adecuada*

La infraestructura de los balcones de servicio debe ser diseñada para garantizar que el lugar sea confortable, ordenado y eficaz tanto para los habitantes como para el personal que labora. Según (Funck & Karlsson, 2020a), afirma que un diseño apropiado comprende áreas claramente señalizadas que faciliten a los usuarios la orientación rápida y prevengan malentendidos. Es necesario asegurar un lugar adecuado para el cuidado de los usuarios, previniendo aglomeraciones y prolongadas esperas.

La organización de los muebles y mobiliario debe facilitar que las personas se acomoden y los espacios deben estar ordenados para simplificar el movimiento de las personas. Una infraestructura adecuadamente diseñada garantiza una experiencia placentera para los usuarios, lo que favorece la satisfacción global con los servicios proporcionados. Además, debe tener en cuenta la protección de los ciudadanos, implementando acciones para prevenir incidentes y asegurar su bienestar durante su estancia en el lugar (Budianto, 2019).

#### *2.2.7.4. Tecnología y Digitalización*

En la situación presente, la tecnología desempeña un rol esencial en la optimización de la eficacia de los balcones de servicio. Según (Daengs GS et al., 2020), afirma que la aplicación de instrumentos digitales como sistemas de administración de tramites, plataformas digitales para consultas y peticiones y pantallas informativas puede disminuir considerablemente los periodos de espera y potenciar la experiencia del usuario.

Las plataformas digitales facilitan a los ciudadanos la realización de ciertos procesos a distancia, como la inscripción en programas sociales o el análisis del estado

de sus peticiones. Esto reduce la carga en los centros de atención presencial y facilita que los ciudadanos obtengan la información de forma más rápida. En palabras de (Osborne, 2019), indica que la digitalización de procesos promueve una administración más eficaz, mediante la documentación automática de procedimientos, previniendo fallos y disminuyendo la burocracia. La incorporación de tecnologías también facilita una mejor organización y supervisión de los servicios, garantizando el cumplimiento de los criterios de calidad fijados.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

En esta parte se examinan las principales perspectivas teóricas relacionadas con las variables planteadas en la investigación. Las teorías revisadas son la nueva gestión pública y las cinco dimensiones de la calidad del servicio SERVPERF.

#### **2.3.1. La teoría de la Nueva Gestión Pública**

La teoría de la nueva gestión pública ampliamente reconocida en el campo de la administración pública se desarrolló a finales del siglo XX. Esta teoría, impulsada por escritores como (Pollitt, 2020a), propone que la gestión pública puede obtener beneficios al incorporar prácticas y principios de administración propios de sector privado, sugiere incrementar la eficiencia, la transparencia y la responsabilidad a través de la implementación de instrumentos como la valoración del rendimiento, la descentralización, el enfoque en los resultados y la revalidación entre organismos públicos y privados.

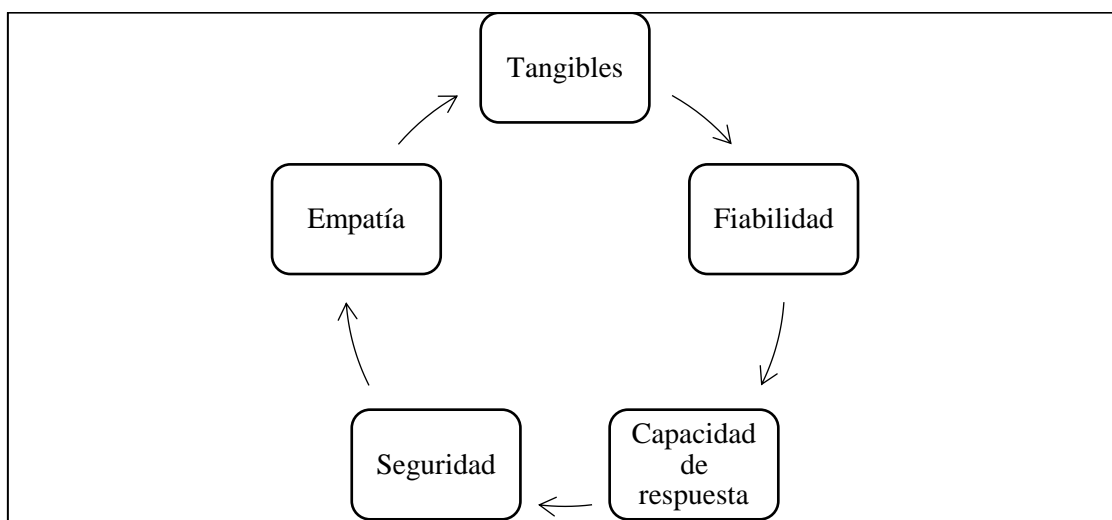
Desde este punto de vista, la administración pública debe centrarse en proporcionar servicios de excelente calidad con una utilización eficaz de los recursos, manteniendo un enfoque en la satisfacción del ciudadano como usuario final. Según (Ferlie & McGivern, 2018a), sostuvo que la puesta en marcha de mecanismos de mercado y la adopción de métodos contemporáneos de gestión empresarial podrían perfeccionar

los procedimientos gubernamentales, disminuyendo la burocracia y fomentando una administración más rápida y eficaz.

### 2.3.2. La teoría de las Cinco Dimensiones de la Calidad del Servicio SERVPERF

La teoría de las cinco dimensiones de la calidad del servicio, formulada por (Funk & Karlsson, 2020a), se conoce como el modelo SERVPERF. Esta teoría sostiene que la calidad del servicio que los usuarios perciben se fundamenta en la discrepancia entre sus expectativas y la vivencia auténtica del servicio obtenido. El modelo reconoce cinco dimensiones fundamentales que afectan la percepción de la calidad.

**Figura 4.** Componentes del modelo SERVPERF



*Nota:* Diagrama de componentes del modelo SERVPERF. **Elaborado por:** Autora de la investigación

#### *Tangibles*

Los elementos palpables incluyen todos los componentes físicos y visuales que constituyen el ambiente del servicio. Esto abarca la higiene, orden y condición de las instalaciones, la actualización y fundamentación de los equipos, además de a la apariencia del personal, en una entidad pública una oficina ordenada, bien iluminada y dotada de tecnología avanzada crea una impresión favorable en los usuarios, dado que estos componentes proyectan profesionalidad y cuidado en los detalles (Fusco et al., 2023a).

### *Fiabilidad*

La fiabilidad está vinculada con la habilidad de la organización para proporcionar servicios de forma consistente, cumpliendo con los compromisos de manera oportuna y adecuada, un servicio confiable es aquel que satisface las expectativas del usuario sin fallos ni retrasos, creando confianza mediante su rendimiento constante, incrementa la satisfacción del usuario la confiabilidad y fortalece su fidelidad hacia la organización (Mascio et al., 2020).

### *Capacidad de respuesta*

La capacidad de respuesta es un elemento esencial en la calidad del servicio, pues muestra la rapidez y predisposición del personal para cubrir las necesidades de los usuarios. De acuerdo (Barnes, 2021a), señala que este rasgo no solo evalúa la velocidad de respuesta del personal a las peticiones, sino también la actitud proactiva y la capacidad para solucionar problemas que emergen durante el proceso de atención al cliente, la capacidad de respuesta puede influir significativamente en como los usuarios perciben el servicio, dado que asegura que sus requerimientos sean cubiertos de forma puntual y eficaz.

### *Seguridad*

La seguridad en la prestación de un servicio es un elemento crucial que se manifiesta en la habilidad de la entidad y su equipo para crear confianza y serenidad en los usuarios durante cada interacción. Según (Dean, 2024), indica que el usuario sea consciente de que su información personal se gestiona con discreción, que los procedimientos son transparentes y están avalados por regulaciones fiables, y que el equipo posee el saber y las competencias requeridos para satisfacer sus requerimientos de forma eficaz y profesional.

## *Empatía*

La empatía en la entrega de servicios simboliza la habilidad del personal para proporcionar un cuidado personalizado, evidenciando un verdadero interés por entender y cubrir las necesidades específicas de cada usuario. De acuerdo (Simonet, 2015), señala que este método trasciende el simple cumplimiento de procedimiento estándar, puesto que se enfoca en considerar a cada individuo único, reconociendo sus preocupaciones, expectativas y circunstancias específicas. La empatía se manifiesta en el cuidado individualizado, en el empeño en escuchar de manera activa y en la voluntad de ajustar las soluciones de acuerdo con las demandas del usuario.

### **2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

En la Constitución de la República del Ecuador, la cual define el marco legal para asegurar una administración pública eficaz y enfocada en el servicio al ciudadano. El artículo 227 establece que la gestión pública debe alinearse con los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, con el objetivo de respetar los derechos de los ciudadanos y elevar el nivel de los servicios públicos. Este precepto es fundamental para examinar la conexión entre la administración pública y la calidad del servicio en el sector del balcón de servicio del distrito MIES12D03 (Martínez et al., 2021).

El artículo 232 de la constitución impide que hay privilegios o favoritismos en la administración pública, garantizando que los puestos públicos se desempeñen basándose en méritos y competencias. Según (Ramos, 2021), esto subraya la relevancia de tener personal formado que asegure un servicio de alta calidad para los usuarios. En este marco, se analiza el impacto de los procesos de elección y formación de talento humano en la satisfacción de los ciudadanos que visitan el balcón de servicio.

El artículo 52 dicta que los individuos tienen el derecho de obtener bienes y

servicios de excelente calidad, además de la información exacta y adecuada para tomar decisiones apropiadas. Este mandato tiene un vínculo directo con la calidad del servicio al usuario, puesto que exige a las entidades públicas proporcionar un servicio claro, eficaz y accesible. El incumplimiento de este derecho podría impactar en la credibilidad del usuario hacia la administración pública (Martínez et al., 2021).

El artículo 85 establece que tanto las políticas públicas como la provisión de servicios deben enfocarse en asegurar el ejercicio de los derechos de los individuos, dando prioridad a los grupos más desfavorecidos. De acuerdo (Klenk & Reiter, 2019a), señala que este reglamento demanda que las entidades públicas, como el distrito MIES12D03, implementen tácticas que optimicen la calidad del servicio y se atiendan de manera eficiente a las demandas de los usuarios, fomentando una administración inclusiva y justa. Estas bases jurídicas resultan cruciales para examinar el impacto de la administración pública en la calidad del servicio proporcionado en el balcón de servicio.

## **CAPÍTULO III**

# **MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

“La calidad nunca es un accidente,  
siempre es el resultado de  
un esfuerzo inteligente”.

**John Ruskin**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Diseño Descriptivo**

El diseño descriptivo permitió identificar y caracterizar los factores cruciales vinculados con la administración pública y la calidad del servicio, ofreciendo una perspectiva exhaustiva de las variables principales que influyen estos factores. Este método permitió examinar el desarrollo de los procesos de gestión, las percepciones de los usuarios y el efecto de las políticas establecidas en un entorno particular. Mediante la recolección y estructuración sistemática de datos, es posible detectar patrones y tendencias favorecen la comprensión completa de la problemática. Esto simplificó la creación de diagnósticos precisos y actuar como fundamento para proponer estrategias de mejora, asegurando que las decisiones se basen en datos objetivos y exactos.

#### **3.1.2. Correlacional**

El nivel de correlación permitió detectar y examinar la conexión entre dos o más variables, estableciendo si hay una relación relevante entre ambas, sin determinar una causa directa. Este nivel facilitó la medición de la intensidad y orientación de las relaciones, tanto positivas como negativas, mediante métodos estadísticos como los coeficientes de correlación. Resultó beneficioso para comprender como varían las variables, ofreciendo un fundamento para hacer proyecciones o entender patrones particulares dentro de un fenómeno. El método correlacional fue útil en la investigación para valorar el impacto recíproco de las variables sin afectar directamente sus condiciones.

El alcance correlacional permitió responder las preguntas planeadas en el estudio y lograr los resultados previstos basándose en los objetivos establecidos. Además, facilitó la identificación de intensidad y orientación de la conexión entre las variables, categorías

o conceptos en un escenario específico. Este tipo de análisis no solo permitió reconocer patrones de asociación, también entender la interacción entre la gestión pública y su incidencia en la calidad de atención al usuario en el área del balcón de servicio ofreciendo datos esenciales para interpretar fenómenos y respaldar investigaciones futuras vinculadas con el tema, conforme a las variables establecidas.

### **3.1.3. Temporalidad Transversal**

La temporalidad transversal se aplicó para la recopilación de datos en un periodo determinado, con el objetivo de examinar las variables de estudio en ese instante específico del tiempo. Este tipo de diseño facilitó la descripción, exploración o identificación de vínculos entre variables sin tener en cuenta variaciones a través del tiempo. el objetivo fue capturar un instante de la realidad para entender fenómenos o identificar conexiones entre estos. Su mayor beneficio se basó en la eficacia y agilidad en la recopilación de datos, lo que lo convierte perfecto para esta investigación.

## **3.2. MÉTODO UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Enfoque Cuantitativo**

En esta investigación se adoptó un enfoque cuantitativo, el cual facilita el análisis de las variables mediante un instrumento de medición diseñado para recopilar y cuantificar datos. Este enfoque permitió evaluar los niveles de las dimensiones identificadas, siguiendo los parámetros establecidos en la Gestión Pública y su incidencia en la calidad de atención al usuario. Así como la relación entre las variables en diferentes aspectos que se presenta en el área del balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. Se emplearon datos numéricos para examinar fenómenos y dar respuesta a preguntas concretas. Se distingue por su imparcialidad y exactitud ya que se utilizó mediciones estandarizadas y métodos sistemáticos para reducir prejuicios. Este método

se fundamentó en la recolección de datos a través de cuestionarios, experimentos o bases de datos, los cuales posteriormente son procesados a través de técnicas estadísticas para detectar patrones o vínculos entre variables. Los resultados logrados son generalizables, con una muestra representativa de la población en la investigación, facilitó la realización de análisis comparativos y predictivos mediante la identificación de correlaciones o causas, es útil en esta investigación con resultados concretos y replicables.

### **3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Universo**

El universo de estudio se encuentra conformado por los usuarios que perciben atención en el balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo y el personal administrativo encargado de dicha atención. El universo hace referencia al conjunto completo de personas. Se refiere al conjunto de la población de interés de la investigación, de la cual se busca recopilar datos para responder a las cuestiones planteadas o lograr los objetivos establecidos. Este principio fue crucial para establecer los confines y la extensión del estudio, pues permitió definir el conjunto en el que se efectúan observaciones o se derivan conclusiones.

#### **3.3.2. Muestra**

En este estudio se empleó un muestreo probabilístico a un subgrupo representativo del universo de estudio conformado por los usuarios que reciben atención en el área de balcón de servicio. Este muestreo fue seleccionado con el objetivo de minimizar los recursos requeridos, como tiempo y costos, conservando la habilidad de extender los resultados al grupo más extenso. Esta muestra busca satisfacer criterios de representatividad lo que significa representar las características fundamentales de la población. Se incluirá al personal encargado del balcón de servicio mediante un censo

dado que se trata de un grupo reducido.

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

**Donde:**

n= Tamaño de la muestra

N= Población o universo 1800

p= Probabilidad a favor 50%

q= Probabilidad en contra 50%

Z= Nivel de confianza 95%= 1,96

e= Nivel de error 5%= 0,05

Ejercicio:

$$n = \frac{1800 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 \cdot (1800 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{1800 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.0025 \cdot 1799 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{1732.48}{5.4579}$$

$$n = 317$$

De esta forma el tamaño de la población es de un promedio de 1.800 usuarios al año según el personal del balcón de servicio, la encuesta aplicada fue de 317 usuarios que perciben atención en el balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo del año 2023.

**Tabla 1.***Análisis muestral*

<b>Ámbito</b>	Cantón Quevedo
<b>Universo</b>	Personas de ambos sexos, mayores de 18 años que son usuarios del distrito MIES12D03 Quevedo-Mocache
<b>Tamaño muestral</b>	317
<b>Muestreo</b>	Muestreo aleatorio simple
<b>Trabajo de Campo</b>	Martes 7 hasta el 9 de enero del 2025
<b>Método de contacto</b>	Encuesta virtual mediante cuestionario estructurado aplicando método ServPerf
<b>Puntos de muestreo</b>	Cantón Quevedo
<b>Equipo</b>	El investigador
<b>Programa Estadístico</b>	Excel, SPSS
<b>Técnicas de análisis</b>	Estadístico descriptivo, Alfa de Cronbach, Escala de Likert

*Nota:* Tabla del análisis muestral. **Elaborado por:** Autora de la investigación

**3.3.3. Técnicas de investigación***3.3.3.1. Encuesta*

La encuesta se centró en examinar las opiniones de los usuarios que perciben atención incluido el personal encargado del balcón de servicio, explorando como este modelo impacto en su satisfacción en la gestión pública y la calidad de atención al usuario. Para su elaboración, se tomaron en cuenta elementos fundamentales, tales como la aplicación de cuestionamientos simples y exactos, la elección correcta de la población objetiva para la recopilación de datos y la aplicación de escalas de mediación adecuadas

para las variables en estudio, que incluyen la gestión pública y su incidencia en la calidad de atención. Además, se aseguró la privacidad de los participantes, garantizando que la información recolectada se empleara únicamente para los propósitos definidos en el estudio.

#### *3.3.3.2. Entrevista*

El objetivo de la entrevista fue entrevistar a la directora distrital Ing. Martha Katerine Hoyos Pasquel y dos dirigidas al área administrativa Lcdo. David Eufrazio Soriano Mindiola (Analista responsable de talento humano), Ing. Grisela Katerine Cuyabazo Macias (Apoyo de talento humano) con el objetivo de identificar los factores claves de la gestión pública que influyen en la calidad de atención al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo.

El apartado de entrevistas fue diseñado por 12 preguntas abiertas para dos grupos: personal directivo y personal administrativo, estructuradas en cuatro secciones para cada grupo. En el caso del personal directivo las secciones fueron: Percepción de la Gestión, con preguntas sobre eficiencia y efectividad; Capacitación y Recursos Humanos, enfocada en formación y disponibilidad de recursos; Transparencia y Comunicación, para evaluar claridad en los procesos y confianza en la gestión; y Retos y Propuestas de Mejora centrada en dificultades y sugerencias para optimizar el servicio.

Para el personal administrativo, las secciones incluyeron; Experiencia en la Atención al Usuario, con preguntas sobre la interacción diaria; Capacitación y Competencias para analizar habilidades y formación; Percepción de la Gestión Pública, evaluando su impacto en el trabajo y Retos y Sugerencias, que busco identificar áreas de mejora. Cada sección de ambos grupos consto de tres preguntas, permitiendo una exploración profunda y estructurada de las variables clave.

### **3.3.4. Instrumentos de Investigación**

#### *3.3.4.1. Cuestionario*

El cuestionario fue una herramienta de recopilación de datos formada por un conjunto de interrogantes diseñadas para recopilar datos concretos sobre la gestión pública y su incidencia en la calidad de atención en el distrito MIES12D03 del cantón Quevedo año 2023. El cuestionario posibilitó la recolección de información de forma organizada, simplificando la evaluación de variables y el estudio estadístico. Este instrumento contempló preguntas de tipo cerrado, que restringieron las alternativas de respuesta y aceleraron la tabulación. Su diseño resultó ser claro, exacto y relacionado con el problema de investigación, asegurando la validez y fiabilidad de los datos recabados. Adicionalmente, el cuestionario se aplicó a un grupo representativo de la población objetivo, garantizando que las respuestas representaran las tendencias y conductas del conjunto analizado.

#### *3.3.4.2. Ficha de Observación*

Se aplicó este instrumento de investigación con el objetivo de registrar la recolección de datos de manera sistemática, estructurada y precisa durante un periodo de tiempo previamente establecido. El uso de la ficha de observación permitió documentar de forma ordenada los comportamientos, hechos y situaciones relevantes dentro del área de balcón de servicio del distrito MIES12D03. Este instrumento no solo facilitó la obtención de información confiable y pertinente, sino que también contribuyó a extraer conclusiones fundamentales para la investigación.

#### *3.3.4.3. Escala de Likert*

Se utilizó este procedimiento de evaluación empleado en el estudio para valorar las actitudes, puntos de vista o percepciones de los participantes con relación a un asunto particular. De acuerdo con esta escala brindó a los participantes la posibilidad de

manifestar el nivel en el que concuerdan o discrepan de una afirmación, empleando cinco niveles de análisis.

*Totalmente en desacuerdo*

Este nivel señala una intensa resistencia o negación total hacia la declaración. El participante en la encuesta no coincide en absoluto con el contenido o la idea expuesta.

*En desacuerdo*

Este nivel señala una intensa resistencia moderada hacia la declaración. El participante en la encuesta no está completamente en contra con el contenido o la idea expuesta.

*Ni de acuerdo ni en desacuerdo*

Este nivel representa una postura neutral o de ambivalencia. El participante en la encuesta no muestra una tendencia evidente hacia el consenso o la discrepancia.

*De acuerdo*

Indica un respaldo moderado a la afirmación. El participante en la encuesta sostiene que el concepto expuesto es adecuado o válido en términos generales.

*Totalmente de acuerdo*

Señala un elevado grado de conformidad o total aceptación. El participante en la encuesta está totalmente conforme con la declaración y apoya completamente su contenido.

### **3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

El marco teórico de este estudio se elaboró a través de una revisión rigurosamente de la bibliografía especializada, la cual proporcionó el respaldo conceptual, teórico y metodológico requerido para tratar la incidencia de la gestión pública en la calidad de atención al usuario en el área de balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. La revisión de la literatura se llevó a cabo a partir de diferentes fuentes

secundarias, tales como libros, publicaciones científicas, tesis de grado, estudio de casos y sitios web especializados, lo que facilitó un entendimiento detallado del contenido. Este marco teórico se segmentó en tres componentes claves: marco teórico, base teórica y el marco jurídico. De esta manera el marco teórico proporcionó el pilar fundamental sobre el que se sustentaron toda la investigación, aportando claridad y profundidad a la investigación.

### **3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para la etapa de recopilación de datos, se necesitó el siguiente procedimiento:

- 1) Construcción de los cuestionarios (entrevista-encuesta).
- 2) Aplicación de las entrevistas realizadas a la directora distrital. personal administrativo y del área del balcón de servicio.
- 3) Aplicación de encuesta a los usuarios del balcón del servicio.
- 4) Aplicación de la ficha de observación.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Los datos obtenidos mediante la encuesta fueron registrado y organizados para su análisis y tratamiento utilizando el programa estadístico SPSS 26. Este software permitió tratar los hallazgos del proyecto de investigación prestando un análisis detallado de los datos compilados. Además, el uso de SPSS simplificó la identificación de patrones, tendencias y posibles problemas en la información, lo que contribuyó a la toma de decisiones esenciales y a la obtención de conclusiones confiables y relevantes para el proyecto.

#### **3.6.1. Confiabilidad**

##### *3.6.1.1. Alfa de Cronbach*

El alfa de Cronbach se utilizó para evaluar la consistencia interna de un

instrumento de recolección de datos, como cuestionarios o escalas, con el fin de valorar su fiabilidad. Este indicador señala cuan bien las preguntas de una escala están vinculadas entre sí y miden el mismo constructo o variable. Su valor varía entre 0 y 1, donde un alfa superior a 0.70 se considera aceptable, lo que sugiere una buena fiabilidad. Se fundamenta en la varianza de los ítems y la varianza total del instrumento, lo que facilita la identificación de ítems que quizás no estén aportando de manera apropiada a la medición del constructo.

**Tabla 2.**

*Alfa de Cronbach*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Tangibles	,823	4
Confiabilidad	,888	4
Capacidad de Respuesta	,915	4
Seguridad	,924	4
Empatía	,940	4
Gestión Administración	,902	4
Transparencia y Comunicación	,894	4
Satisfacción del Usuario	,944	4
<b>Total</b>	<b>,983</b>	<b>32</b>

*Nota:* **Fuente:** Programa SPSS, 26. **Elaborado por:** Autora de la investigación

La tabla 2 muestra los resultados del Alfa de Cronbach para diversas dimensiones evaluadas en un instrumento que contó con un total de 32 ítems, repartidos de manera uniforme en 8 dimensiones cada una con 4 ítems. De acuerdo a los resultados alcanzados varían entre 0,823 en la dimensión de Tangibles y 0,944 en la dimensión de Satisfacción del Usuario, lo que señala niveles de fiabilidad entre aceptables y excelentes para cada dimensión específica. El Alfa total de Cronbach de 0,983 evidencia una alta consistencia interna en todo el instrumento, lo que indica que los ítems mantienen una correlación

fuerte entre ellos y miden de forma consistente los constructos propuestos. El reconocimiento de consistencia interna en dimensiones fundamentales como Seguridad 0,924 Empatía 0,940 y Capacidad de Respuesta 0,915 muestra que estas áreas son especialmente sólidas en la evaluación de las variables de interés. Este alto grado de fiabilidad total y por dimensiones es perfecto para estudios sociales o de satisfacción del usuario, pues reduce los fallos de medición y asegura que los resultados sean representativos y válidos para valorar las experiencias de los participantes en relación con los elementos del servicio analizados.

### 3.6.2. Análisis sociodemográfico

Se implementó el análisis sociodemográfico de para entender mejor las características de la población que utiliza el balcón de servicio. Esto puede ayudar patrones, necesidades y preferencias específicas de diferentes grupos dentro de la población, lo que a su vez puede informar decisiones sobre cómo mejorar o adaptar el servicio para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

**Tabla 3.**

*Perfil Sociodemográfico*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	104	30,6
	Femenino	213	69,4
Edad	18 - 29 años	115	36,1
	30 - 44 años	55	19,4
	45 - 59 años	78	27,8
	Más de 60 años	69	16,7
Nivel Educativo	Primaria	102	16,7

	Secundaria	129	44,4
	Universitario	86	38,9
	Primera vez	102	30,6
Frecuencia de uso del	Ocasionalmente	179	47,2
balcón de servicio	Regularmente	27	16,7
	Frecuentemente	9	5,6
<b>Total</b>		<b>317</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* **Fuente:** Programa SPSS, 26. **Elaborado por:** Autora de la investigación

La tabla 3 muestra el perfil sociodemográfico de un grupo de 317 participantes. En cuanto a género, predominan las mujeres 69,4%, mientras que los hombres constituyen el 30,6% lo que señala un incremento en la participación de las mujeres en la investigación. Respecto a la edad, la mayoría corresponde a los jóvenes de 18 a 29 años 36,1%, seguidos por los adultos de 45 a 59 años 27,8%, lo que indica una distribución balanceada entre distintos grupos de edad, aunque con una mayor preponderancia en los extremos de la juventud y la adultez. Respecto al grado de educación, la mayoría tiene secundarios 44,4%, seguido por un nivel universitario 38,9%, lo que demuestra un nivel de educación intermedio-alto en la población analizada. En cuanto a la regularidad en el uso del balcón de servicio, la mayoría lo hace de vez en cuando 47,2% mientras que solo un 5,6% lo hace con regularidad, lo que podría sugerir que el servicio tiene un uso restringido o satisface requerimientos particulares. Esta información proporciona un extenso escenario sociodemográfico y facilita una mejor comprensión de las características de los usuarios estudiados.

### 3.6.3. Análisis factorial

El análisis factorial es un método estadístico multi-variable cuyo propósito es detectar estructuras subyacentes en un grupo de variables estudiadas, reuniendo aquellas

que presentan correlación en factores o constructos latentes. Este procedimiento evaluó la correlación entre las variables y la proporción de varianza compartida, lo que posibilita disminuir la dimensión de los datos sin sacrificar datos significantes. Además, valoró la habilidad de las variables para simbolizar elementos que explican fenómenos complejos suprimiendo duplicidades y facilitando su comprensión. Se utilizó extensamente para verificar escalas, elaborar modelos teóricos y examinar patrones en datos de múltiples dimensiones.

### 3.6.3.1. Kaiser Meyer Olkin (KMO) y Prueba de Bartlett

El índice Kaiser Meyer Olkin es un indicador que determinó la idoneidad del muestreo para un estudio factorial. Este indicador contrasta la presencia de correlaciones parciales. Un valor próximo a 1 señala que las variables poseen correlaciones significativas y, en consecuencia, son adecuadas para el estudio factorial. Se considera aceptable un KMO superior a 0,7 en cambio, valores inferiores a 0,5 señalan una inadecuación en el muestreo.

La prueba de Bartlett analiza si la matriz de correlaciones se diferencia de manera significativa de una matriz de identidad, donde las variables carecen de correlaciones mutuas. Este test emplea una estimación de Chi cuadrado y el resultado es significativo p 0,05 se concluye que existen correlaciones suficientes entre las variables.

#### **Tabla 4.**

#### *Kaiser Meyer Olkin (KMO) y Prueba de Bartlett*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,758
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1803,731

gl	325
Sig.	0,000

*Nota:* **Fuente:** Programa SPSS, 26. **Elaborado por:** Autora de la investigación

El análisis factorial emplea la prueba de Bartlett (Tabla 4) para determinar si la matriz de correlaciones de los datos es apropiada para este tipo de estudio. En este escenario, la significancia (Sig.) es de 0,000 con un estadístico Chi cuadrado de 1803,731 y 325 grados de libertad, desde una perspectiva práctica, implica que hay correlaciones importantes entre las variables, lo que es esencial para llevar a cabo el análisis factorial.

Este hallazgo es crucial ya que verifica que los datos están vinculados de forma adecuada para detectar elementos latentes que explican la administración pública y su influencia en la calidad del servicio al usuario.

#### *3.6.3.2. Varianza Total Explicada*

De acuerdo con la varianza total como el porcentaje de variabilidad que los factores seleccionados consiguen capturar de los datos iniciales. Este parámetro es crucial para establecer cuán eficazmente el modelo factorial refleja la estructura de las variables del estudio. Un elevado porcentaje acumulado, usualmente por encima del 60%, indica que los factores detectados explican de forma relevante las relaciones existentes de los datos, disminuyendo la complejidad del conjunto inicial sin sacrificar información significativa. Este principio facilita la interpretación de los elementos más determinantes en el fenómeno analizado.

**Tabla 5.***Varianza Total Explicada*

Componente	Total	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación	
		% de la varianza	% acumulado
1. Tangibles	10,897	34,053	34,053
2. Confiabilidad	10,002	31,255	65,308
3. Capacidad de Respuesta	4,067	12,710	78,018
4. Seguridad	1,771	5,533	83,551

*Nota:* **Fuente:** Programa SPSS, 26. **Elaborado por:** Autora de la investigación

El análisis de la varianza total explicada (Tabla 5) evidenció que los cuatro elementos detectados (Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad) explicaron el 83,551% de la varianza total, lo que excedió el límite del 60% sugerido por Hair et al. 2010 para estudios. Esto señaló que el modelo factorial resultó apropiado y que estos elementos recogieron la mayor parte de las relaciones existentes en las variables iniciales. El elemento más relevante fue tangible, que explicó el 34,053% de la varianza, resaltando la importancia de los componentes físicos, tales como la infraestructura y el aspecto del personal, en la percepción de calidad del servicio, estos elementos palpables fueron cruciales para crear una primera impresión positiva en los usuarios.

Por otro lado, Confiabilidad con un 31,255% de la varianza explicada, resaltó la relevancia de la consistencia y exactitud en los servicios, este elemento fue crucial para generar confianza. La Capacidad de reacción y la Seguridad, que justificaron el 12,710% y el 5,533% respectivamente, también desempeñaron un papel crucial. Subrayando que la agilidad y disposición de los colaboradores influyeron directamente en la satisfacción del usuario, la seguridad fue esencial en servicios que necesitaban confianza, como los

servicios públicos. Estos resultados subrayaron la relevancia de tratar de forma estratégica estos cuatro elementos para potenciar la calidad de atención en el balcón de servicios del distrito MIES12D03.

### 3.6.3.3. Matriz de Componentes Rotados

La matriz de componentes rotados es una tabla que surge del análisis factorial y muestra las cargas factoriales de las variables estudiadas en comparación con los factores obtenidos, tras la aplicación de un método de rotación, se llevó a cabo para simplificar y aclarar la interpretación, reasignando las variaciones entre los elementos. El objetivo principal es determinar que variables se concentran en cada factor, incrementando las cargas de las variables con alta correlación con un factor y reduciendo su vínculo con otras. Esto permite entender mejor los constructos latentes que los factores representan.

**Tabla 6.**

*Matriz de Componentes Rotados*

<b>Matriz de componentes rotados<sup>a</sup></b>				
	<b>Componente</b>			
	<b>Tangibles</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Seguridad</b>
CST1	,210	,284	,790	,106
CST2	,525	,127	,785	,036
CST3	,760	,374	-,006	,192
CST4	,396	,698	,223	-,126
C1	,265	,636	,561	-,019
C2	,231	,729	,439	,049
C3	,713	,542	,127	-,140
C4	,792	,326	,250	,140

CR1	,710	,345	,225	,098
CR2	,747	,119	,485	,154
CR3	,768	,398	,152	-,193
CR4	,821	,217	,163	,204
S1	,249	,904	,081	,046
S2	,345	,824	,281	,115
S3	,369	,788	-,026	,294
S4	,464	,538	,360	,685
E1	,376	,843	,148	,121
E2	,239	,885	,149	,081
E3	,370	,653	,453	,283
E4	,300	,633	,585	,290
PGP1	,382	,536	,317	,798
PGP2	,722	,491	,305	-,026
PGP3	,788	,432	,136	,206
PGP4	,724	,171	,441	,285
TC1	,374	,790	,282	,148
TC2	,359	,738	,088	,426
TC3	,764	,222	,413	,008
TC4	,759	,414	,253	-,090
SU1	,796	,303	,244	,263
SU2	,384	,651	,420	,311
SU3	,800	,382	,155	,262
SU4	,798	,284	,248	,316

*Nota:* Fuente: Programa SPSS, 26. Elaborado por: Autora de la investigación

El resultado crucial del análisis factorial es la matriz de componentes rotados (Tabla 6), pues facilita la identificación de las conexiones más sólidas entre las variables estudiadas y los factores obtenidos. Los coeficientes de carga factorial que superan el 0,5 señalan una correlación relevante entre una variable y un componente, en cambio, los valores inferiores indican una relación mínima. En esta matriz, se indican una relación mínima. En esta matriz, se notó que el primer elemento, denominado Tangibles, exhibe cargas elevadas en las variables vinculadas con la apariencia física y los recursos disponibles, tales como PGP1 (0,722) Y PGP4 (0,798), lo que demuestra que este elemento representa elementos fundamentales de la percepción del ambiente físico en el servicio.

El segundo elemento, la confiabilidad, incluye variables como CR1 (0,710) y CR4 (0,821) que sobresalen por simbolizar la uniformidad y exactitud en la prestación del servicio. La confiabilidad es uno de los cimientos esenciales para asegurar la satisfacción del usuario, dado que está vinculada con la habilidad de cumplir con compromisos y mantener normas. Las elevadas cargas factoriales en este elemento evidencian la relevancia de la percepción de seguridad en la satisfacción de las expectativas del balcón de atención.

El tercer componente, la capacidad de respuesta comprende variables como CST3 (0,785) y CST4 (0,790), que simbolizan la velocidad y la disposición del personal para satisfacer las demandas de los usuarios. Indica que la habilidad para responder es un rasgo esencial para potenciar la percepción del servicio, particularmente en situaciones donde los periodos de atención son vitales. Las elevadas cargas en este elemento subrayan que este factor es considerado uno de los componentes fundamentales en la calidad del servicio.

En última instancia, el cuarto componente, Seguridad, incluye variables como

SU2 (0,796) Y SU4 (0,812), que evidencian la seguridad que los usuarios poseen en la salvaguarda de su información y en el servicio personal, la seguridad es crucial en servicios donde los usuarios deben experimentar una sensación de seguridad al interactuar con el sistema. Las elevadas cargas en este componente indican que este componente es de gran importancia para los usuarios al valorar la calidad del servicio proporcionado por el balcón de atención del distrito MIES12D03. Estos hallazgos corroboran la relevancia de enfocarse en estos cuatro elementos fundamentales para incrementar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

“Elige un trabajo que amas,  
y no tendrás que trabajar  
un solo día en tu vida”.

**Confucio.**

Los resultados fueron la parte donde se expusieron de forma precisa y objetiva los descubrimientos derivados del análisis de la información recolectada durante el estudio. Esta sección presentó la información de manera ordenada, empleando tablas, gráficos o explicaciones escritas, con el objetivo de simplificar la interpretación de las pruebas que respaldaron las hipótesis o dieron respuesta a las cuestiones de investigación. Los resultados se vincularon de manera directa con los propósitos del estudio, demostrando como cada descubrimiento ayudo a lograr el objetivo principal de la investigación. Subrayaron que esta parte debía ser exacta, descartando datos no pertinentes y resaltando los datos más relevantes que respaldaron el estudio teórico o práctico del problema que se estaba investigando. Así, los resultados se transformaron en el cimiento para la elaboración de las conclusiones.

#### **4.1. FACTORES CLAVES DE LA GESTIÓN PÚBLICA QUE IMPACTAN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL BALCÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO MIES12D03.**

##### **4.1.1. Entrevista a la directora y área administrativa del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo.**

A continuación, se procede a detallar la respuesta del nivel de capacidad de gestión del área de balcón de servicios (Tabla 7) según la perspectiva de la directora y personal administrativa de la institución:

**Tabla 7.**

*Entrevista a la directora y área administrativa del distrito MIES12D03*

No.	Pregunta	Respuesta	Análisis
1.	¿Cuáles son los principales objetivos de la gestión pública en el balcón de servicio?	El objetivo principal es ayudar a las familias vulnerables mediante bonos ciudadanos para personas más vulnerables.	La respuesta se centra en un objetivo social importante: la ayuda a las familias vulnerables. Este tipo de iniciativas son esenciales en contextos donde existen desigualdades económicas y

---

		sociales que afectan a ciertos grupos de la población.
2.	¿Qué indicadores utilizan para medir la calidad de atención al usuario?	Se utilizan fichas de calidad que se aplica a los usuarios en general. La respuesta menciona el uso de "fichas de calidad", lo que sugiere un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la experiencia de los usuarios de la atención que reciben.
3.	¿Cómo evalúan el desempeño del personal administrativo en la atención al usuario?	Realizan evaluación de desempeño utilizando herramientas como ficha de calidad por parte de la dirección distrital y T.T.H.H. mediante la plataforma del ministerio de trabajo. La respuesta indica que se realiza una evaluación de desempeño utilizando herramientas específicas, en este caso, una ficha de calidad. Esto sugiere un enfoque estructurado para medir el rendimiento y la efectividad del personal involucrado en el servicio público, lo cual es fundamental para garantizar la calidad en la atención y los resultados.
4.	¿Qué programas de capacitación han implementado para mejorar la atención al usuario?	Mediante la plataforma de formación continua por módulos. El uso de una plataforma de formación continua por módulos representa una estrategia efectiva para el desarrollo profesional. Este enfoque no solo mejora la accesibilidad y flexibilidad del aprendizaje, sino que también permite una personalización que puede aumentar la efectividad del proceso educativo.
5.	¿Cree que el personal tiene las herramientas y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad?	Si. Las herramientas como la ficha de calidad, formación continua y evaluación de servicio ayudan a ofrecer un servicio de calidad. La respuesta destaca tres elementos clave que contribuyen a la mejora de la calidad del servicio: la ficha de calidad, la formación continua y la evaluación de servicio. Estos componentes son fundamentales en cualquier estrategia orientada a garantizar un servicio efectivo y satisfactorio para los usuarios.

---

6.	¿Cómo se evalúa el impacto de la capacitación en el desempeño del personal?	Cumplimiento de actividades mensual y anual.	La evaluación del desempeño del personal mediante el cumplimiento de actividades mensuales y anuales es un enfoque efectivo para monitorear y mejorar el rendimiento. Este sistema permite una retroalimentación continua y una visión global del desarrollo profesional. Sin embargo, es importante implementar este proceso de manera eficiente para evitar cargas administrativas excesivas y asegurar que se mantenga un ambiente laboral positivo.
7.	¿Qué estrategias utilizan para garantizar la transparencia en los procesos del balcón de servicio?	Se utilizan lineamientos de atención específicamente a los usuarios en caso de ser a una tercera persona se les solicita una autorización firmada por el usuario.	La implementación de lineamientos de atención y la solicitud de autorización para atender a terceras personas son prácticas adecuadas que promueven un servicio responsable y respetuoso.
8.	¿Cómo informan a los usuarios sobre los procedimientos y servicios disponibles?	Mediante focalización utilizando las herramientas necesarias a través de una base de datos y en las páginas oficiales del ministerio de inclusión económica y social (MIES)	La implementación efectiva de estas herramientas es esencial para construir un sistema más equitativo y accesible para todos los ciudadanos.
9.	¿Existen canales formales para recibir y gestionar las quejas o sugerencias de los usuarios?	A través de llamadas al 1800 y páginas oficiales del MIES	El uso de llamadas al 1800 y el acceso a las páginas oficiales del MIES representa un enfoque efectivo para garantizar que los ciudadanos tengan acceso a la información y servicios necesarios.
10.	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan para garantizar una atención de calidad?	Los principales desafíos que se enfrentan es la inseguridad y la dispersión de sectores	Los desafíos de la inseguridad y la dispersión de sectores son obstáculos significativos que pueden afectar la efectividad de los programas y servicios sociales. Abordar estos problemas es crucial para mejorar el acceso y la calidad del servicio ofrecido a las comunidades.

11.	¿Qué mejoras considera prioritarias para optimizar la gestión y la atención al usuario?	Se necesita implementar un turnomatic o dispensador de boletos para evitar problemas de turno con los usuarios.	La necesidad de implementar un turnomatic o dispensador de boletos es una solución práctica para mejorar la gestión del tiempo y el orden en la atención a los usuarios. Este tipo de sistema no solo optimiza el proceso, sino que también contribuye a una mejor experiencia del usuario al reducir problemas relacionados con el turno.
12.	¿Cómo integran las opiniones y sugerencias de los usuarios en el proceso de toma de decisiones?	A través de reuniones mensuales y diálogos sociales con los usuarios.	En general, este enfoque puede resultar en una mayor satisfacción del usuario y en servicios más adaptados a las necesidades reales de la población.

*Nota: Entrevista a la directora y área administrativa del Distrito MIES12D03 del cantón Quevedo*

**Elaborado por:** Autora de la investigación

#### **4.1.2. Entrevista al servidor público del área de balcón de servicios del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo.**

La experiencia del servidor entrevistado en el balcón de servicio fue descrita como gratificante, resaltando que, desde el año 2022, tuvo la oportunidad de interactuar con numerosos usuarios y aprender de ellos. Esta percepción evidenció un impacto positivo en la prestación del servicio, ya que una actitud favorable hacia la atención al público pudo contribuir a mejorar la calidad y eficiencia en la gestión. A continuación, se detalla su en la siguiente matriz (Tabla 8) su apreciación:

**Tabla 8.**

*Entrevista al personal encargado del balcón de servicio del distrito MIES12D03*

No.	Pregunta	Respuesta	Análisis
1.	¿Cómo describiría su experiencia general trabajando en el balcón de servicio?	Gratificante, se aprende y conoces a todos los usuarios, tiene experiencia desde el 2022.	En general, esta actitud puede resultar en un impacto significativo en la efectividad del servicio proporcionado.
2.	¿Qué tan frecuentemente enfrenta quejas o reclamos de los usuarios? ¿Cómo las maneja?	Se presentan quejas a diario. Las maneja tratando de canalizar e indicando las directrices y solucionando las dudas de los usuarios.	Este enfoque puede contribuir a construir una relación más positiva entre el personal y los usuarios, lo cual es esencial para el éxito del servicio ofrecido.

3. ¿Qué herramientas o procedimientos considera útiles para resolver las consultas de los usuarios?	Por sistema SIPPS social y familiar a través de esta plataforma verifican la información proporcionada.	Este sistema implementado no solo asegura que se mantenga la integridad de los datos, sino que también fortalece la confianza entre los usuarios y la institución.
4. ¿Ha recibido capacitación reciente relacionada con la atención al usuario?	Si, el año pasado en el mes de noviembre mediante vía zoom	La respuesta es clara y concisa, indicando que se realizó un programa de capacitación en noviembre del año pasado a través de Zoom. Este enfoque digital resalta la adaptabilidad a nuevas formas de comunicación, especialmente en un contexto donde las reuniones presenciales pueden haber sido limitadas.
5. ¿Qué tan útil considera la capacitación que ha recibido?	Muy productiva	La respuesta indicada resalta la satisfacción del personal encargado del área de balcón de servicio.
6. ¿Qué aspectos de su formación le gustaría mejorar para ofrecer un mejor servicio?	No tiene ningún problema en ese aspecto	Considera que está muy capacitado para el cargo y servicio que ofrece.
7. ¿Cómo considera que las políticas de gestión pública afectan su trabajo diario?	La desinformación de los medios de comunicación, por ejemplo: el tema de las cocinas de inducción en los cuales noticieros daban a conocer que se iban a regalar cocinas de inducción en el MIES ocasionando una aglomeración y reclamos de los usuarios, sin embargo, distritos a nivel nacional no tenían ningún comunicado oficial por parte del gobierno.	La desinformación sobre las cocinas de inducción y la falta de comunicación oficial del MIES han generado confusión y descontento entre los usuarios. Este caso resalta la importancia de una comunicación efectiva entre los medios, el gobierno y la ciudadanía para prevenir malentendidos y asegurar que la información correcta llegue a quienes más lo necesitan. Abordar estos problemas es esencial para mantener la confianza pública en las instituciones y mejorar la gestión de programas sociales. La respuesta destaca una preocupación válida sobre la insuficiencia de personal del área específica. Reconocer esta necesidad es un primer paso importante hacia la mejora del servicio y la eficiencia operativa.
8. ¿Cree que la cantidad de personal en el balcón de servicio es adecuada para la demanda actual?	No, es necesario más personal para el área	La respuesta destaca una preocupación válida sobre la insuficiencia de personal del área específica. Reconocer esta necesidad es un primer paso importante hacia la mejora del servicio y la eficiencia operativa.
9. ¿Recibe apoyo suficiente de sus superiores para cumplir con sus funciones?	Si	Es una afirmación clara y directa

10 ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta al atender a los usuarios?	Discusiones y palabras inapropiadas.	Estos factores pueden tener un impacto negativo en la comunicación y el ambiente general.
11 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar los procesos de atención?	Recomienda aplicar un turnomatic o dispensador de boletos para los usuarios.	La respuesta indica una recomendación para implementar un sistema de turnos automatizado, como un turnomatic o dispensador de boletos, con el objetivo de mejorar la atención a los usuarios. Este tipo de sistema es común en entornos donde se requiere un manejo eficiente del flujo de personas.
12 ¿Cómo cree que podría optimizarse la comunicación entre el personal y los usuarios?	Con una comunicación asertiva con términos que puedan entender los usuarios.	La respuesta sugiere la importancia de utilizar una comunicación asertiva, adaptada al nivel de comprensión de los usuarios.

---

*Nota: Entrevista al personal del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03 del cantón Quevedo*

**Elaborado por:** Autora de la investigación

#### **4.1.3. Discusión del objetivo específico 1:**

La atención en el balcón de servicio representa un componente esencial en la gestión pública, ya que es el punto de contacto directo entre los ciudadanos y la administración. La experiencia del personal, la gestión de quejas, el uso de herramientas tecnológicas, la formación continua, la comunicación efectiva y la suficiencia de recursos humanos son factores interrelacionados que determinan la calidad del servicio ofrecido.

La importancia de la gestión y modelos Innovadores muestran diversos estudios que la implementación de sistemas de gestión de atención al cliente mejora significativamente la calidad del servicio, optimizando los procesos y resolviendo de manera más eficiente las necesidades de los usuarios. (Aulesia, 2022).

La falta de modelos eficaces y actualizados en la gestión pública puede generar ineficiencia, insatisfacción y pérdida de confianza en las instituciones, lo que subraya la necesidad de adoptar enfoques innovadores y adaptados a los cambios tecnológicos.

Por su parte, la Carta Iberoamericana de Innovación en la Gestión Pública enfatiza que la innovación en los servicios públicos debe crear valor público mediante la mejora o creación de nuevos servicios, apoyándose en tecnologías inteligentes y procesos de gestión del conocimiento. Este enfoque busca no solo mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, sino también fortalecer la confianza social en las instituciones públicas a través de la transparencia, la participación ciudadana y la evaluación continua del desempeño de los gestores públicos

La formación continua del personal es un pilar fundamental para garantizar una atención de calidad. Programas de capacitación no solo mejoran las competencias técnicas y comunicativas, sino que también aumentan la motivación y satisfacción laboral, lo que se traduce en una mejor experiencia para el usuario final. La literatura especializada señala que la capacitación en atención al cliente incrementa la capacidad para resolver problemas, reduce el número de reclamos y fortalece la lealtad del usuario. Este enfoque coincide con la percepción positiva del personal entrevistado, que valoró la capacitación recibida como productiva y relevante para su desempeño.

Según Formación Carpe Diem (2025), la formación continua abarca actividades educativas a lo largo de la vida profesional que facilitan la adquisición de nuevos conocimientos y el perfeccionamiento de habilidades, lo cual es clave para enfrentar eficazmente los retos del mercado y ofrecer un mejor desempeño en el trabajo. La comunicación asertiva y efectiva es indispensable para prevenir malentendidos, gestionar adecuadamente los reclamos y mantener un ambiente laboral saludable. Un desarrollo inadecuado de estas habilidades puede llevar a la pérdida de calidad en el servicio,

insatisfacción de los usuarios y conflictos internos. Por ello, la escucha activa, la empatía y la capacidad de transmitir información de manera comprensible son competencias que deben ser reforzadas continuamente en el sector público.

Según Goleman (2019), la inteligencia emocional, que incluye habilidades como la empatía y la escucha activa, es fundamental para establecer relaciones interpersonales positivas y resolver conflictos de manera constructiva. En el contexto del sector público, Martínez (2020) enfatiza que desarrollar competencias comunicativas, como la capacidad para transmitir información de forma comprensible y adaptada al público, es clave para fortalecer la confianza ciudadana y garantizar una atención de calidad. Por tanto, la formación continua en estas habilidades es indispensable para mejorar la interacción entre el personal y los usuarios, así como para fomentar un clima laboral positivo.

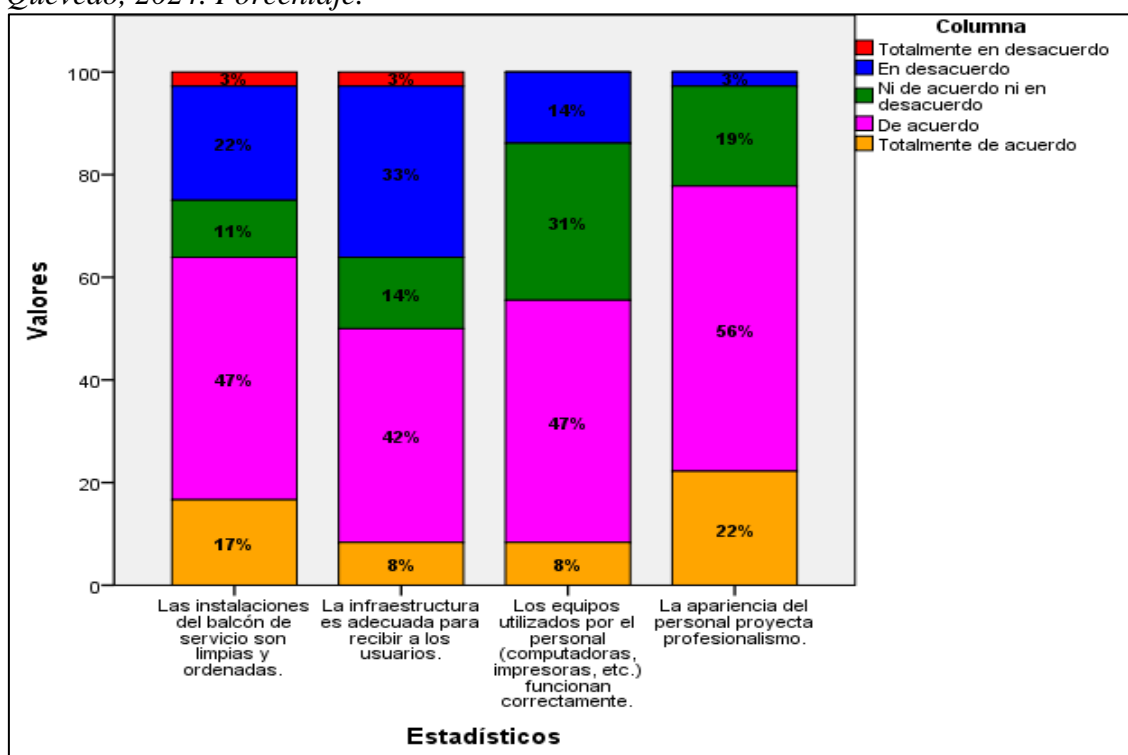
La percepción de insuficiencia de personal es una problemática recurrente en la administración pública. La adecuada dotación de recursos humanos es clave para evitar la sobrecarga laboral, reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa. El apoyo de los superiores también se identifica como un factor motivacional que facilita la resolución de problemas y la implementación de mejoras en los procesos de atención. Según un estudio realizado en funcionarios públicos del Ecuador, la sobrecarga laboral está vinculada con la disminución de la satisfacción laboral y el aumento del estrés, lo que impacta directamente en la calidad del servicio ofrecido (Revista Investigo, 2025). Esta situación se agrava cuando la dotación de recursos humanos es insuficiente para cubrir la demanda de trabajo, generando fatiga crónica y deterioro de la salud física y mental de los trabajadores, lo que a su vez reduce la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta institucional (Secretaría de Salud Laboral FSC-CCOO).

## 4.2. NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL ÁREA DEL BALCÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO MIES12D03.

### 4.2.1 Respuesta de la capacidad atención pública entregada a los usuarios del balcón de servicio según los resultados descriptivos de la encuesta aplicada.

**Figura 5.**

*Dimensión Tangibles. Usuarios del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03, Quevedo, 2024. Porcentaje.*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

La figura 5 de la dimensión Tangibles muestra como los usuarios perciben diversos elementos vinculados con el ambiente físico y el aspecto del personal en la zona del balcón de servicio. En el primer indicador, que se refiere a la limpieza y orden de las instalaciones, se nota que el 69% de los participantes en la encuesta coincide o está completamente de acuerdo con que estas son apropiadas, lo que señala un empeño por preservar condiciones higiénicas y ordenadas. No obstante, el 22% que se mantiene imparcial y el 8% que discrepa indican que todavía existen aspectos a mejorar para

asegurar la satisfacción total de los usuarios.

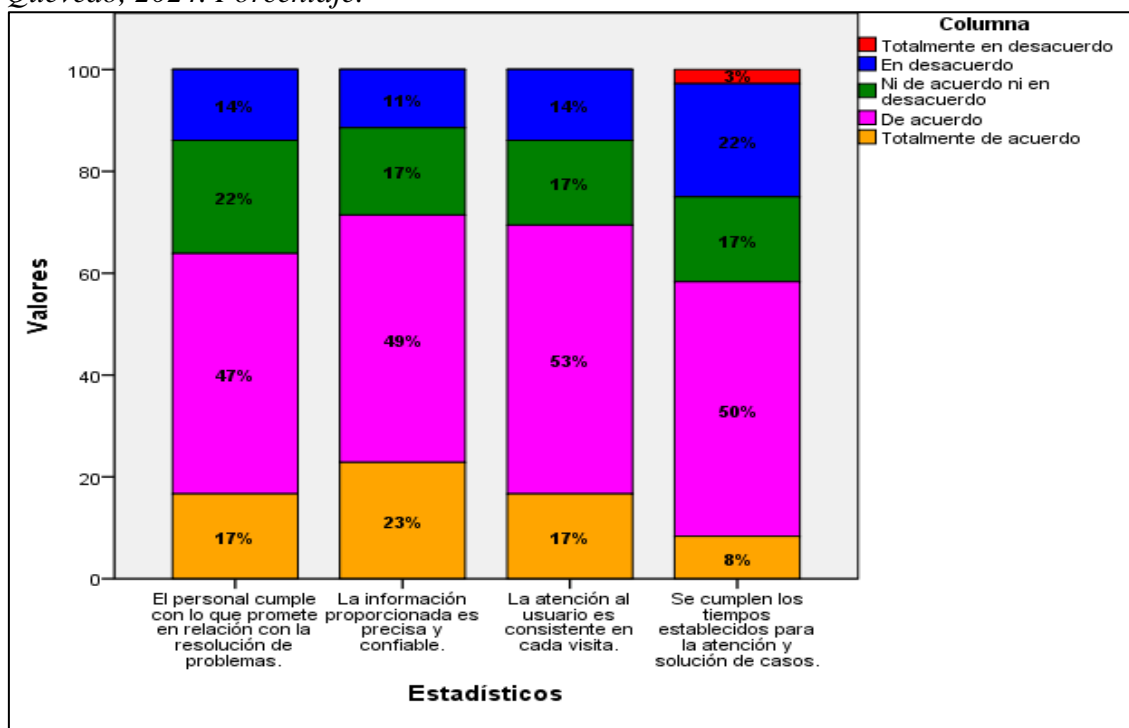
En relación con la infraestructura para acoger a los usuarios, un 56% de respuestas favorables sugiere una percepción predominante positiva, mientras que el 33% que elige una actitud neutral o negativa señala la importancia de evaluar aspectos como el mobiliario, la señalización o la accesibilidad. Este factor es fundamental, puesto que una infraestructura inadecuada podría influir directamente en la experiencia del usuario, alterando su percepción de la calidad del servicio.

El tercer indicador, que se refiere al funcionamiento adecuado de los equipos empleados por el personal, muestra un nivel de aprobación del 78% lo que representa un resultado favorable. Sin embargo, el 14% que indica desacuerdo o neutralidad podría presentar dificultades ocasionales con dispositivos como ordenadores o impresoras, que resultan cruciales para la eficacia del servicio. Esto implica que el cuidado regular de los equipos es un elemento crucial para prevenir interrupciones en el servicio.

El aspecto profesional del personal alcanzó el máximo nivel de aprobación, con un 78% de respuestas favorables, lo que evidencia un efecto positivo en la percepción de los usuarios. Esta valoración subraya el papel crucial de la imagen personal para generar confianza y credibilidad. No obstante, un 19% de neutralidad y desacuerdo muestra que ciertos usuarios todavía sienten inconsistencias en este aspecto, lo que podría estar relacionado con la necesidad de fortalecer la formación en normas de presentación personal.

**Figura 6.**

*Dimensión Confiabilidad, Usuarios del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03, Quevedo, 2024. Porcentaje.*



**Nota:** Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Análisis:** De acuerdo con la figura 6 el cumplimiento del personal en la resolución de problemas, un 47% de los participantes en la encuesta concuerda con lo prometido, mientras que un 17% piensa que esto se realiza de manera compleja. Esto demuestra que prácticamente la mitad de los usuarios percibe un cumplimiento apropiado, sin embargo, el porcentaje bajo de total conformidad indica oportunidades para potenciar la formación del personal en áreas como la solución eficaz de problemas. La fluctuación en las respuestas puede ser resultado de incoherencias en los procesos internos o de la escasez de recursos apropiados.

Precisión y confiabilidad de la información proporcionada el 49% de los usuarios coincide en que los datos obtenidos son exactos y fiables, mientras que un 23% está completamente de acuerdo. Este indicador muestra una visión favorable en la mayoría de los usuarios, no obstante, el porcentaje de conformidad total más bajo indica que hay

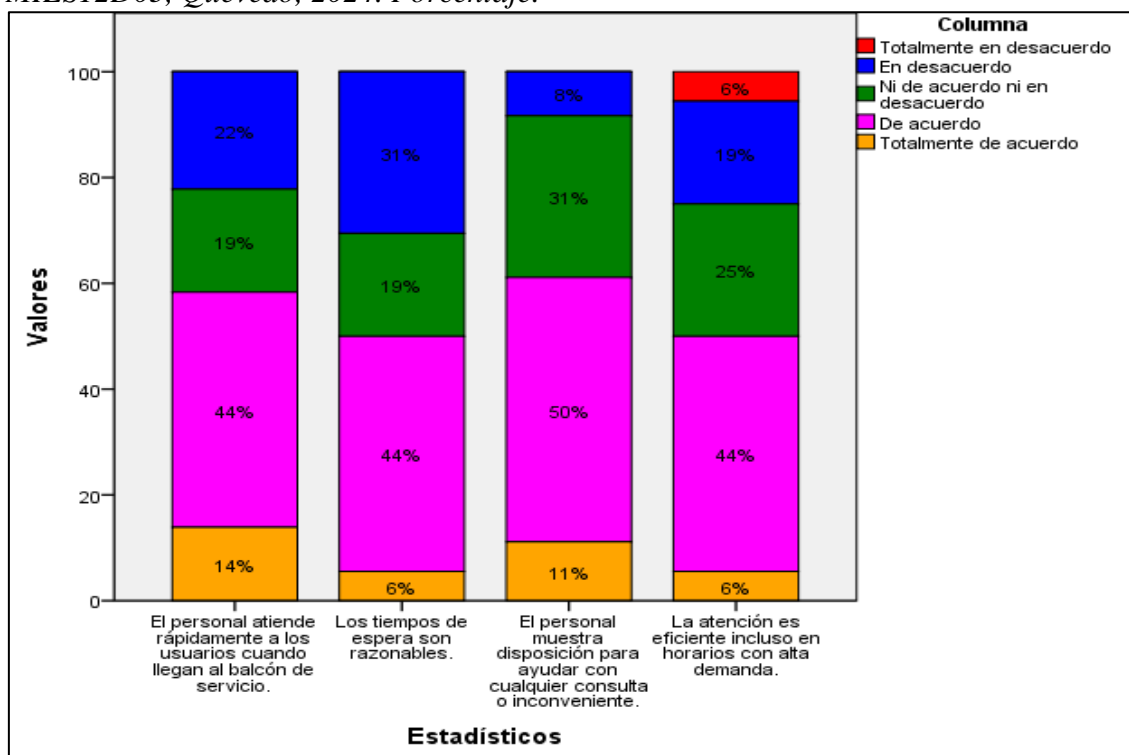
lagunas de formación que impactan la capacidad del personal para comunicarse de forma eficaz. Esto podría estar vinculado con restricciones en la capacitación técnica o en la transparencia de los procedimientos definidos.

Consistencia en la atención al usuario el 53% de los usuarios percibe que el servicio es uniforme en cada visita, mientras que un 17% lo considera completamente uniforme. Estos datos muestran que la percepción de regularidad en el servicio es elevada, pero no totalmente satisfactoria. La ausencia de un porcentaje más alto en la categoría de total conformidad podría deberse a la rotación del personal o a la ausencia de normas operativas uniformes que garanticen la calidad de la atención al usuario.

Cumplimiento de los tiempos establecidos este aspecto muestra el resultado menos positivo, con únicamente un 8% de usuarios completamente conformes y un 50% que los considera positivamente. Es crucial la escasa valoración en esta dimensión, dado que los periodos de atención son un elemento esencial en la calidad del servicio que se percibe. Las razones pueden estar vinculadas a una inadecuada administración del tiempo, largos procedimientos burocráticos o escasez de personal adecuado. Este detalle subraya la importancia de perfeccionar la organización y reparto de las tareas para incrementar la eficacia en la atención.

**Figura 7.**

*Dimensión Capacidad de Respuesta. Usuarios del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03, Quevedo, 2024. Porcentaje.*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Análisis:** De acuerdo con la figura 7 la rapidez en la atención al usuario al llegar al balcón de servicio un 44% de los usuarios está de acuerdo en que el personal atiende rápidamente, mientras que un 14% está totalmente de acuerdo, sin embargo, un 22% manifiesta desacuerdo. Esto sugiere que, aunque casi la mitad de los usuarios perciben una atención oportuna, existe un porcentaje significativo que identifica demoras. Esta percepción puede estar vinculada a la falta de personal capacitado para manejar la afluencia de usuarios de manera ágil o a la ausencia de protocolos eficientes para atención inicial.

Razonabilidad de los tiempos de espera en este punto, el 44% coincide y únicamente el 6% está completamente de acuerdo, mientras que el 31% adopta una posición neutral. Esto demuestra que los periodos de espera son tolerables para una porción significativa de los usuarios, pero no lo suficientemente breves para provocar una

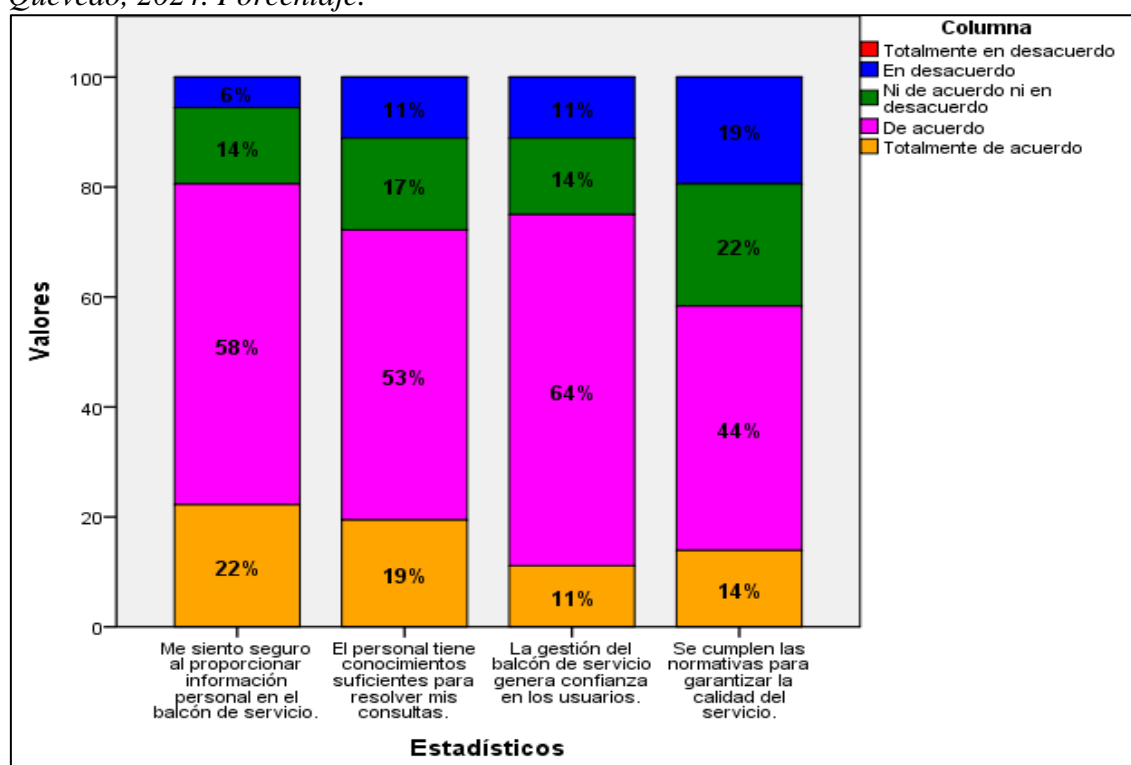
satisfacción completa. Este índice resalta la importancia de perfeccionar los procesos internos y la administración de flujo de usuarios con el fin de disminuir los periodos de espera y potenciar la percepción global de eficacia.

Disposición del personal para ayudar en consultas e inconvenientes el 50% de los usuarios coincide en que el personal demuestra disposición para solucionar problemas, mientras que el 11% está completamente de acuerdo. Sin embargo, un 8% manifiesta disconformidad. Este hallazgo indica que, pese a que la mayoría de los usuarios sienten un esfuerzo por parte del personal, todavía hay posibilidades para potenciar habilidades de atención al cliente y atención personalizada a través de programas de formación específicas.

Eficiencia de la atención en horarios de alta demanda, esta característica obtiene una evaluación menos positiva, con un 44% de acuerdo y únicamente un 6% totalmente de acuerdo, mientras que un 19% está en desacuerdo. Esta información demuestra que los usuarios no sienten una administración apropiada en contextos de alta demanda, lo que podría ser resultado de la ausencia de planificación, recursos escasos o restricciones en la habilidad operativa del personal. Este factor demanda acciones concretas para formar al personal en la administración del tiempo y en la gestión de picos de exigencia.

**Figura 8.**

*Dimensión Seguridad. Usuarios del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03, Quevedo, 2024. Porcentaje.*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Análisis:** En la figura 8 detalla la confianza al proporcionar información personal en el balcón de servicio un 58% de los usuarios coincide en sentirse confiados al revelar datos personales, mientras que únicamente un 6% muestra total desacuerdo. Estos hallazgos señalan que más del 50% de los usuarios tienen confianza en la gestión de su información, aunque un porcentaje considerable todavía manifiesta escepticismo. Este elemento podría potenciarse fortaleciendo la calidad en la gestión de datos y garantizando que el personal genere confianza a través de la formación en reglas de privacidad y una comunicación eficaz.

Conocimiento del personal para resolver consultas el 53% de los participantes en la encuesta piensa que el personal posee los conocimientos necesarios, mientras que un 19% lo considera completamente apropiado. No obstante, un 17% se mantiene neutral, lo que demuestra que no todos los usuarios aprecian el mismo grado de habilidad técnica en

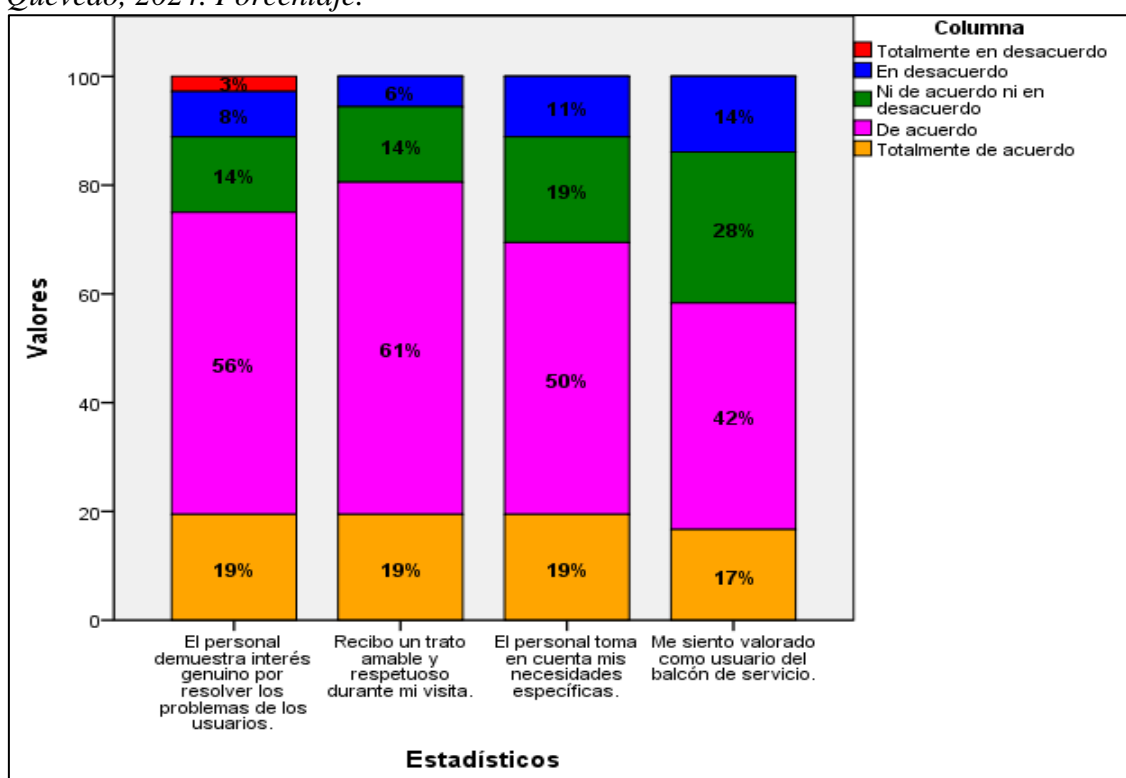
el personal. Este hallazgo indica que podría ser imprescindible establecer programas de capacitación continua para asegurar que todos los empleados tengan los conocimientos requeridos para solucionar consultas de forma eficaz y homogénea.

Confianza generada por la gestión del balcón de servicio con un 64% de concordancia y únicamente un 11% de total acuerdo, este indicador se destaca como el más elevado en cuanto a una percepción favorable. No obstante, la reducida tasa de total conformidad indica que existe un espacio para mejorar la percepción de la administración integral del balcón de servicio. Esto puede ser resultado de la ausencia de protocolos normalizados o de variaciones en el trato proporcionado por diferentes empleados, elementos que influyen en la percepción de confianza de los usuarios.

Cumplimiento de normativas para garantizar la calidad del servicio el 44% de los usuarios concuerda y el 14% está completamente de acuerdo en que se respetan las regulaciones para asegurar la calidad. No obstante, el 19% en desacuerdo muestra una ausencia de homogeneidad en la percepción sobre el cumplimiento de normas. Esto podría ser resultado de que no todos los usuarios están al tanto de las acciones implementadas para asegurar la calidad, lo que subraya la importancia de una comunicación más efectiva con relación a las regulaciones establecidas.

**Figura 9.**

*Dimensión Empatía. Usuarios del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03, Quevedo, 2024. Porcentaje.*



*Nota: Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. *Elaborado por:* Autora de la investigación.

**Análisis:** El interés genuino por parte del personal (figura 9) para resolver problemas un 56% de los usuarios coincide en que el personal demuestra un verdadero interés, mientras que un 19% lo ve como completamente apropiado. No obstante, un 8% manifiesta desacuerdo explícito y un 3% manifiesta desacuerdo total. Esto señala que, a pesar de que la mayoría de los usuarios sienten una actitud favorable, hay una minoría que no se percibe tratada con el interés adecuado. Este elemento puede potenciarse a través de formación que fortalezcan capacidades de comunicación y empatía en el personal, asegurando que todos los usuarios se sientan atendidos.

Trato amable y respetuoso recibido durante la visita en este punto ofrece la evaluación más favorable, con un 61% de concordancia y un 19% de total acuerdo, lo que evidencia un nivel de satisfacción en la percepción del trato humano. Sin embargo, el 6%

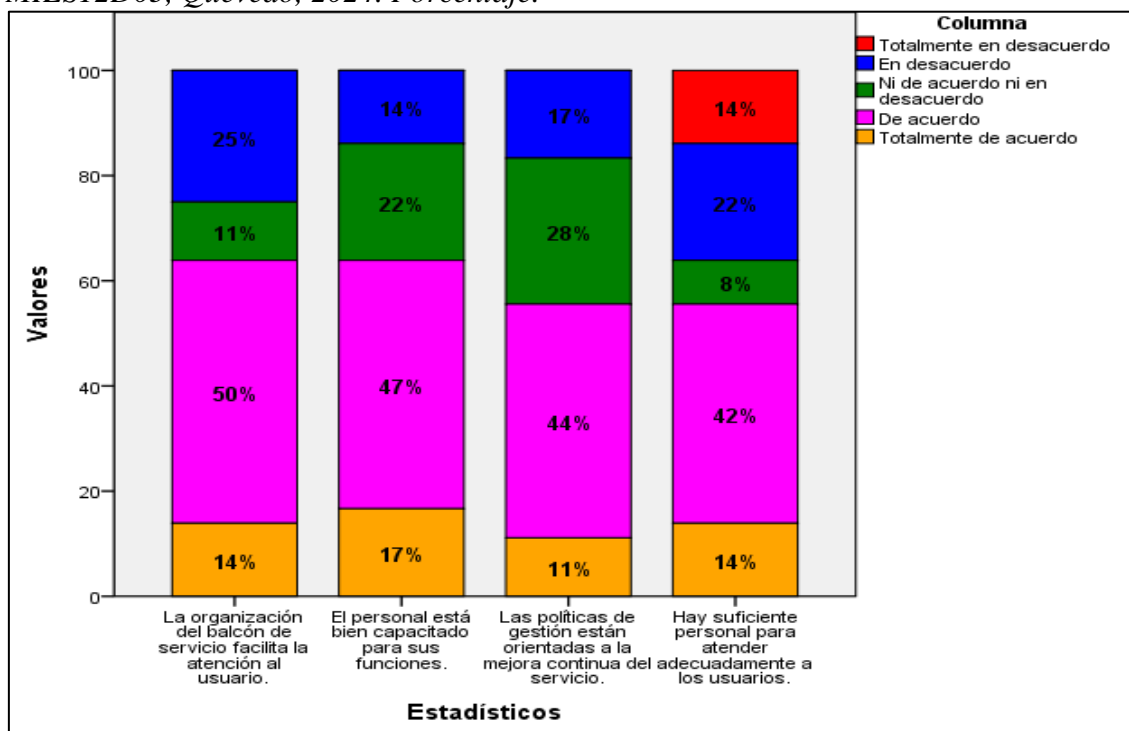
en desacuerdo indica que, pese a que la mayoría de las interacciones son amigables, es necesario fortalecer los protocolos de servicio al cliente para prevenir experiencias adversas que afecten la percepción global del servicio.

Consideración de las necesidades específicas de los usuarios, en este indicador el 50% de los usuarios concuerda y un 19% lo ve como totalmente apropiado, mientras que un 19% se mantiene neutro. Esto demuestra que, a pesar de que la mitad de los usuarios sienten que se consideran sus necesidades particulares, aún existe espacio para personalizar más la atención. La formación en métodos de atención personalizada podría ser un recurso esencial para potenciar este aspecto,

Valoración como usuario del balcón de servicio un 42% de los encuestados está de acuerdo en sentirse valorado, y un 17% lo considera completamente positivo. No obstante, el 14% en desacuerdo señala que existen usuarios que no sienten un trato distintivo. Este hallazgo resalta la importancia de poner en marcha tácticas para incrementar el reconocimiento y la valoración de los usuarios, tales como feedback directo o sistemas de identificación verbal durante el servicio.

**Figura 10.**

*Dimensión Gestión y Administración. Usuarios del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03, Quevedo, 2024. Porcentaje.*



*Nota: Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. *Elaborado por:* Autora de la investigación.

**Análisis:** Dentro de la figura 10 detalla la organización del balcón de servicio un 50% de los encuestados concuerda en que la disposición del balcón favorece la atención, mientras que un 14% está completamente conforme. No obstante, un 25% expresa un total desacuerdo. Este indicador revela que, a pesar de que la mitad de los usuarios consideran que la organización es apropiada un porcentaje considerable sostiene que hay problemas organizativos que impactan la experiencia del usuario. Esto podría estar vinculado con un reparto deficiente de tareas o ausencia de organización en los procesos de atención.

Capacitación del personal para sus funciones en este punto el 47% coincide y un 17% está completamente de acuerdo, mientras que un 14% expresa discrepancia. La mayoría de los usuarios aprecia de manera positiva el grado de formación del personal, lo que señala que los esfuerzos en formación han producido efectos palpables. No

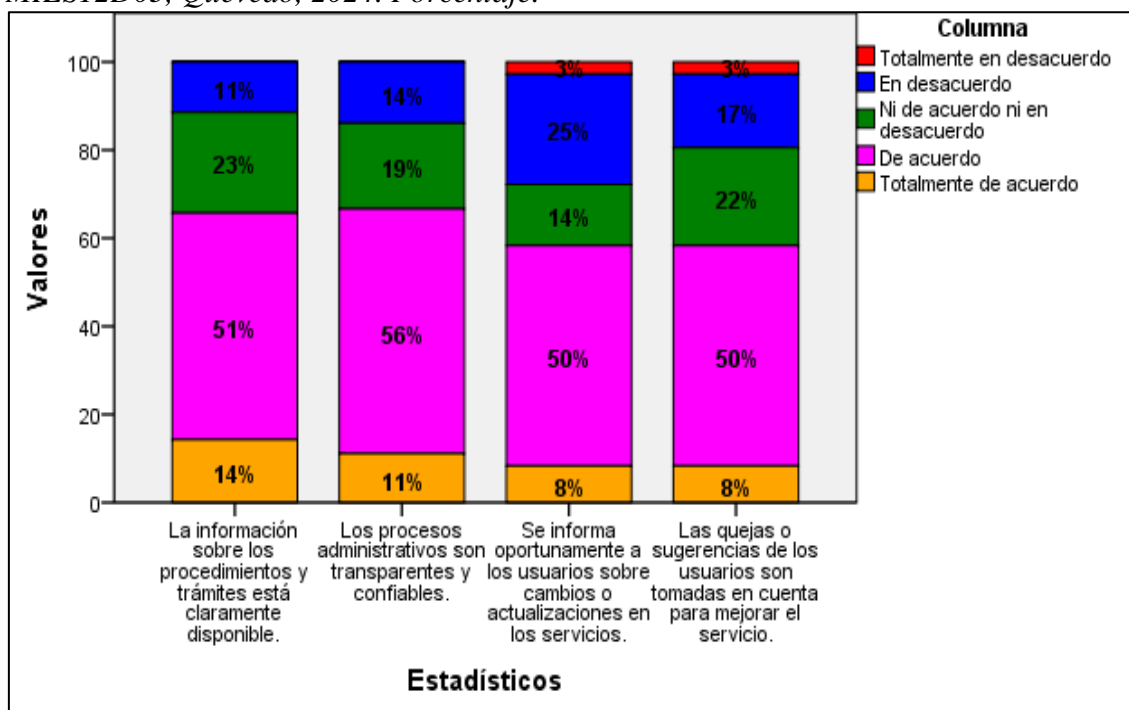
obstante, el grado de discrepancia subraya la relevancia de mantener programas de capacitación al día para que todo el equipo esté listo para atender consultas y asegurar la calidad del servicio.

Políticas de gestión orientadas a la mejora continua este indicador refleja un 44% de concordancia, mientras que un 28% mantiene una postura neutral. Esto indica que, a pesar de que numerosos usuarios reconocen esfuerzos de mejora continua, aún persiste una falta de claridad o comunicación acerca de estas políticas, lo que provoca una percepción variada. Este hallazgo evidencia de manifiesto la importancia de fortalecer la comunicación tanto interna como externa acerca de los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio.

Disponibilidad de personal suficiente para atender a los usuarios un 42% de los usuarios coincide en que hay personal suficiente y un 8% lo considera completamente positivo, mientras que un 22% discrepa. Estos hallazgos señalan que la sensación de falta de personal es una inquietud habitual, lo que podría impactar directamente en la experiencia del usuario y los periodos de atención. Es fundamental llevar a cabo un análisis de las necesidades del personal y modificar la asignación para asegurar un servicio eficaz.

**Figura 11.**

*Dimensión Transparencia y Comunicación. Usuarios del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03, Quevedo, 2024. Porcentaje.*



**Nota:** Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Análisis:** De acuerdo con la figura 11 detalla que la disponibilidad de información sobre procedimientos y trámites un 51% de los usuarios coincide y un 14% está completamente de acuerdo en que los datos están claramente accesibles. No obstante, un 23% mantiene una visión imparcial y un 11% discrepa. Este hallazgo revela que, pese a que la mayoría piensa que la información está disponible, todavía hay un porcentaje considerable que tiene problemas para obtener o comprender la información suministrada. Esto podría ser resultado de obstáculos en la claridad o en la difusión de los contenidos, lo que demanda modificaciones en los medios de comunicación y en la creación de recursos informativos.

Transparencia y confiabilidad en los procesos administrativos el 56% de los participativos en la encuesta coincide y un 11% está completamente de acuerdo en que los procedimientos administrativos son claros y fiables, mientras que un 14% discrepa. A pesar de que la mayoría percibe un nivel de transparencia aceptable, el desacuerdo

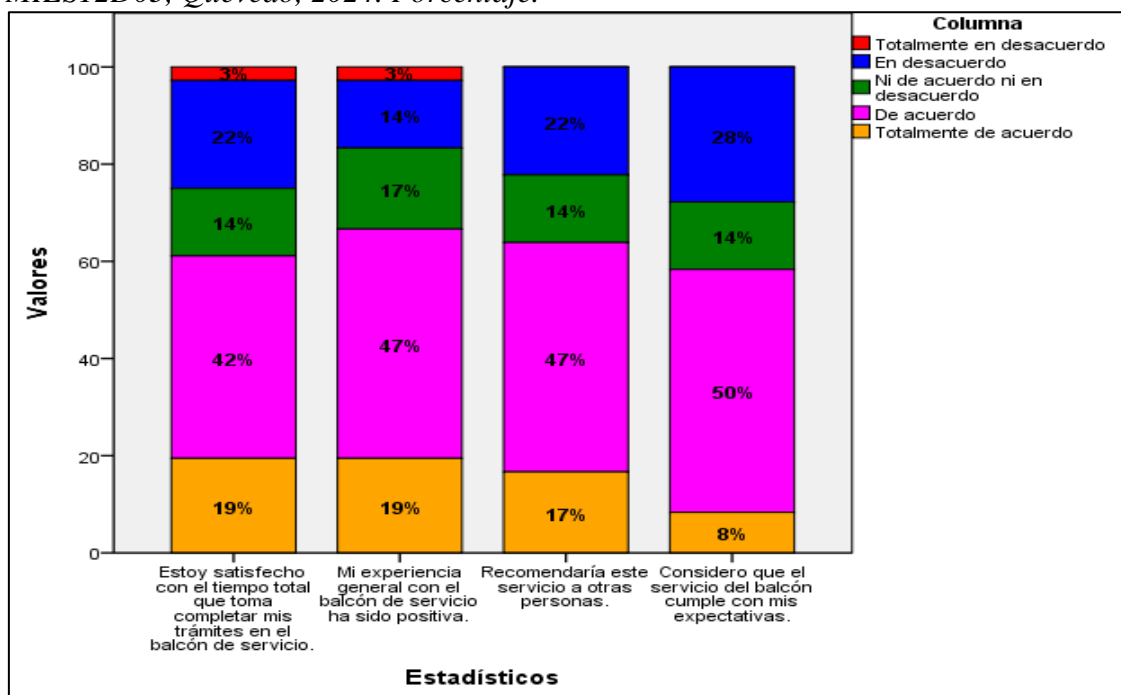
evidencia la necesidad de fortalecer la confianza de los usuarios a través de procesos más accesibles y auditables, además de una mejor formación del personal para explicar los procedimientos de manera clara.

Información sobre cambios y actualizaciones respecto a la comunicación adecuada de modificaciones en los servicios, el 50% se muestra conforme y un 8% totalmente de acuerdo, mientras que un 25% adopta una actitud neutral y un 14% se muestra en desacuerdo. Esto demuestra que hay una carencia en la comunicación eficaz de las actualizaciones, lo que podría causar dudas entre los usuarios. Una optimización en los sistemas de alerta, tales como publicidad en línea o mensajes a medida, podría tratar esta percepción y asegurar un incremento en la satisfacción del usuario.

Atención a quejas y sugerencias de los usuarios el 50% concuerda y un 8% está completamente de acuerdo en que se consideran las quejas y propuestas, mientras que un 17% expresa discrepancia. Esto demuestra una visión variada acerca de la administración de la retroalimentación por los usuarios. A pesar de que muchos piensan que sus puntos de vista son apreciados, un porcentaje significativo percibe que sus observaciones no son consideradas, lo que podría significar la necesidad de establecer sistemas más perceptibles y eficaces para registrar y responder a las propuestas de los usuarios.

**Figura 12.**

*Dimensión Satisfacción del Usuario. Usuarios del Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03, Quevedo, 2024. Porcentaje.*



**Nota:** Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Análisis:** Dentro la figura 12 indica que la satisfacción con el tiempo de los tramites el 42% de los usuarios está conforme con el tiempo requerido para finalizar sus procesos, mientras que un 19% está completamente conforme. No obstante, un 22% expresa desacuerdo y un 3% manifiesta total desacuerdo. Estos resultados indican que, pese a que la mayoría de los usuarios aprecia positivamente los tiempos de atención, un segmento considerable siente retrasos. Esto podría ser resultado de largos procesos de administración o de una administración del flujo de usuarios que necesita optimización.

Experiencia general con el balcón de servicios, en este indicador, el 47% de los encuestados evalúa positivamente su experiencia mientras que un 19% considera totalmente satisfactoria. A pesar de que esta visión predomina el 14% de neutralidad y el 14% en desacuerdo indican que existen elementos particulares del servicio que podrían no estar satisfaciendo las expectativas de algunos usuarios. Estos resultados señalan la importancia de una mejora constante fundamentada en las opiniones directas de los

usuarios.

Intención de recomendar el servicio el 47% coincide en sugerir el servicio del balcón a terceros y únicamente un 8% está completamente de acuerdo, mientras que un 22% manifiesta neutralidad y un 14% expresa desacuerdo. Este parámetro es crucial, dado que la sugerencia de servicios muestra la percepción global de calidad. El desacuerdo y la neutralidad señalan que aún no se ha logrado un grado de satisfacción lo suficiente robusto para provocar una promoción más extensa del servicio.

Cumplimiento de expectativas un 50% coincide en que el servicio satisface sus expectativas, mientras que únicamente un 8% lo percibe como completamente satisfactorio. En contraposición, un 28% de los usuarios manifiesta neutralidad y 14% expresa discrepancia. Esta información demuestra que, aunque la mayoría percibe un servicio adecuado, hay un margen en la superación de expectativas, esto subraya la relevancia de examinar los ámbitos de oportunidad para potenciar la percepción de valor añadido en el servicio.

#### 4.2.2. Hallazgos de la ficha de observación aplicada en el balcón de servicios por la investigadora basada en modelo SERVPERF

A continuación, se procede a explicar las principales falencias identificadas en la gestión del balcón de servicios (Tabla 9), con respecto a la infraestructura, tiempo de atención, interacción, confiabilidad, y transparencia del área según la apreciación de la observadora.

**Tabla 9.**

*Dimensiones y variables de observación aplicada a la atención de los usuarios del área del balcón de servicio*

<b>Dimensión</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala/Observación</b>
<b>Infraestructura y Recursos (Tangibles)</b>	Condiciones físicas del lugar	Limpieza, orden, mantenimiento de equipos	Excelente
	Equipos disponibles	Funcionamiento de computadoras, impresoras, teléfonos, etc.	Algunos fallan
<b>Tiempo de Atención</b>	Tiempo de espera	Tiempo promedio que espera cada usuario antes de ser atendido	15 minutos
	Tiempo de solución de trámites	Duración promedio de atención por usuario	10 minutos
<b>Interacción Usuario-Personal (Empatía y Capacidad de Respuesta)</b>	Amabilidad en la atención	Saludo inicial, trato respetuoso, disposición para resolver problemas	Bueno
	Comunicación clara	Explicación de procedimientos, uso de lenguaje comprensible	Sí
	Resolución de problemas	Capacidad para resolver consultas o gestionar trámites	Parcial
<b>Gestión y Organización (Confiabilidad)</b>	Flujo de atención	Organización en turnos, orden en el manejo de filas	Algo desorganizado
	Supervisión del personal	Presencia de un supervisor que intervenga cuando sea necesario	A veces
<b>Transparencia</b>	Acceso a información	Carteles visibles con información sobre servicios y procedimientos	Pocos disponibles

*Nota:* **Fuente:** Observación realizada la atención a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

De acuerdo con la segunda toma de observación (Tabla 10) se identificaron los siguientes resultados en el área del balcón de servicios:

**Tabla 10.**

*Registro de gestión del área del balcón de servicios*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Observación Detallada</b>	<b>Escala / Tiempo</b>	<b>Notas Adicionales</b>
<b>Infraestructura y Recursos</b>	Limpieza del lugar	El área está limpia, con papeleras disponibles.	Excelente	N/A
	Funcionamiento de equipos	Dos computadoras con fallas técnicas reportadas.	Algunos fallan	Se reportaron para mantenimiento.
<b>Tiempo de Atención</b>	Tiempo de espera	Promedio: 15 minutos por usuario.	15 minutos	Mayor espera en horas pico (9:00 - 11:00).
	Tiempo de solución de trámites	Promedio: 10 minutos por usuario.	10 minutos	Eficiente en general.
<b>Interacción Usuario-Personal</b>	Trato amable	El personal saluda y responde con amabilidad.	Bueno	Un caso aislado de falta de cordialidad.
	Comunicación clara	Se explicaron los procedimientos claramente.	Sí	Todos los usuarios entendieron.
	Resolución de problemas	Cuatro usuarios quedaron sin solución clara.	Parcial	Necesita mejorar la gestión en consultas.
<b>Gestión y Organización</b>	Flujo de atención	Las filas se manejan por orden de llegada de los usuarios y se respetan los turnos.	Organizado	Buen sistema implementado.
	Supervisión del personal	Un supervisor presente, pero no intervino en situaciones críticas.	A veces	Podría ser más proactivo.
<b>Transparencia</b>	Acceso a información	Carteles informativos visibles, pero faltan algunos detalles.	Algunos disponibles	Mejorar la visibilidad y contenido.

*Nota:* **Fuente:** Observación realizada la atención a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

#### **4.2.3. Discusión del objetivo específico 2:**

La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención al usuario en el área del balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo se estructura en torno a cinco dimensiones: tangibilidad, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. De acuerdo con los hallazgos, la dimensión tangible, que hace referencia a la apariencia

de las instalaciones, equipos y materiales, así como a la presentación del personal, muestra que un 66.31% de los encuestados (suma de acuerdo y totalmente de acuerdo) percibe positivamente este aspecto. Sin embargo, un 18.15% está en desacuerdo y un 13.65% se mantiene neutral. Esto sugiere que, aunque la mayoría reconoce la calidad tangible, existe un margen de mejora en la infraestructura o en la presentación del servicio, coincidiendo con estudios que señalan la importancia de la evidencia física en la satisfacción del usuario según Zeithaml, Bitner & Gremler (2020).

La confiabilidad, entendida como la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido de manera precisa y confiable, obtiene un 60.51% de respuestas positivas (acuerdo y totalmente de acuerdo). Sin embargo, el 22.72% muestra desacuerdo, lo que indica que una parte significativa de los usuarios percibe deficiencias en la consistencia del servicio. Esto refuerza la necesidad de fortalecer los procedimientos y la capacitación del personal para garantizar la confianza del usuario según lo señalado por Parasuraman, Zeithaml & Berry (2019). Esto es coherente con estudios como el de Benites et al (2021), quienes afirman que la confiabilidad es crítica en servicios esenciales como la atención al usuario, y su afectación tiene un impacto directo en la confianza ciudadana.

En cuanto a la capacidad y respuesta, que evalúa la disposición y habilidad del personal para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, el 56.57% de los encuestados tiene una percepción positiva. No obstante, el 33.27% expresa desacuerdo, lo que evidencia posibles problemas de agilidad o de recursos humanos en la atención. Esta dimensión es crítica, ya que la prontitud y la eficacia son determinantes directos de la satisfacción del usuario. Según Urbiola et al (2022), la capacidad de respuesta es clave para generar confianza, especialmente en servicios municipales donde la demanda es alta

y los recursos son limitados. En este sentido, la mejora en los tiempos de atención y en los canales de comunicación se vuelve prioritaria.

La seguridad, que abarca la competencia, cortesía y habilidad para inspirar confianza, es la dimensión mejor valorada, con un 80.11% de respuestas positivas (acuerdo y totalmente de acuerdo) y ningún encuestado en total desacuerdo. Esto indica que los usuarios se sienten seguros y confiados en el servicio recibido, lo cual es esencial para la percepción global de calidad. Esta dimensión evalúa la capacidad del personal para transmitir confianza y seguridad a los usuarios, aspecto que influye directamente en la satisfacción y fidelidad del cliente. Estudios posteriores han confirmado que la seguridad es una de las dimensiones mejor valoradas en la medición de calidad del servicio, ya que los usuarios priorizan sentirse protegidos y confiados durante la interacción con el personal (Revista de Investigación Académica Sin Frontera, 2023).

Finalmente, la empatía, que se refiere a la atención personalizada y la comprensión de las necesidades individuales de los usuarios, alcanza un 77.86% de respuestas positivas. Solo un 8.48% está en desacuerdo, lo que resalta la fortaleza del servicio en cuanto a la atención humana y personalizada. Esto concuerda con investigaciones como la de Gómez & Pérez (2020), quienes identificaron que en el sector público latinoamericano la empatía es una de las dimensiones más descuidadas, debido a la falta de cultura organizacional centrada en el ciudadano. La teoría del servicio centrado en el usuario enfatiza precisamente esta dimensión como clave para generar fidelidad y satisfacción (Mamani & Vilca, 2022).

### **4.3. ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PÚBLICA ORIENTADAS A OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DEL BALCÓN DE SERVICIO.**

El análisis cuali-cuantitativo, que combinó entrevistas y encuestas, permitió identificar de manera detallada las percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención en el área de balcón de servicio del distrito MIES112D03 del cantón Quevedo. Este enfoque integrador facilitó una comprensión profunda y amplia de la experiencia del usuario, al capturar tanto datos cuantitativos como cualitativos, lo que enriqueció el diagnóstico y permitió identificar con precisión los aspectos positivos y negativos del servicio. Para estructurar este análisis y fundamentar las propuestas de mejora, se utilizó el modelo SERVPERF, que evalúa la calidad del servicio basándose exclusivamente en las percepciones del desempeño del servicio, sin considerar las expectativas previas del cliente. Este modelo, reconocido por su simplicidad y efectividad, se compone de cinco dimensiones fundamentales: Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, que permiten medir la calidad desde la perspectiva del usuario de manera directa y objetiva. La aplicación del modelo SERVPERF en este contexto permitió identificar con claridad los elementos que impactan la calidad de atención al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES112D03, facilitando la sistematización de las principales fortalezas y debilidades expresadas por los usuarios. Esto posibilitó la formulación de estrategias específicas orientadas a mejorar la satisfacción y confianza de los ciudadanos, aspectos clave para fortalecer la legitimidad y eficiencia institucional.

A partir de estos elementos, se sistematizaron los principales aspectos positivos y negativos expresados por los usuarios, los cuales se presentan a continuación:

**Tabla 11.***Estrategia de Implementación de un sistema integral de atención al usuario.*

Objetivo	Disminuir los periodos de espera y asegurar un cuidado organizado y eficaz
Área Responsable	Departamento de Tecnologías de la Información y Coordinación del balcón de servicio.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un sistema de turnos en línea que pueda ser accesible desde aparatos móviles u ordenadores.</li> <li>• Incluir un módulo para programas citas con horarios concretos para reducir las aglomeraciones</li> <li>• Implementar servicio de internet para los usuarios quioscos digitales.</li> </ul>
Descripción	Elaborar e instaurar un sistema digital capaz de administrar turnos, programas citas y mejorar los periodos de espera para los usuarios.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo promedio de espera disminuido en un 30%</li> <li>• Cantidad de usuarios que hacen uso del sistema de turno virtuales</li> <li>• Nivel de satisfacción de los usuarios sobre el proceso, mayor o igual al 80%</li> </ul>
Tiempo	6 meses
Costo	USD 12,000 (incluye desarrollo tecnológico, equipos y capacitación).

*Nota:* Estrategia de implementación de un sistema integral de atención al usuario. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Tabla 12.***Estrategia de Capacitación del Personal en la calidad de servicio*

Objetivo	Mejorar las habilidades interpersonales y técnicas de los funcionarios para brindar una atención de excelencia.
Área Responsable	Unidad de Recursos Humanos y Coordinación del balcón de servicio.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar necesidades formativas del personal</li> <li>• Contratar capacitadores externos especializados en atención al cliente.</li> <li>• Realizar talleres mensuales presenciales y virtuales.</li> <li>• Evaluar el impacto de la capacitación mediante simulaciones y encuestas.</li> </ul>
Descripción	Promover formación continua en habilidades sociales, manejo de conflictos y uso de herramientas tecnológicas.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje del personal capacitado 90%</li> <li>• Cantidad de usuarios que hacen uso del sistema de turnos virtuales.</li> <li>• Grado de contento de los usuarios respecto al proceso mayor o igual 80% satisfacción.</li> </ul>
Tiempo	4 meses ciclo inicial, luego anual.
Costo	USD 6,000 anuales incluye talleres y materiales.

*Nota:* Estrategia de Capacitación del Personal en la calidad de servicio. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Tabla 13.***Estrategia de Monitoreo y Evaluación del desempeño.*

Objetivo	Garantizar un seguimiento constante de la calidad de la atención.
Área Responsable	Unidad de Calidad y Coordinación del balcón de servicio.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un panel de control con los indicadores principales.</li> <li>• Implementar cuestionarios de satisfacción tras cada interacción.</li> <li>• Efectuar revisiones trimestrales para medir el rendimiento del servicio.</li> <li>• Modificar estrategias basándose en los resultados alcanzados</li> </ul>
Descripción	Implementar un sistema para evaluar la eficacia y la satisfacción de los usuarios.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción del usuario mayor o igual 85%</li> <li>• Resolución de problemas mayor o igual 80%</li> <li>• Tiempos de cumplimiento promedio menor a 15 minutos.</li> </ul>
Tiempo	Permanente, con revisiones trimestrales.
Costo	USD 4,000 anuales (sistema de encuestas y auditorías)

*Nota:* Estrategia de Monitoreo y Evaluación del desempeño. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Tabla 14.***Estrategia de Fortalecimiento de Infraestructura y Accesibilidad.*

Objetivo	Establecer un lugar físico confortable y al alcance de todos los usuarios.
Área Responsable	Dirección de infraestructuras y coordinación del balcón de servicio.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rediseñar el espacio de espera con sillas apropiadas y señalización nítida.</li> <li>• Implementar rampas, carteles y un sistema de ayuda para individuos con discapacidades.</li> <li>• Optimizar la luz y la ventilación del lugar.</li> </ul> Realizar mantenimiento regular de las instalaciones.
Descripción	Optimizar las condiciones físicas del balcón para asegurar confort, disponibilidad y un ambiente acogedor.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento en el contenido de los usuarios con requerimiento especiales mayor o igual 90%</li> <li>• Percepción mejorada del ambiente físico mayor o igual al 85% satisfacción.</li> </ul>
Tiempo	8 meses para implementación inicial, mantenimiento continuo.
Costo	USD 18,000 incluye rediseño y equipos.

*Nota:* Estrategia de Fortalecimiento de Infraestructura y Accesibilidad. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Tabla 15.***Estrategia Creación de un canal de comunicación bidireccional.*

Objetivo	Potenciar el vínculo con los usuarios a través de una retroalimentación proactiva.
Área Responsable	Departamento de Coordinación y Comunicación.
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un medio de comunicación en línea (chat por internet o WhatsApp.</li> <li>• Implementar un buzón tanto digital como físico para propuestas.</li> <li>• Impulsar campañas de información acerca de los canales existentes.</li> </ul> <p>Examinar las opiniones y realizar mejoras constantes.</p>
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar vías de comunicación accesibles para que los usuarios puedan interponer preguntas, propuestas y comentarios.</li> </ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de interacciones mensuales en los canales de comunicación.</li> <li>• Porcentaje de propuestas respondidas y solucionadas mayor o igual 90%.</li> <li>• Aumento en la contentura del usuario respecto a la comunicación institucional mayor o igual 85%.</li> </ul>
Tiempo	3 meses para implementación, continuo.
Costo	USD 8,000 implementación inicial y mantenimiento anual.

*Nota:* Estrategia de Creación de un canal de comunicación bidireccional. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Tabla 16.***Resultados esperados*

<p>Aumento en la satisfacción del usuario gracias a tiempos de atención y servicio reducidos.</p>	<p>La puesta en marcha de un sistema digital de horarios y citas permitirá a los usuarios estructurar de manera más eficiente su tiempo, previniendo largas esperas y disminuyendo los grados de insatisfacción. La personalización de los servicios facilitará que cada interacción sea eficaz y se ajuste a las demandas particulares de los ciudadanos, optimizando su experiencia en el centro de servicio.</p>
<p>Mayor motivación y desempeño del personal, reflejado en un trato más profesional y empático.</p>	<p>La formación continua en competencias técnicas y sociales proporcionarán a los empleados herramientas fundamentales para relacionarse eficazmente con los usuarios. Un equipo más capacitado podrá solucionar problemas con agilidad y empatía, incrementando así la confianza del ciudadano en la atención que recibe.</p>
<p>Optimización de la infraestructura tanto física como digital, convirtiendo el balcón de servicio en un ícono de calidad en servicio público.</p>	<p>La actualización del balcón de servicio completará avances en la infraestructura física, tales como zonas de espera más confortables, señalización nítida y accesibilidad para individuos con discapacidades. Estas modificaciones asegurarán que el lugar sea práctico y confortable para todos los usuarios. Simultáneamente, la adopción de recursos tecnológicos, como quioscos digitales y sistemas en línea, simplificará la administración de turnos y citas, mejorando la experiencia del usuario.</p>

<p>Mejora constante fundamentada en información auténtica adquirida mediante el seguimiento y la retroalimentación de los usuarios.</p>	<p>La implementación de un sistema de seguimiento continuo facilitará la recolección de información exacta acerca de los periodos de atención, grados de satisfacción y solución de problemas. Los sondeos regulares y los informes de evaluación proporcionarán datos útiles para detectar oportunidades de mejora. Este método fundamentado en pruebas garantizará que las decisiones se adopten de forma fundamentada potenciando la eficacia de las estrategias aplicadas.</p>
---	--

*Nota:* Resultados esperados. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Tabla 17.**

*Reconocimiento y recompensa para optimizar la calidad de atención al usuario.*

<b>Reconocimientos y recompensas para optimizar la calidad de Atención al usuario.</b>	
<p><b>Paso 1.</b> Identificar los comportamientos deseados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución eficaz a peticiones complicadas.</li> <li>• Conducta extraordinaria y comprensiva hacia los usuarios.</li> <li>• Cooperación proactiva entre los trabajadores para optimizar los procedimientos.</li> <li>• Proactividad en la exploración de respuestas.</li> </ul>
<p><b>Paso 2.</b> Sistema de reconocimiento</p>	
<p>Reconocimiento formal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menciones destacadas en encuentro internos y boletines de noticias</li> <li>• Certificados de reconocimiento por la actuación sobresaliente</li> <li>• Emisión de éxitos en carteles o medios institucionales de visibilidad</li> </ul>

<p>Reconocimientos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonificaciones financieras por metas cumplidas</li> <li>• Días de descanso extra o flexibilidad en los horarios</li> <li>• Tarjetas de obsequio o bonos</li> <li>• Productos de promoción de la entidad (como mochilas, camisetas, tomatodos)</li> </ul>
<p><b>Paso 3.</b> Criterios claros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de peticiones satisfactoriamente solucionadas dentro de los plazos fijados</li> <li>• Aumento significativo de los usuarios evaluados a través de cuestionarios</li> <li>• Involucrarse de manera activa en formación y sugerencias de mejora</li> </ul>
<p><b>Paso 4.</b> Comunicación y Transparencia</p>	<p>Comunicar al equipo de forma clara y abierta acerca del funcionamiento del sistema de reconocimiento y premios. Describir los criterios y las métricas empleados para valorar el rendimiento. Crear un medio de comunicación para esclarecer interrogantes u obtener comentarios sobre el sistema.</p>
<p><b>Paso 5.</b> Evaluación Continua y Ajustes</p>	<p>Realizar evaluaciones periódicas sobre el impacto del sistema de reconocimientos. Recopilar opiniones de los empleados mediante encuestas y reuniones, con el objetivo de identificar posibles mejoras. Ajustar el programa según los resultados obtenidos para mantener su efectividad y relevancia.</p>

*Nota* Reconocimiento y recompensa para optimizar la calidad de atención al usuario. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

#### **4.3.1. Discusión del objetivo específico 3:**

El tercer objetivo mostró resultados beneficiosos de la puesta en marcha de nuevas tácticas administrativas en el centro de servicio, con un 80% de los usuarios reportando un incremento en la calidad del servicio después de la implementación de un sistema unificado de gestión de reclamaciones y comentarios. Esta notable mejora demuestra la eficacia de un sistema adecuadamente integrado en atender rápidamente y de forma más eficaz las demandas de los usuarios, lo que a su vez simplifica y perfecciona el proceso de atención al cliente. De acuerdo con Funck & Karlsson (2020b), estos sistemas no solo incrementan la eficacia en la gestión de las interacciones con los clientes, sino que además fomentan una transparencia y un monitoreo sistemático que son esenciales para la satisfacción del cliente.

No obstante, pese a los notables progresos, todavía existe un 20% de usuarios que no notan mejoras en la calidad del servicio. Este hecho indica la importancia de evaluar y modificar constantemente las estrategias aplicadas para garantizar su efectividad y pertinencia. Además, se determinó que, a pesar de ser beneficiosa la actualización tecnológica, necesitaba de una mejor formación del personal para su uso eficaz, dado que cerca del 25% de las interacciones negativas se asociaban a errores en la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas. Este descubrimiento subraya la relevancia de una estrategia completa que no solo contemple la implementación de tecnología, sino también una capacitación apropiada que respalde estos cambios como lo expresó (Dahl, 2020b).

Además, Klenk & Reiter (2019b), subrayan que el uso de tecnologías orientadas a la administración de retroalimentaciones y reclamaciones puede cambiar de manera significativa la interacción entre los usuarios y la administración pública, al ofrecer un canal claro y organizado para la comunicación y la solución de problemas. Estas innovaciones en la gestión son fundamentales para generar confianza y potenciar la

percepción pública sobre la efectividad del gobierno. La estrategia sugerida para mejorar la calidad del servicio al cliente en el balcón de servicio del distrito MIES12D03 tiene un enfoque integral que fusiona la actualización tecnológica, el crecimiento humano y la optimización de los procesos de atención al usuario. Se propone la puesta en un sistema digital que facilite la administración de turnos y citas de forma más eficaz, disminuyendo los periodos de espera y organización de manera más efectiva el flujo de usuarios. Esta herramienta tecnológica permitirá la personalización del servicio y asegurará que la atención se lleve a cabo de forma organizada, proporcionando a los ciudadanos una experiencia más gratificante.

Simultáneamente, se sugiere un programa de formación constante para el personal, centrado en competencias de servicio al cliente, comunicación eficaz y resolución de conflictos. Este elemento tiene como objetivo potenciar las habilidades del equipo, fomentando una interacción más empática, profesional y acorde con las demandas de los usuarios. Además, se incorpora un sistema de incentivos basados en el rendimiento, con la finalidad de incentivar al personal a preservar elevados niveles de calidad en la atención al cliente.

Se propone la optimización de la infraestructura física y digital del balcón de servicio, garantizando lugares confortables, accesibles y operativos para todos los usuarios, incluyendo a los que tienen discapacidades. Estas modificaciones se enriquecen con un sistema de seguimiento y feedback, que facilitará la recolección de información en tiempo real acerca de la satisfacción del usuario y el rendimiento del personal. Esto garantizará un perfeccionamiento constante, fundamentando en datos objetivos, para preservar la eficacia y la excelencia del servicio público proporcionado.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

“Cuando ya no podemos cambiar  
una situación, tenemos el desafío  
de cambiarnos a nosotros mismos.”

**Victor Frankl**

## 5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el objetivo planteado se concluyó que el reconocimiento de los elementos esenciales de la gestión pública que influyen en la calidad del servicio al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03 tuvo elementos cruciales en la gestión y la provisión de servicios públicos. Elementos como la infraestructura física, la capacitación del personal, sistemas de respuesta y retroalimentación de usuarios son determinantes. Los hallazgos mostraron que una infraestructura apropiada y un personal debidamente formado son fundamentales, resaltando que el 70% de los usuarios manifestaron una mejor apreciación de la calidad del servicio cuando el personal se encontraba correctamente formado y los recursos físicos y tecnológicos estaban actualizados.
- La valoración del impacto en la calidad de atención que los usuarios del balcón de servicio del distrito MIES12D03 perciben una relación relevante entre una formación apropiada y la mejora en la percepción del servicio. Los descubrimientos señalaron que un 55% de los usuarios notaron un avance notable en la atención recibida al interactuar con personal formado. Esto resaltó la relevancia crucial de destinar recursos a programas de capacitación continua y especializada que no solo doten al personal de competencias técnicas, sino que también fortalezcan habilidades en comunicación y atención al cliente.
- Finalmente se concluye que las estrategias de gestión pública dirigidas a optimizar la calidad del servicio al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03 deben centrarse en la implementación de un sistema integral de atención al usuario, complementado con capacitación continua del personal, monitoreo de desempeño y un canal de comunicación bidireccional que agilice las respuestas. El 80% de los usuarios indicaron mejoras en la calidad del servicio después de su

implementación de este sistema, resaltando su efectividad en incrementar la satisfacción del usuario y la claridad en la administración de sus peticiones.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Considerando el relevante efecto de la infraestructura y la formación del personal en la percepción de la calidad del servicio por los usuarios, se sugiere que el distrito MIES12D03 realice inversiones constantes en la actualización de su infraestructura física y tecnológica. Es crucial establecer un programa sólido de capacitación continua que no solo se enfoque en las competencias técnicas requeridas para el manejo de los recursos modernos, sino también en el fortalecimiento de habilidades de comunicación y atención al cliente. Esto asegurará que el equipo pueda emplear de manera eficiente los recursos disponibles para incrementar la calidad del servicio y, consecuentemente, elevar la satisfacción del usuario.
- Frente a la comprobación de que una correcta formación del personal incrementa notablemente la percepción del servicio por los usuarios, resulta esencial que el distrito MIES12D03 aumente sus inversiones en programas de capacitación constante. Estos programas deben ser integrales, abarcando tanto habilidades técnicas particulares para la gestión eficaz de las tareas cotidianas como habilidades blandas, que incluyen una comunicación eficaz y métodos avanzados de atención al cliente. La priorización de estos elementos no solo mejorará la calidad del servicio recibido, sino que también promoverá un entorno más acogedor y eficaz que puede resultar en índices más elevados de satisfacción del usuario y en su permanencia.
- Para mantener y expandir los avances obtenidos con la puesta en marcha del sistema de gestión de reclamaciones y comentarios, es aconsejable que el distrito

MIES12D03 siga desarrollando y perfeccionando este sistema. Sería ventajoso incorporar tecnologías de vanguardia que faciliten una automatización más profunda y un monitoreo en tiempo real de las reclamaciones. Esto podría implicar el uso de programas de CRM (administración de relaciones con los clientes) para una categorización y respuesta más efectiva a las preguntas de los usuarios. Igualmente, la formación constante del personal en el uso eficaz de estas herramientas y en métodos de solución de conflictos garantizará que las relaciones con los usuarios se administren de forma eficaz y empática, incrementando de esta manera la satisfacción del mismo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., & Bravo González, K. E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1–11. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3724](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724)
- Alford, J., & Hughes, O. (2008). Public value pragmatism as the next phase of public management. *American Review of Public Administration*, 38(2), 1–19. <https://doi.org/10.1177/0275074008314203>
- Alshenqeeti, H. (2014). Interviewing as a Data Collection Method: A Critical Review. *English Linguistics Research*, 3(1), 39–45. <https://doi.org/10.5430/elr.v3n1p39>
- Ansley, T. N. (2003). Administrative reform in Public Management: Paradigms, Principles, Paradoxes and Pendulums. *International Journal of Policy and Administration*, 3(2), 1–23.
- Aucoin, P., & Heintzman, R. (2000). The dialectics of accountability for performance in public management reform. *International Review of Administrative Sciences*, 66(1), 1–11. <https://doi.org/10.1177/0020852300661005>
- Avkiran, N. K. (2020). Quality customer service demands human contact. *International Journal of Bank Marketing*, 17(2), 1–13. <https://doi.org/10.1108/02652329910258862>
- Barnes, C. (2021a). “it Takes a while to Get Used to”: The Costs of Redeeming Public Benefits. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(2), 295–310. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa042>
- Barnes, C. (2021b). “it Takes a while to Get Used to”: The Costs of Redeeming Public Benefits. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(2), 295–310. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa042>
- Batallán, G. (2020). Antropología y metodología de la investigación. *Revista de La Academia*, 4(2), 199–119.
- Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 1–7. <https://doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1808>

- Casazola Cruz, O. D., Alfaro Mariño, G., Burgos Tejada, J., & Ramos More, O. A. (2021). La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: una revisión de la literatura. *Interfases*, 2(14), 1–21. <https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5401>
- Daengs GS, A., Mahjudin, M., & Hufron, M. (2020). Increasing the Service Quality for Customer Satisfaction. *Journal of Economics, Business, and Accountancy / Ventura*, 15(3), 1–20. <https://doi.org/10.14414/jebav.v15i3.112>
- Dahl, H. (2020a). New Public Management, care and struggles about recognition. *Critical Social Policy*, 29(4), 634–654. <https://doi.org/10.1177/0261018309341903>
- Dahl, H. (2020b). New Public Management, care and struggles about recognition. *Critical Social Policy*, 29(4), 634–654. <https://doi.org/10.1177/0261018309341903>
- Dean, R. (2024). Deliberating Like a State: Locating Public Administration Within the Deliberative System. *Political Studies*, 72(3), 924–943. <https://doi.org/10.1177/00323217231166285>
- Domingo, S., Vélez, A., Blacio, A., & Carrillo, V. (2020). Aplicación del modelo Servqual para la evaluación de la calidad del servicio de comerciantes minoristas Santo Domingo, Ecuador. *Revista Espacios*, 41(36), 1–10.
- Fakhrul, I. (2015). New Public Management (NPM): A dominating paradigm in public sectors. *African Journal of Political Science and International Relations*, 9(4), 141–152. <https://doi.org/10.5897/ajpsir2015.0775>
- Feria, H., & Matilla, M. (2020). La entrevista y la encuesta ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: D&E*, 4(5), 1–18.
- Ferlie, E., & McGivern, G. (2018a). Bringing anglo-governmentality into public management scholarship: The case of evidence-based medicine in UK health care. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 59–83. <https://doi.org/10.1093/jopart/mut002>
- Ferlie, E., & McGivern, G. (2018b). Bringing anglo-governmentality into public management scholarship: The case of evidence-based medicine in UK health care. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 59–83. <https://doi.org/10.1093/jopart/mut002>

- Fernández, C., & Pilar, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Best Seller.
- Funck, E., & Karlsson, T. (2020a). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability and Management*, 36(4), 347–375. <https://doi.org/10.1111/faam.12214>
- Funck, E., & Karlsson, T. (2020b). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability and Management*, 36(4), 347–375. <https://doi.org/10.1111/faam.12214>
- Fusco, F., Marsilio, M., & Guglielmetti, C. (2023a). Co-creation in healthcare: framing the outcomes and their determinants. *Journal of Service Management*, 34(6), 1–26. <https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2021-0212>
- Fusco, F., Marsilio, M., & Guglielmetti, C. (2023b). Co-creation in healthcare: framing the outcomes and their determinants. *Journal of Service Management*, 34(6), 1–26. <https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2021-0212>
- Ghiggo, B., Gilberto, F., Uribe-Hernández, Cecilia, Y., Revilla, C., Adolfo, Oxolón, V., & Mercedes, J. (2022). Modernization of the State in public management: Systematic review. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 1–13. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Hellström, A., Lifvergren, S., & Quist, J. (2010). Process management in healthcare: Investigating why it's easier said than done. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 21(4), 499–511. <https://doi.org/10.1108/17410381011046607>
- Hernandez, S. (2010). Metodologia de la investigacion. *McGraw-Hill*, 4(1), 1–379.
- Ikechukwu, K. (2019). Igwebuiké: An African Journal of Arts and Humanities. *IGWEBUIKE: An African Journal of Arts and Humanities*, 3(6), 41–52.
- Julia Vauterin, J., Linnanen, L., & Marttila, E. (2019). Issues of delivering quality customer service in a higher education environment. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(2), 1–20. <https://doi.org/10.1108/17566691111146087>

- Kivunja, C. (2019). Innovative Methodologies for 21st Century Learning, Teaching and Assessment: A Convenience Sampling Investigation into the Use of Social Media Technologies in Higher Education. *International Journal of Higher Education*, 4(2), 1–26. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v4n2p1>
- Klenk, T., & Reiter, R. (2019a). Post-New Public Management: reform ideas and their application in the field of social services. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 3–10. <https://doi.org/10.1177/0020852318810883>
- Klenk, T., & Reiter, R. (2019b). Post-New Public Management: reform ideas and their application in the field of social services. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 3–10. <https://doi.org/10.1177/0020852318810883>
- Márquez, L., Cuétera, L., Cartay, R., & Labarca, N. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 22. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31322>
- Martínez, I., Reyes, D., & Rosero, F. (2021). La Constituyente. *Alteridad*, 2(2), 1–219. <https://doi.org/10.17163/alt.v2n2.2007.04>
- Mascio, F. Di, Natalini, A., & Cacciatore, F. (2020). Public Administration and Creeping Crises: Insights From COVID-19 Pandemic in Italy. *American Review of Public Administration*, 50(6), 621–627. <https://doi.org/10.1177/0275074020941735>
- Mendoza, A., & Ramírez, J. (2020). Aprendiendo metodología de la investigación. In *Editorial Grupo Compás* (Vol. 4).
- Nadyuk, O. (2019). GESTIÓN ESTATAL DEL DESARROLLO INNOVADOR SISTEMA NACIONAL DE SALUD. *State Formation*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.34213/db.19.01.13>
- Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 1–14.
- Osborne, S. P. (2019). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 1–12. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Pandya, S., & Mehta, P. (2020). A Review On Sentiment Analysis Methodologies, Practices And Applications. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 9(2), 2.

- Pérez, M., Ocampo, F., & Sánchez, K. (2015). Aplicación de la metodología de la investigación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 6(11), 796–816. <https://doi.org/10.23913/ride.v6i11.130>
- Pollitt, C. (2020a). Justification by Works or by Faith?: Evaluating the New Public Management. *Evaluation*, 1(2), 133–154. <https://doi.org/10.1177/135638909500100202>
- Pollitt, C. (2020b). Justification by Works or by Faith?: Evaluating the New Public Management. *Evaluation*, 1(2), 133–154. <https://doi.org/10.1177/135638909500100202>
- Quero, M. (2019). Confiabilidad Y Coeficiente Alpha De Cronbach. *Telos*, 12(3), 1–5.
- Ramos, M. (2021). Ley Orgánica del Servicio Público. *Lexi*, 2(2), 1–26.
- Rodríguez, M. (2020). Tendencias del marketing moderno, una revisión teórica. *Revista ESPACIOS*, 41(27), 306–322.
- Selatan, S. (2021). Education Research Quantitative Analysis for Little Respondents: Comparing of Lisrel, Tetrad, GSCA, Amos, SmartPLS, WarpPLS, and SPSS. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 4(2), 1–16.
- Shamshurina, N., Shamshurin, V., Laamarti, Y., Ryabchikova, L., Nikolaev, A., & Peremibeda, P. (2021a). Public Administration Strategy of Healthcare System for Seniors. *International Journal of Health Sciences*, 5(3), 630–638. <https://doi.org/10.53730/IJHS.V5N3.2720>
- Shamshurina, N., Shamshurin, V., Laamarti, Y., Ryabchikova, L., Nikolaev, A., & Peremibeda, P. (2021b). Public Administration Strategy of Healthcare System for Seniors. *International Journal of Health Sciences*, 5(3), 630–638. <https://doi.org/10.53730/IJHS.V5N3.2720>
- Simonet, D. (2015). The New Public Management Theory in the British Health Care System: A Critical Review. *Administration and Society*, 47(7), 802–826. <https://doi.org/10.1177/0095399713485001>
- Soledispa-Rodríguez, X. E., Zea-Barahona, C. A., & Santistevan-Villacreses, K. L. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 5(9), 1–12. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1695>

- Torchia, M., Calabrò, A., & Morner, M. (2018). Public–Private Partnerships in the Health Care Sector: A systematic review of the literature. *Public Management Review*, 17(2), 236–261. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.792380>
- Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1–19.
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 1–8. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Venigandla, K., Vemuri, N., Thaneeru, N., & Tatikonda, V. M. (2023). Leveraging AI-Enhanced Robotic Process Automation for Retail Pricing Optimization: A Comprehensive Analysis. *Journal of Knowledge Learning and Science Technology* ISSN: 2959-6386 (Online), 2(2), 361–370. <https://doi.org/10.60087/jklst.vol2.n2.p370>
- Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior*, 18(27), 96–99.
- Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1–20.

## ANEXOS

### Anexo 1. Certificado del sistema anti plagio (COMPILATIO)

Quevedo, 5 marzo de 2025

Doctor,

Byron Oviedo Bayas.

DIRECTOR DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de proyecto de investigación cuyo tema es "GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL ÁREA DE BALCÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO MIES12D03 DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023" presentado por la ING. GENESIS IAZMÍN BORJA GONZÁLEZ, estudiante del programa de maestría en Gestión pública. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de Compilatio, el cual avala los niveles de originalidad en un 97% y de similitud 3% del trabajo de investigación.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
original

### TESIS FINALIZADA GENESIS BORJA G.

**3%**  
Texto  
similares

**0** de Similitud  
Su similitud entre similitud  
Su entre las fuentes  
mencionadas  
0% de Similitud recomendada

Nombre del documento: TESIS FINALIZADA GENESIS BORJA G..docx	Depositante: Genesis Iazmín Borja González	Número de palabras: 20 107
ID del documento: 817408320203a272a725f230402234842094	Fecha de depósito: 28/03/23	Número de caracteres: 134 514
Tamaño del documento original: 588,814	Tipo de carga: ul_submision	
Autor: Genesis Iazmín Borja González	Fecha de fin de análisis: 30/03/23	

Válido este documento, a fin de que el consejo académico de la unidad permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Cordialmente,



Lodo Xavier Bucheli Espinoza MSc.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**Anexo 2. Solicitud de autorización para la investigación dirigida a la Directora del Distrito MIES12D03 del cantón Quevedo.**

Quevedo, 5 de Noviembre del 2024

Sra. Ing.  
Martha Katerine Hoyos Pasquel  
**DIRECTORA DISTRITAL QUEVEDO MIES**

De mis consideraciones:

Por medio de la presente solicitud YO, **Génesis Jazmín Borja González** con número de cédula **120544471-2**, me dirijo con la finalidad de solicitar lo siguiente:

El motivo de la presente es para solicitar me autorice realizar un proyecto de investigación de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que estoy cursando en el periodo actual para lo cual adjunto el tema de investigación: **"GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL ÁREA Balcón de Servicio del Distrito MIES12D03 del Cantón Quevedo, Año 2023"**

Sin otro particular de momento, agradezco de antemano la atención que brinde a la presente, quedando de Usted un cordial y afectuoso saludo.


Atentamente;



Ing. Génesis Jazmín Borja González  
Estudiante de Maestría en Gestión Pública  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
Telf.:0963226814

Ministerio  
de Inclusión  
Económica y Social  
DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MICALCHE-QUEVEDO MIES  
**RECIBIDO**  
FECHA: 05-11-2024 HORA: 14:00  
FIRMA: 

**Anexo 3. Autorización por parte de la Dirección del Distrito MIES12D03 del cantón Quevedo.**

 **REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**Ministerio de Inclusión Económica y Social**

**OFICIO 094 MIES-LR-DDQ- QUEVEDO-2024**  
**Quevedo, 05 de noviembre del 2024**

Ing.  
Génesis Jazmin Borja González  
Presente. -

**Autorización a solicitud para la realización de Tesis en la Dirección Distrital 12D03 MOCACHE-QUEVEDO-MIES**


**De mis consideraciones:**

Reciba un cordial y fraterno saludo del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, por medio de la Dirección Distrital MIES Quevedo.


El MIES, es una Institución pública cuya misión es garantizar la debida diligencia del Estado en el goce de los Derechos Económicos y Sociales de todas y todos los ecuatorianas y ecuatorianos especialmente de los grupos de atención prioritaria y aquellos en situación de pobreza y exclusión, mediante la protección integral, la cohesión e inclusión económica, la promoción de la economía popular y solidaria y la construcción de la ciudadanía.

**En referencia a la solicitud emitida por la Ing. Génesis Jazmin Borja González, para la Ing. Martha Hoyos Pasquel Directora Distrital 12D03, donde indica textualmente que se le autorice la elaboración de su tesis con el tema de "GESTION PUBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL AREA BALCON DE SERVICIO DEL DISTRITO MIES 12D03 DEL CANTON QUEVEDO AÑO 2023" se autoriza la elaboración de la tesis de dicho tema**

**Atentamente,**

 Escanea este código QR para verificar la autenticidad de la firma digital.  
**MARTHA KATERINE HOYOS PASQUEL**

Ing. Martha Katerine Hoyos Pasquel  
**DIRECTORA DISTRITAL MIES**  
**DIRECCION DISTRITAL 12D03 MOCACHE-QUEVEDO-MIES**



Ministerio de Inclusión Económica y Social  
MIES  
MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL  
Dirección Distrital  
12D03 MOCACHE-QUEVEDO MIES  
QUEVEDO - ECUADOR

Ministerio de Inclusión Económica y Social  
Av. Quilombos Naranjo y Av. Antonio Nariño  
Ecuador pasante: 01123456789 y 01123456789  
Teléfono: +593 9 95420000  
www.mies.gob.ec

**EL NEVO ECUADOR**

## Anexo 4. Encuesta aplicada a usuarios del distrito MIES12D03 en el área del balcón de servicio.

**TEMA DEL PROYECTO:** Gestión Pública y su Incidencia en la Calidad de atención al usuario en el área del balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo, año 2023

**Objetivo general:** Analizar la influencia de la gestión pública en la calidad de atención al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03, identificando los factores críticos que afectan su percepción en 2023

**Compromiso:** Estimado encuestado, reciba un cordial saludo, de antemano agradecemos el tiempo que usted brinda para responder esta encuesta, el propósito de este trabajo es analizar, identificar, evaluar y proponer estrategias de gestión pública orientadas a optimizar la calidad que impactan la atención del usuario en el balcón de servicio del distrito. Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted proporcione. De antemano les expresamos nuestros más sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

**Encuesta para el Estudio:** *Gestión Pública y Calidad de Atención al Usuario*

### INSTRUCCIONES:

Lea cada afirmación y seleccione la opción que mejor represente su nivel de acuerdo con la misma, según la siguiente escala:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

**Nota:** Esta encuesta no tiene fines de lucro, es estrictamente con fines académicos.

### Datos Demográficos (Opcional):

1. **Sexo:**  
 Masculino  Femenino  Prefiero no responder
  2. **Edad:**  
 Menos de 18 años  18-29 años  30-44 años  45-59 años  Más de 60 años
  3. **Nivel educativo:**  
 Primaria  Secundaria  Universitario  Posgrado
  4. **Frecuencia de uso del balcón de servicio:**  
 Primera vez  Ocasionalmente  Regularmente  Frecuentemente
1. Esta herramienta utiliza una escala Likert de cinco puntos, que van del 1 ("Totalmente en desacuerdo") al 5 ("Totalmente de acuerdo").

Calidad del Servicio- Tangibles		1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Las instalaciones del balcón de servicio son limpias y ordenadas?					

2	¿La infraestructura es adecuada para recibir a los usuarios?					
3	¿Los equipos utilizados por el personal (computadoras, impresoras, etc.) funcionan correctamente?					
4	¿La apariencia del personal proyecta profesionalismo?					
<b>Confiabilidad</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	¿El personal cumple con lo que promete en relación con la resolución de problemas?					
6	¿La información proporcionada es precisa y confiable?					
7	¿La atención al usuario es consistente en cada visita.?					
8	¿Se cumplen los tiempos establecidos para la atención y solución de casos?					
<b>Capacidad de Respuesta</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿El personal atiende rápidamente a los usuarios cuando llegan al balcón de servicio?					
10	¿Los tiempos de espera son razonables?					
11	¿El personal muestra disposición para ayudar con cualquier consulta o inconveniente?					
12	¿La atención es eficiente incluso en horarios con alta demanda?					
<b>Seguridad</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Me siento seguro al proporcionar información personal en el balcón de servicio?					
14	¿El personal tiene conocimientos suficientes para resolver mis consultas?					
15	¿La gestión del balcón de servicio genera confianza en los usuarios?					
16	¿Se cumplen las normativas para garantizar la calidad del servicio?					
<b>Empatía</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿El personal demuestra interés genuino por resolver los problemas de los usuarios?					
18	¿Recibo un trato amable y respetuoso durante mi visita?					

19	¿El personal toma en cuenta mis necesidades específicas?					
20	¿Me siento valorado como usuario del balcón de servicios?					
<b>Percepción de la Gestión Pública- Gestión y Administración</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	¿La organización del balcón de servicio facilita la atención al usuario?					
22	¿El personal está bien capacitado para sus funciones?					
23	¿Las políticas de gestión están orientadas a la mejora continua del servicio?					
24	¿Hay suficiente personal para atender adecuadamente a los usuarios?					
<b>Transparencia y Comunicación</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25	¿La información sobre los procedimientos y trámites está claramente disponible?					
26	¿Los procesos administrativos son transparentes y confiables.?					
27	¿Se informa oportunamente a los usuarios sobre cambios o actualizaciones en los servicios?					
28	¿Las quejas o sugerencias de los usuarios son tomadas en cuenta para mejorar el servicio?					
<b>Satisfacción del Usuario</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
29	¿Estoy satisfecho con el tiempo total que toma completar mis trámites en el balcón de servicio?					
30	¿Mi experiencia general con el balcón de servicio ha sido positiva?					
31	¿Recomendaría este servicio a otras personas?					
32	¿Considero que el servicio del balcón cumple con mis expectativas?					

## **Anexo 5. Entrevista aplicada Directora Distrital y Área Administrativa**

**TEMA DEL PROYECTO:** Gestión Pública y su Incidencia en la Calidad de atención al usuario en el área del balcón de servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo, año 2023

### **Objetivo de las Entrevistas:**

Explorar las percepciones, experiencias y estrategias relacionadas con la gestión pública y su influencia en la calidad de atención al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03.

**Compromiso:** Estimado encuestado, reciba un cordial saludo, de antemano agradecemos el tiempo que usted brinda para responder esta encuesta, el propósito de este trabajo es analizar, identificar, evaluar y proponer estrategias de gestión pública orientadas a optimizar la calidad que impactan la atención del usuario en el balcón de servicio del distrito. Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted proporcione. De antemano les expresamos nuestros más sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

**Nota:** Esta entrevista no tiene fines de lucro, es estrictamente con fines académicos.

o.	Pregunta	Respuesta	Análisis
1.	¿Cuáles son los principales objetivos de la gestión pública en el balcón de servicio?		
2.	¿Qué indicadores utilizan para medir la calidad de atención al usuario?		
3.	¿Cómo evalúan el desempeño del personal administrativo en la atención al usuario?		
4.	¿Qué programas de capacitación han implementado para mejorar la atención al usuario?		

- 
5. ¿Cree que el personal tiene las herramientas y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad?
  6. ¿Cómo se evalúa el impacto de la capacitación en el desempeño del personal?
  7. ¿Qué estrategias utilizan para garantizar la transparencia en los procesos del balcón de servicio?
  8. ¿Cómo informan a los usuarios sobre los procedimientos y servicios disponibles?
  9. ¿Existen canales formales para recibir y gestionar las quejas o sugerencias de los usuarios?
  10. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan para garantizar una atención de calidad?
  11. ¿Qué mejoras considera prioritarias para optimizar la gestión y la atención al usuario?
- 
12. ¿Cómo integran las opiniones y sugerencias de los usuarios en el proceso de toma de decisiones?
-

## **Anexo 6. Entrevista al servidor público del área de balcón de servicios del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo.**

### **Objetivo de las Entrevistas:**

Explorar las percepciones, experiencias y estrategias relacionadas con la gestión pública y su influencia en la calidad de atención al usuario en el balcón de servicio del distrito MIES12D03.

**Compromiso:** Estimado encuestado, reciba un cordial saludo, de antemano agradecemos el tiempo que usted brinda para responder esta encuesta, el propósito de este trabajo es analizar, identificar, evaluar y proponer estrategias de gestión pública orientadas a optimizar la calidad que impactan la atención del usuario en el balcón de servicio del distrito. Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted proporcione. De antemano les expresamos nuestros más sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

**Nota:** Esta entrevista no tiene fines de lucro, es estrictamente con fines académicos.

<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
1.	¿Cómo describiría su experiencia general trabajando en el balcón de servicio?		
2.	¿Qué tan frecuentemente enfrenta quejas o reclamos de los usuarios? ¿Cómo las maneja?		
3.	¿Qué herramientas o procedimientos considera útiles para resolver las consultas de los usuarios?		
4.	¿Ha recibido capacitación reciente relacionada con la atención al usuario?		
5.	¿Qué tan útil considera la capacitación que ha recibido?		
6.	¿Qué aspectos de su formación le gustaría mejorar para ofrecer un mejor servicio?		

- 
7. ¿Cómo considera que las políticas de gestión pública afectan su trabajo diario?
  8. ¿Cree que la cantidad de personal en el balcón de servicio es adecuada para la demanda actual?
  9. ¿Recibe apoyo suficiente de sus superiores para cumplir con sus funciones?
  10. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta al atender a los usuarios?

---

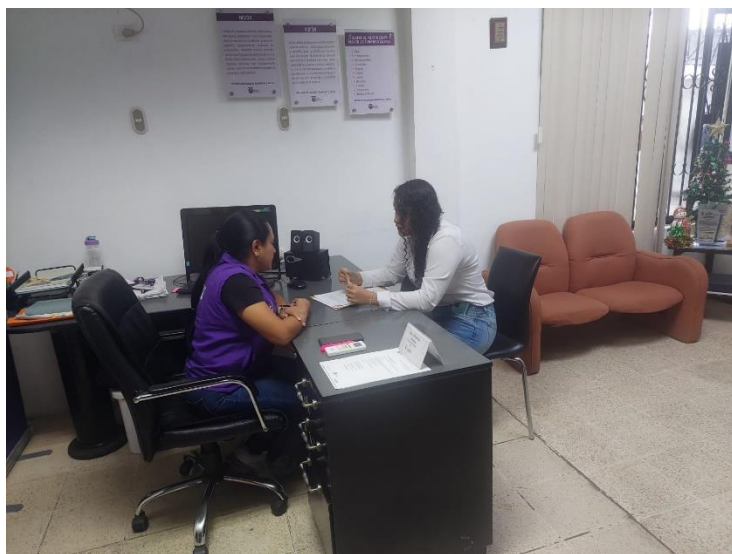
11. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar los procesos de atención?

12. ¿Cómo cree que podría optimizarse la comunicación entre el personal y los usuarios?

---

**Anexo 7. Evidencias de levantamiento de información in situ dentro de la institución de estudio.**

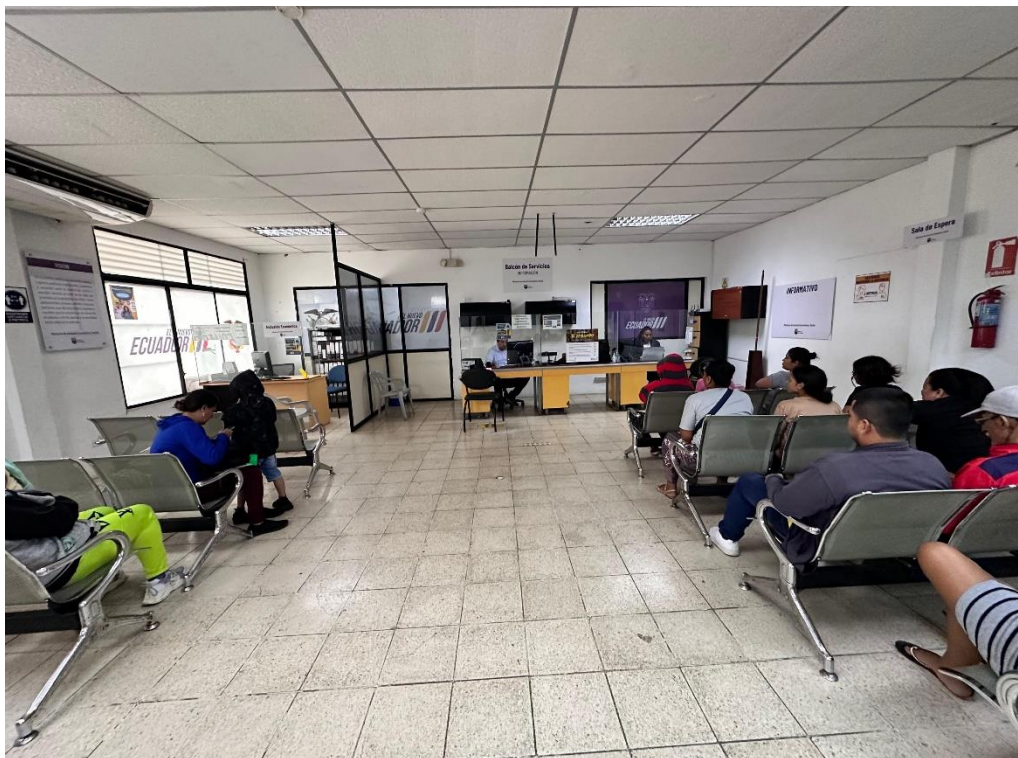
**Evidencia de entrevista aplicada**



## Evidencia de encuesta aplicada



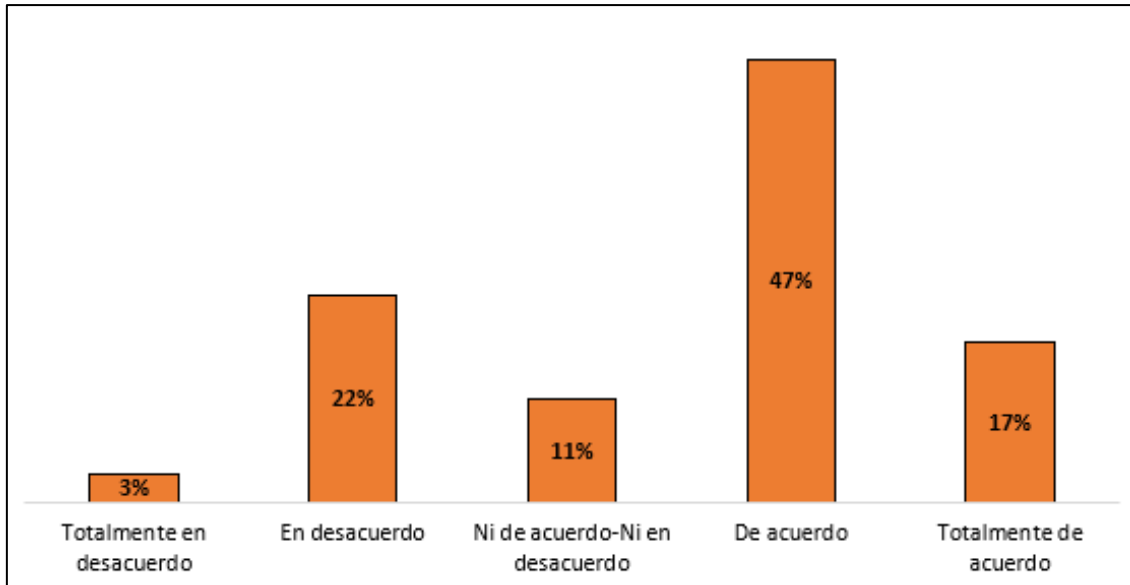
## Evidencia de ficha de observación aplicada



## Anexo 8. Gráficos de las dimensiones del cuestionario SERVPERF

**Figura 13.**

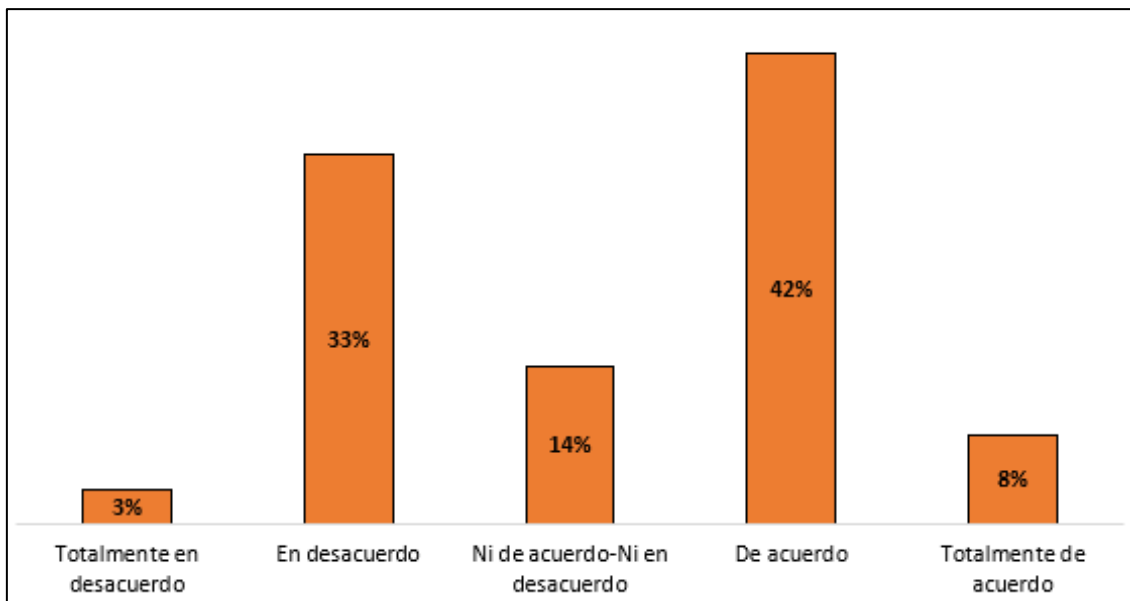
*¿Las instalaciones del balcón de servicio son limpias y ordenadas?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 14.**

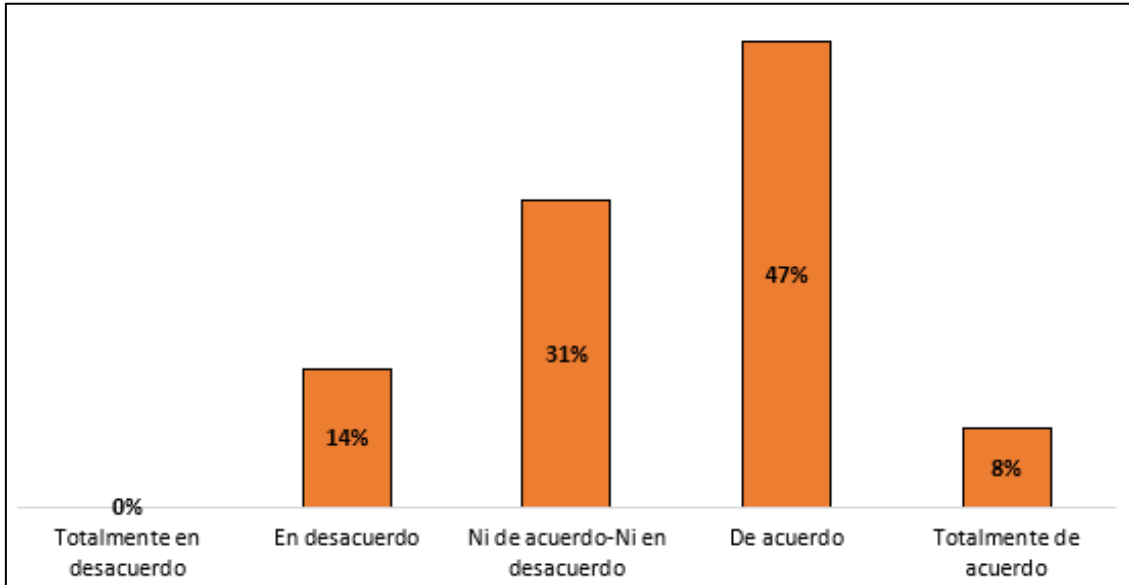
*¿Cree usted que la infraestructura es adecuada para recibir a los usuarios?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 15.**

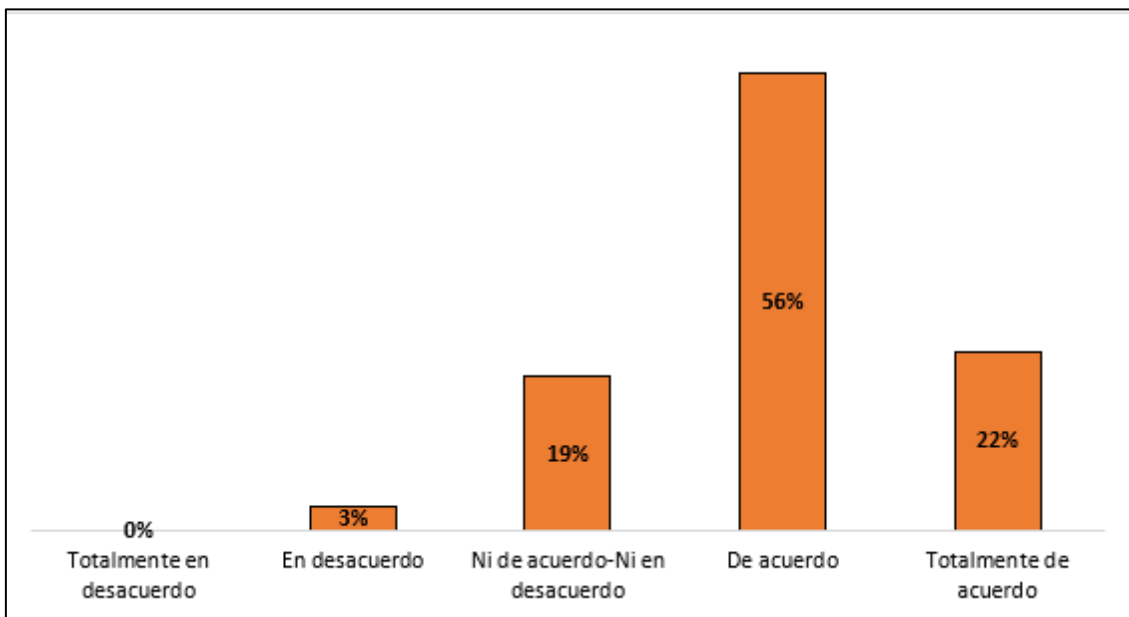
*¿Los equipos utilizados por el personal (computadoras, impresoras, etc.) funcionan correctamente?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 16.**

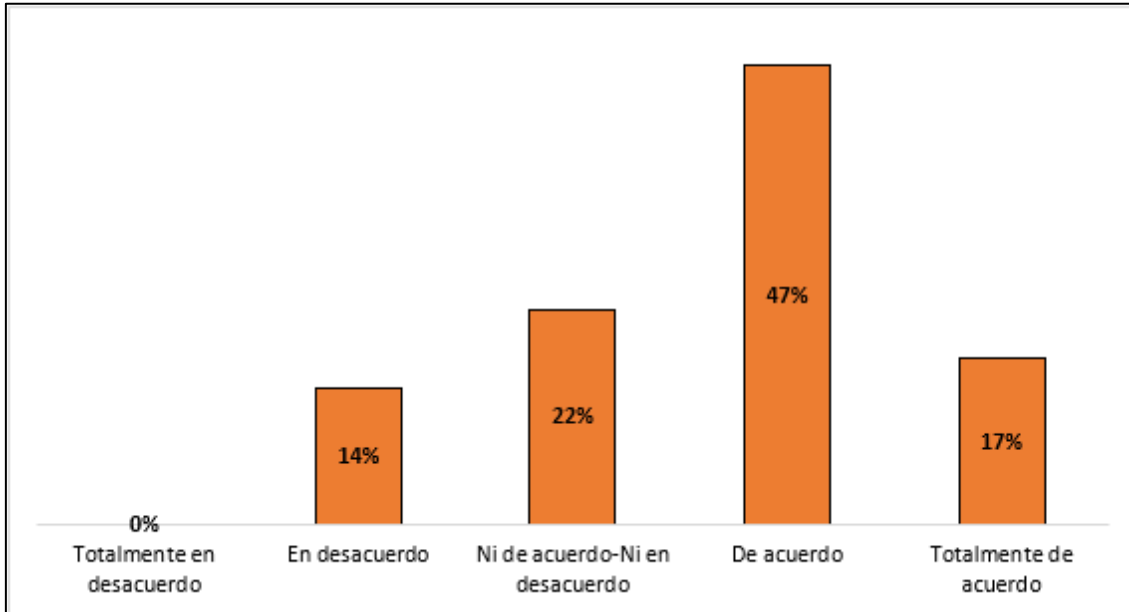
*¿Cree usted que la apariencia del personal proyecta profesionalismo?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 17.**

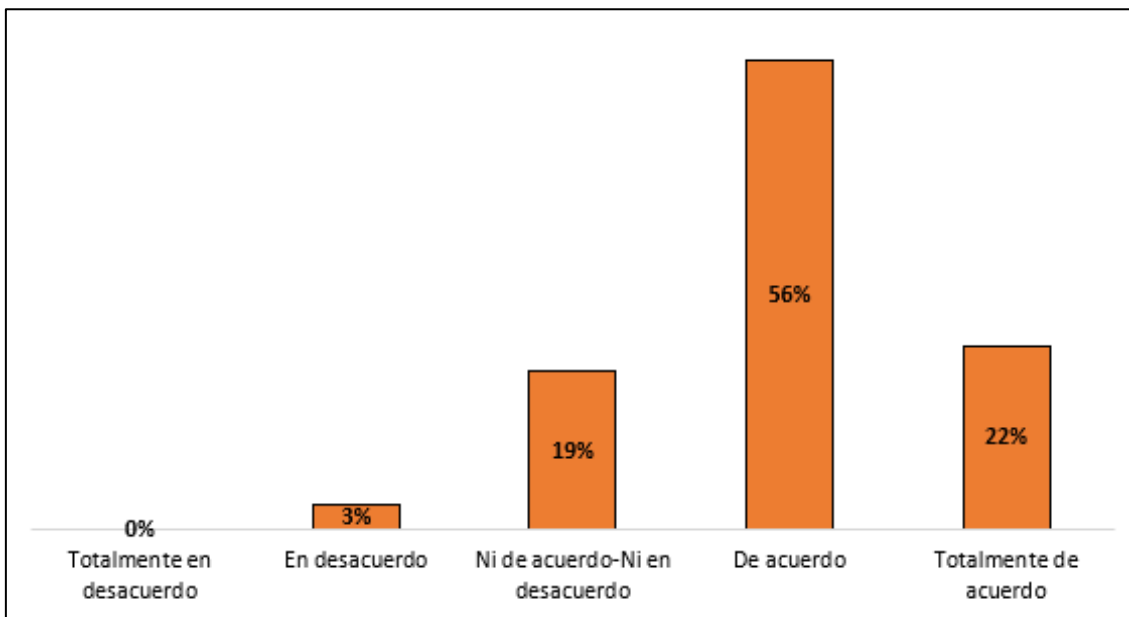
*¿Cree usted que el personal cumple con lo que promete en relación con la resolución de problemas?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 18.**

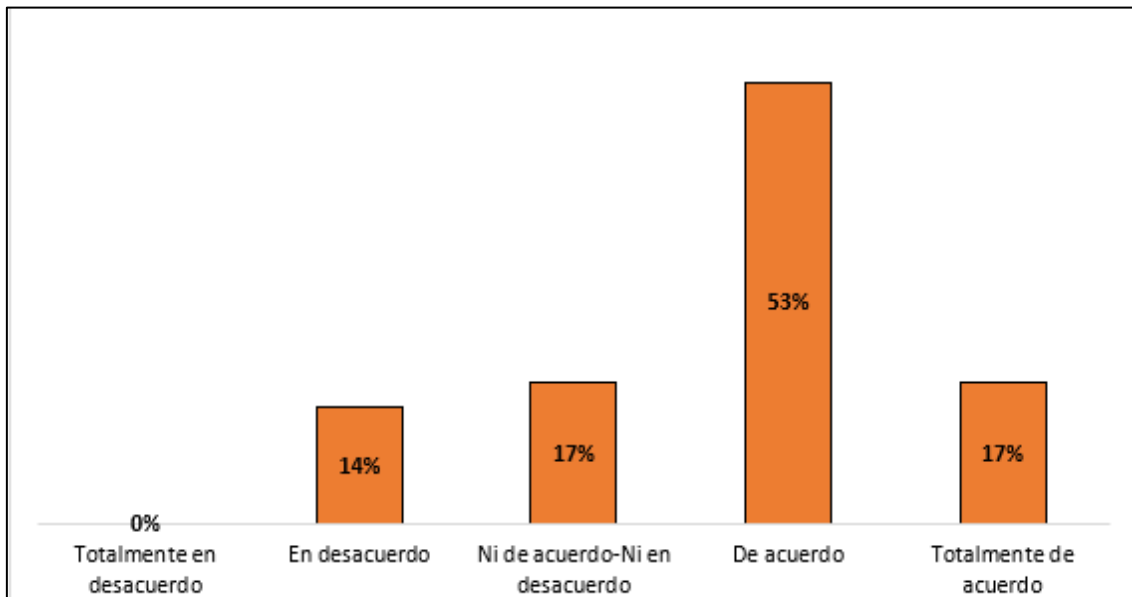
*¿Considera usted que la información proporcionada es precisa y confiable?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 19.**

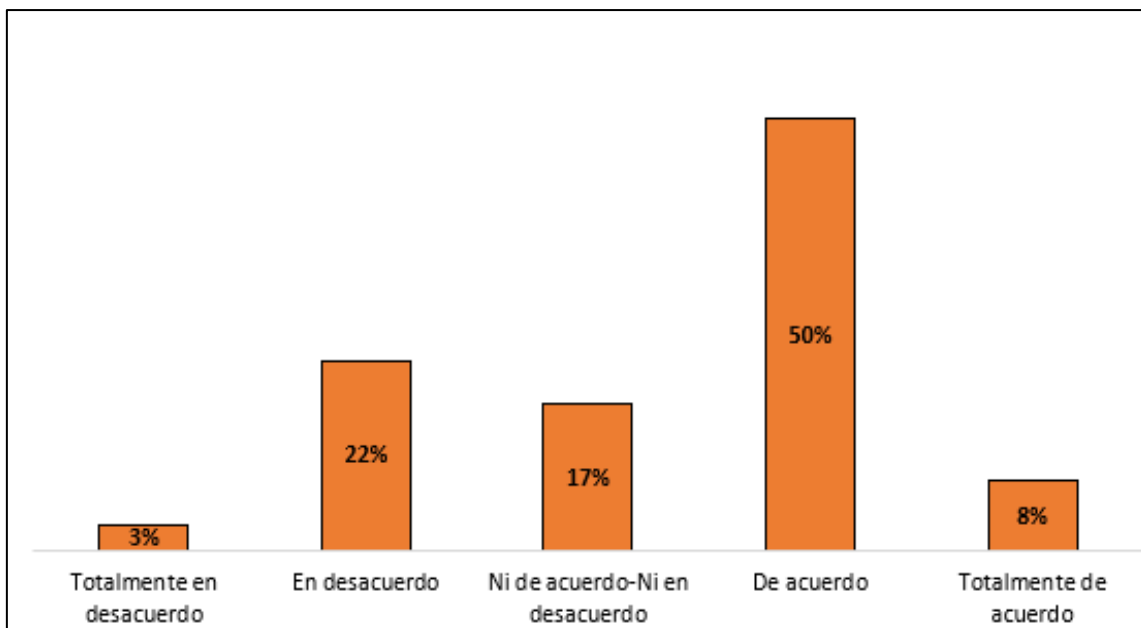
*¿Cree usted que la atención al usuario es consistente en cada visita?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 20.**

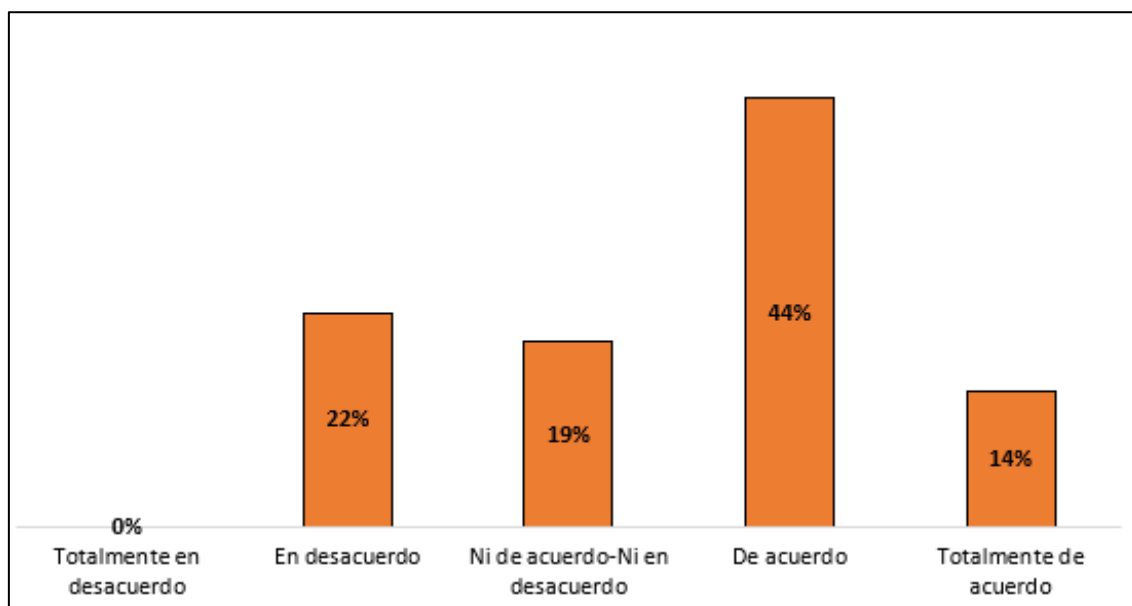
*¿Se cumple los tiempos establecidos para la y solución de los casos?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 21.**

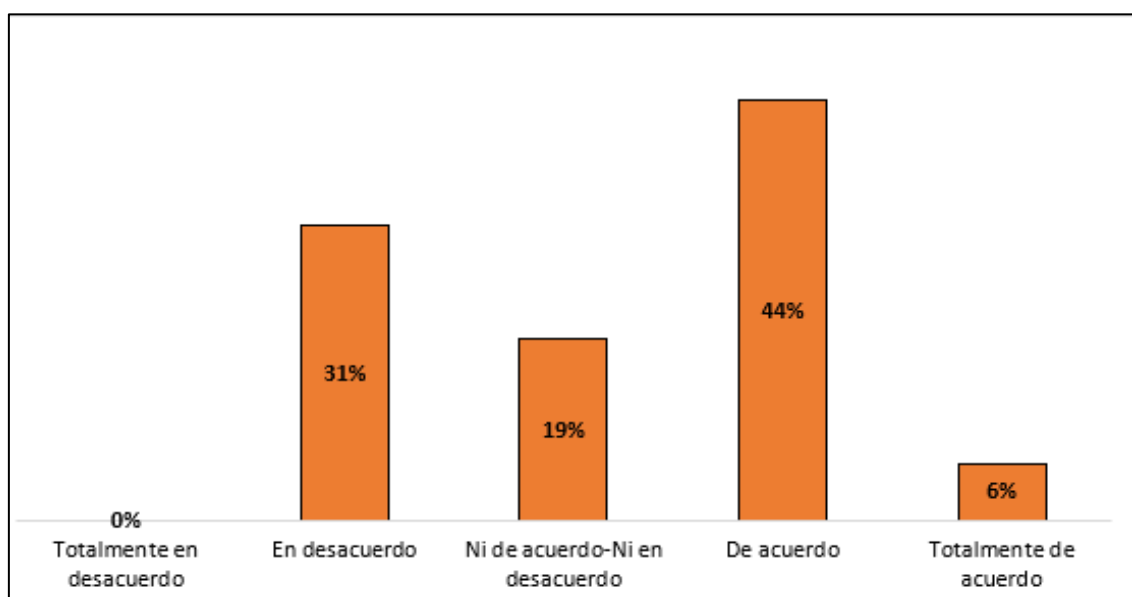
*¿Cree usted que el personal atiende rápidamente a los usuarios cuando llegan al balcón de servicio?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 22.**

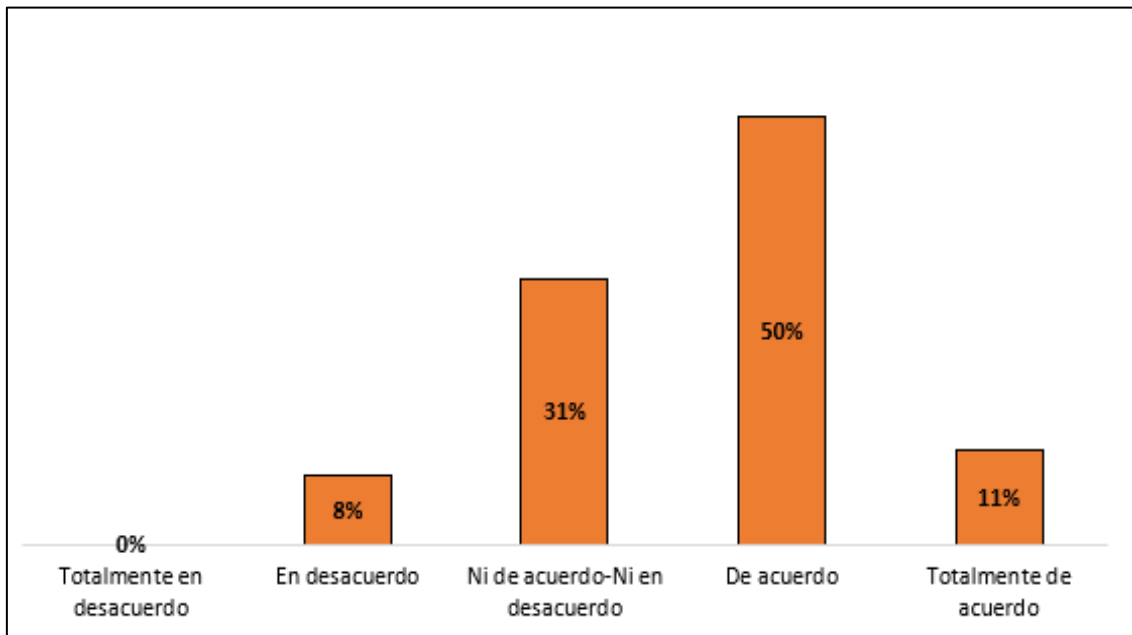
*¿Los tiempos de espera son razonables?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 23.**

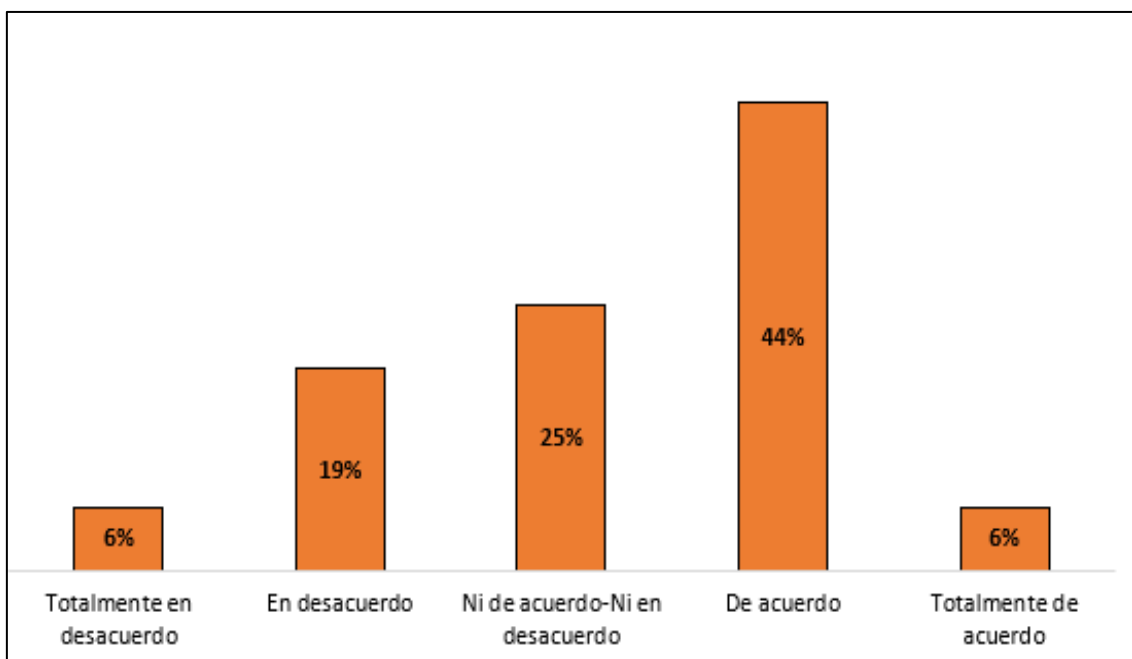
*¿El personal muestra disposición para ayudar con cualquier consulta o inconveniente?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 24.**

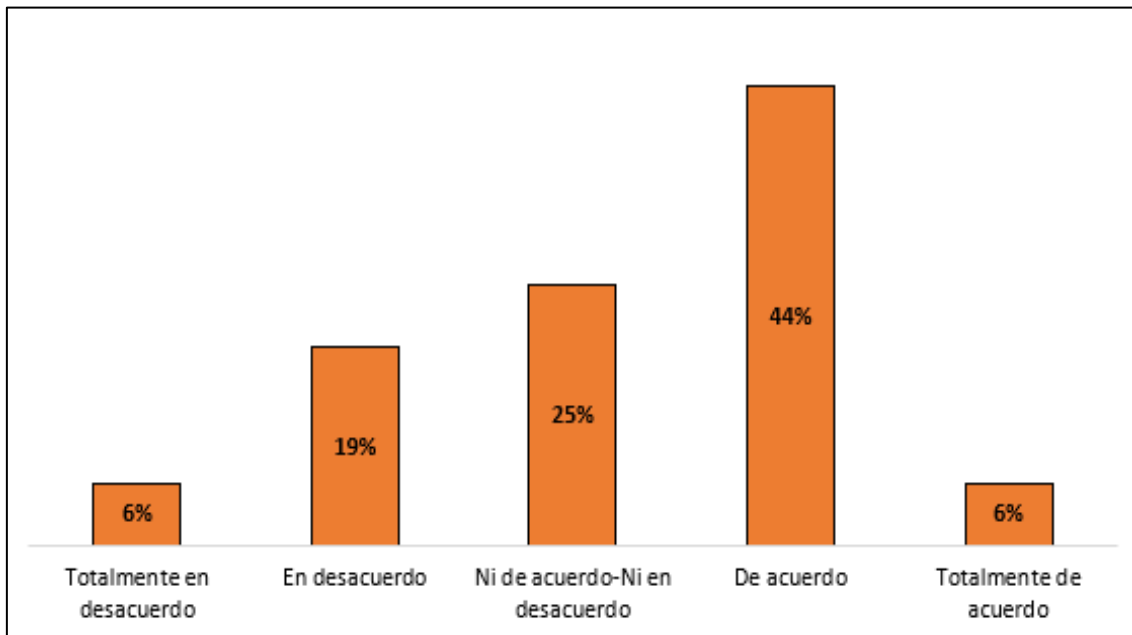
*¿Cree usted que la atención es eficiente incluso en horarios de demanda?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 25.**

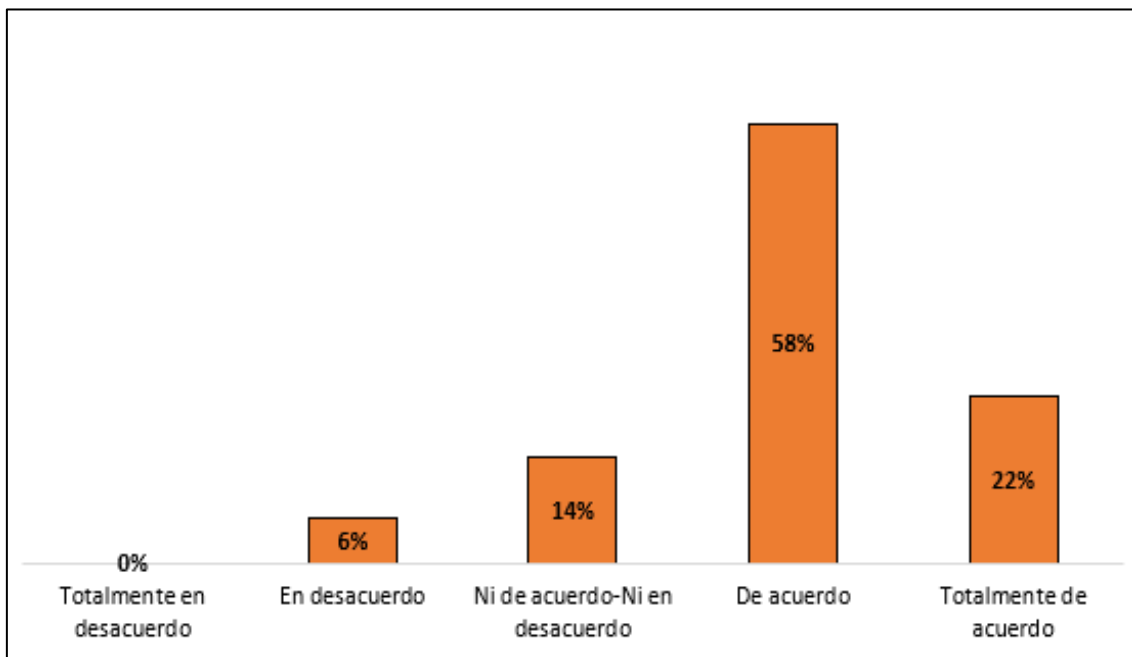
*¿Considera que la atención es eficiente incluso en horarios de demanda?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 26.**

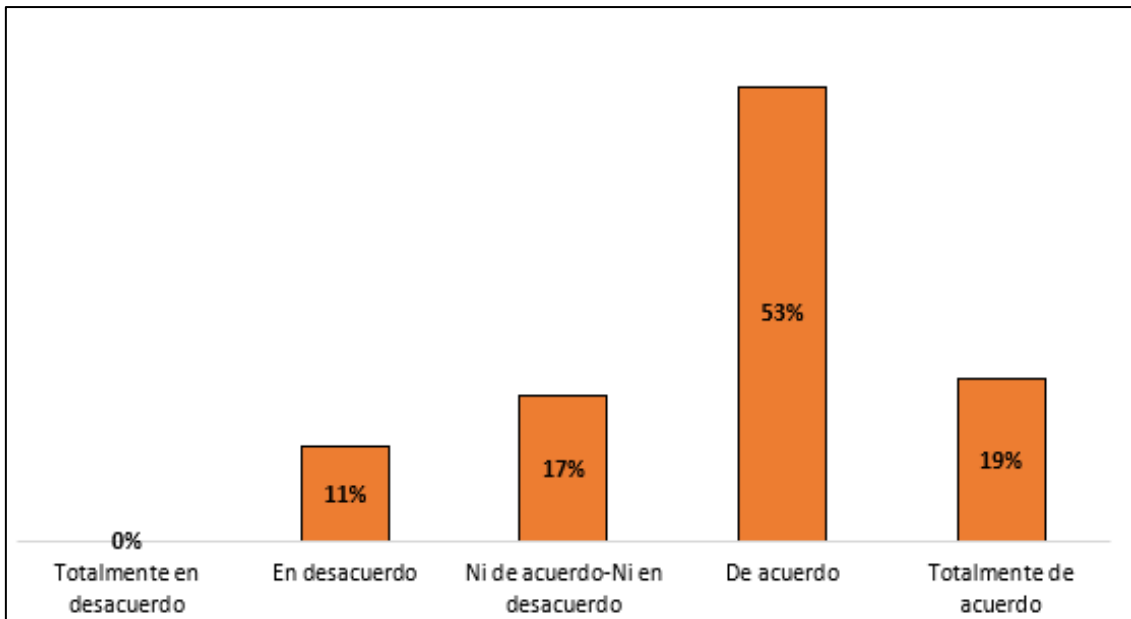
*¿Usted se siente seguro al proporcionar información personal en el balcón de servicio?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 27.**

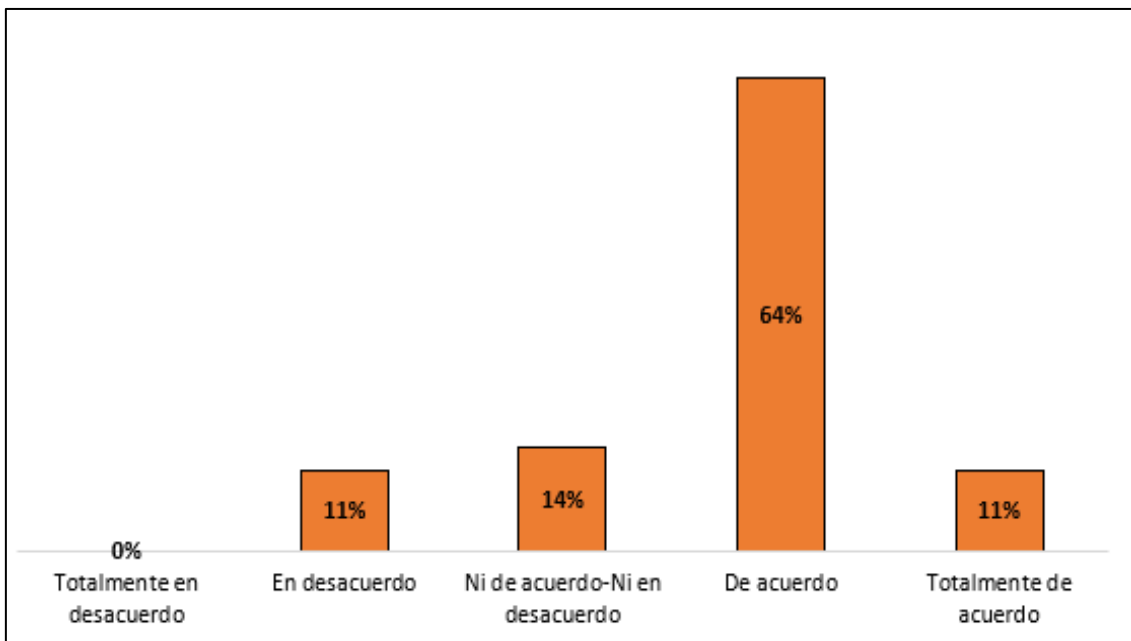
*¿Cree usted que el personal tiene conocimientos suficientes para resolver sus consultas?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 28.**

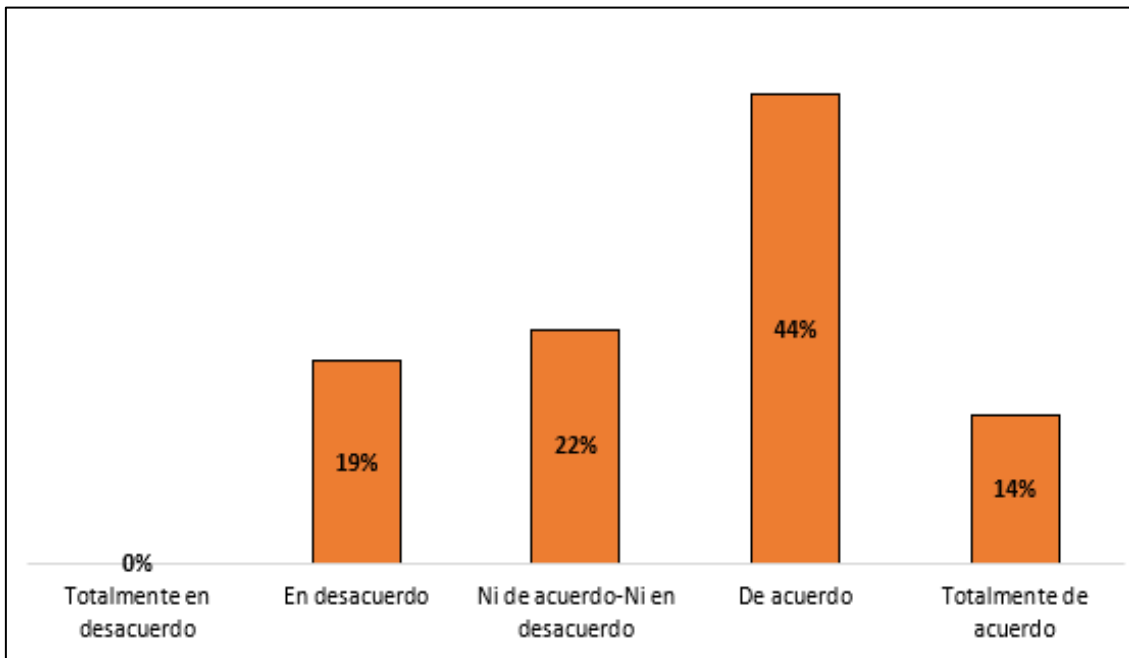
*¿La gestión del balcón de servicio genera confianza en los usuarios?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 29.**

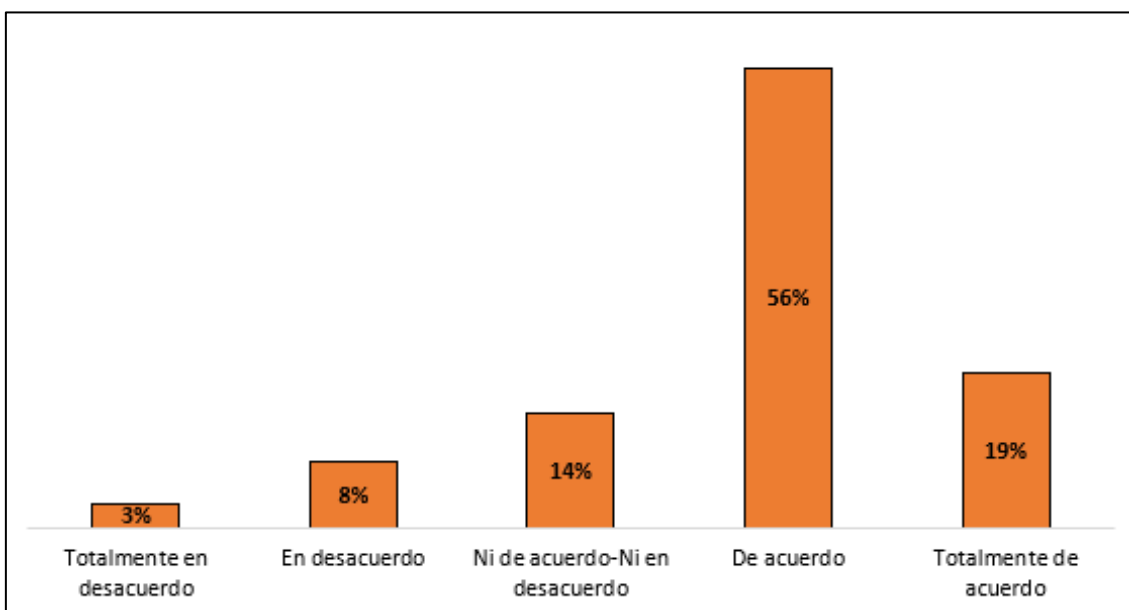
*¿Se cumplen las normativas para garantizar la calidad del servicio?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 30.**

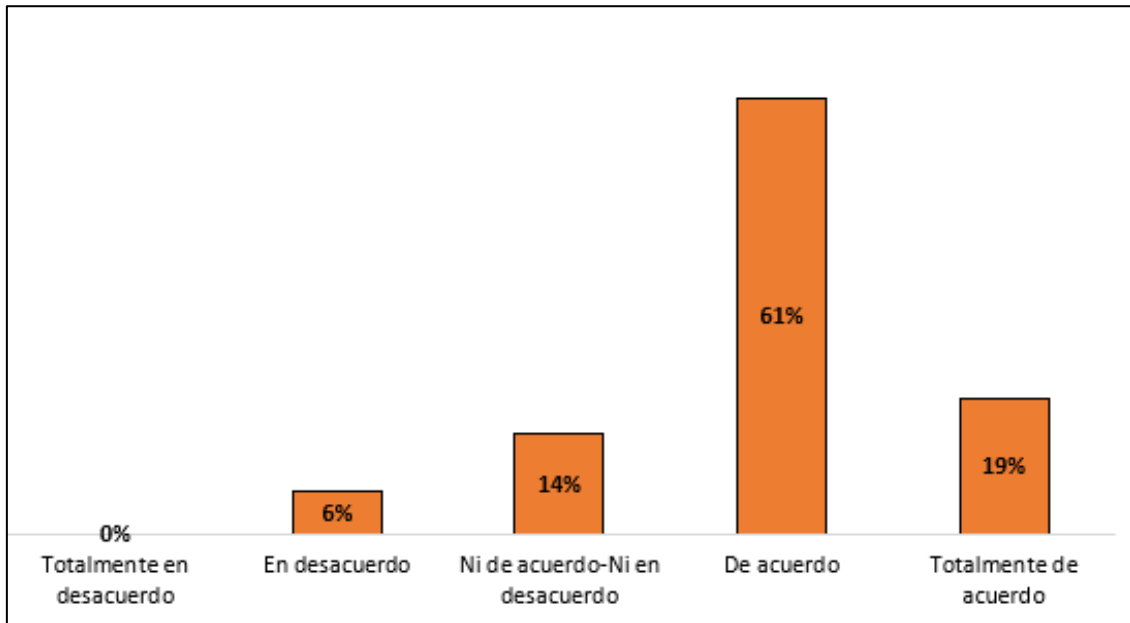
*¿Considera usted que el personal demuestra interés por resolver los problemas de los usuarios?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 31.**

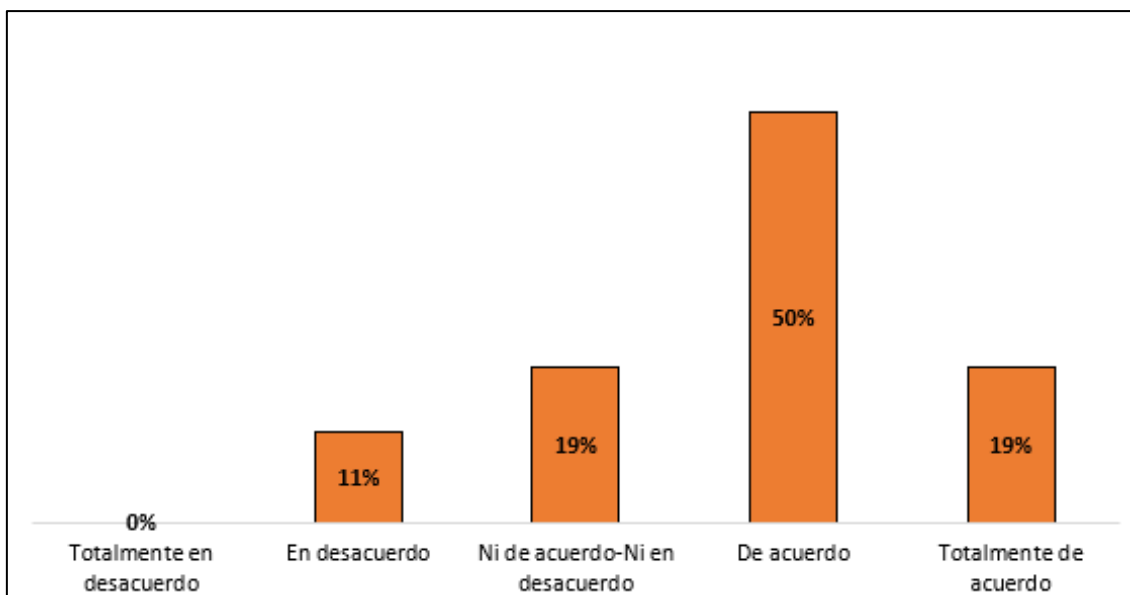
*¿Cree usted que recibió un trato amable y respetuoso durante su visita en el balcón de servicio?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 32.**

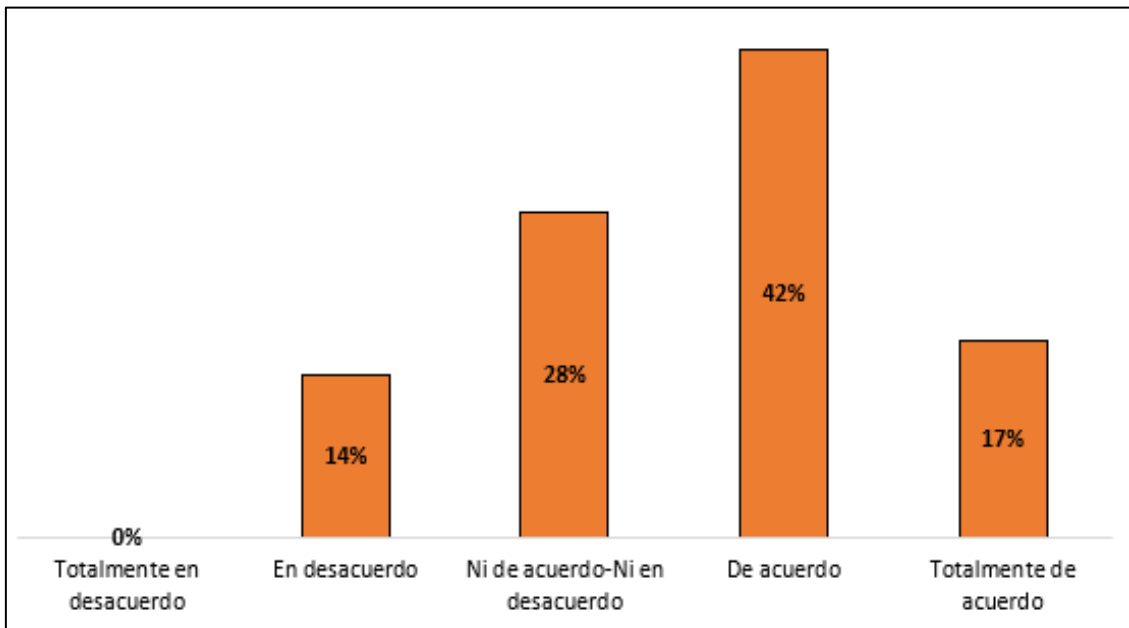
*¿Cree usted que el personal toma en cuenta sus necesidades específicas?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 33.**

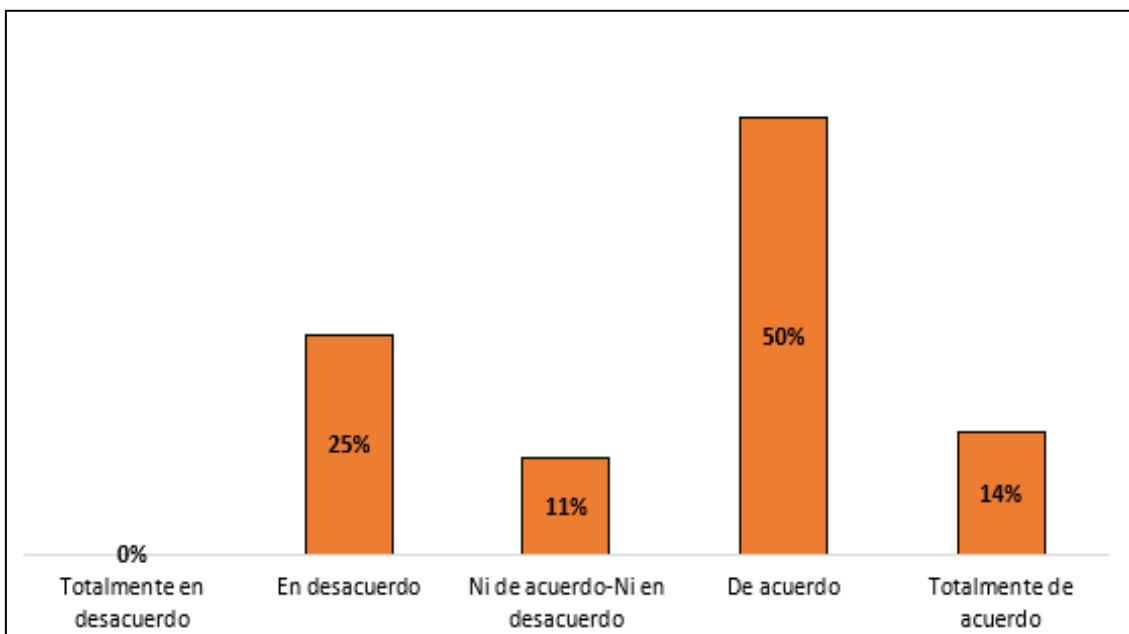
*¿Usted se siente valorado como usuario del balcón de servicio?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 34.**

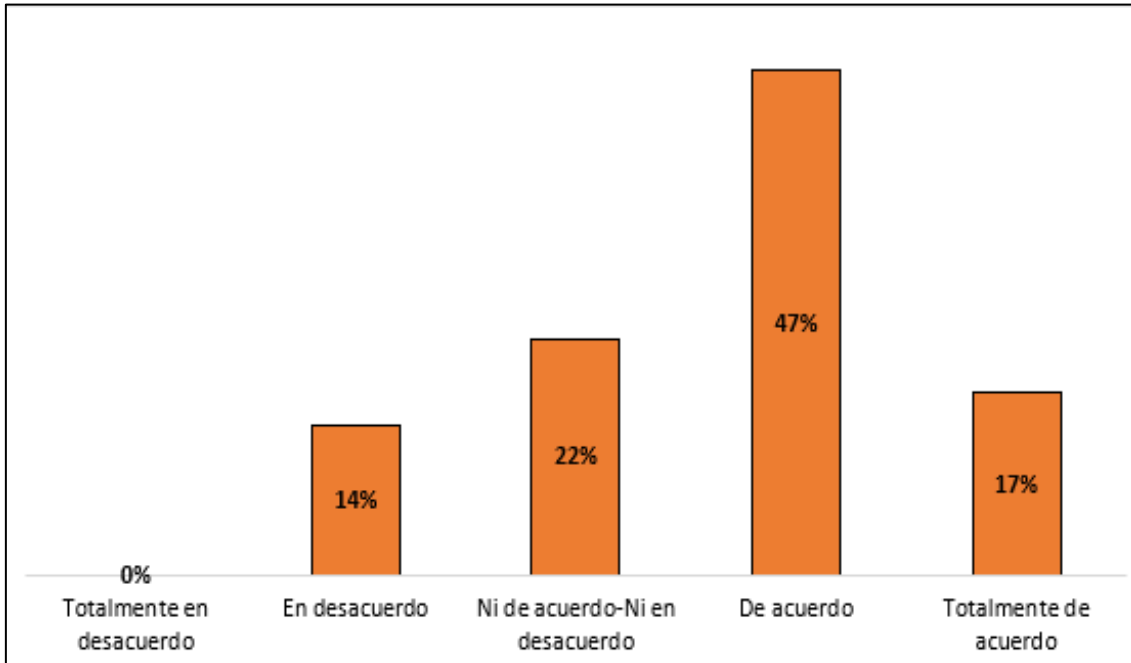
*¿La organización del balcón de servicio facilita la atención al usuario?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 35.**

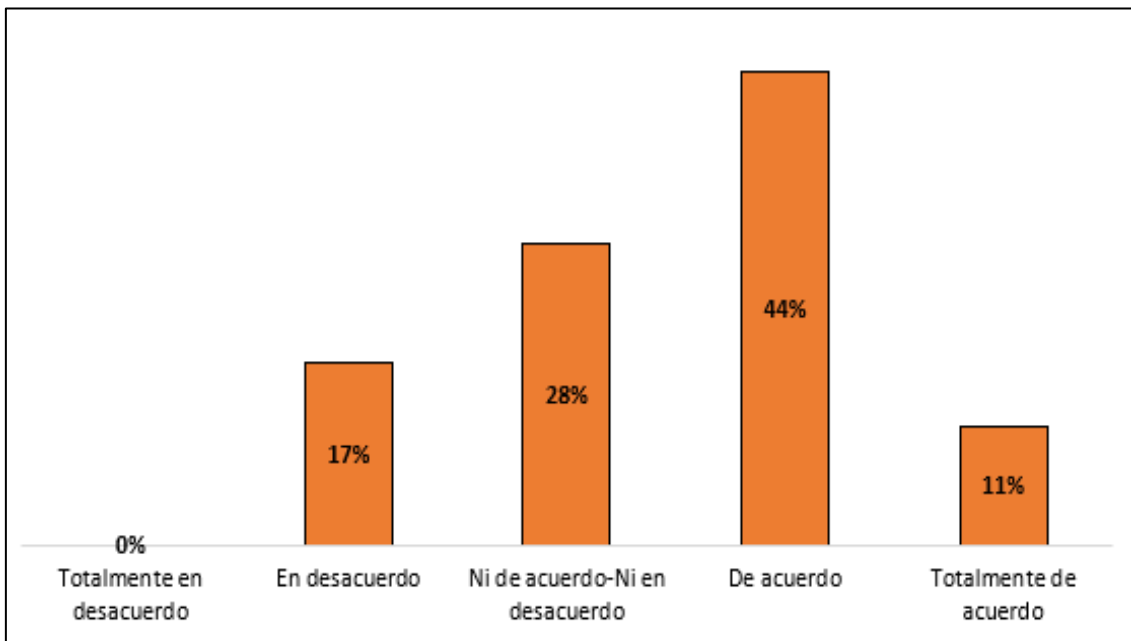
*¿Considera usted que el personal está bien capacitado para sus funciones?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 36.**

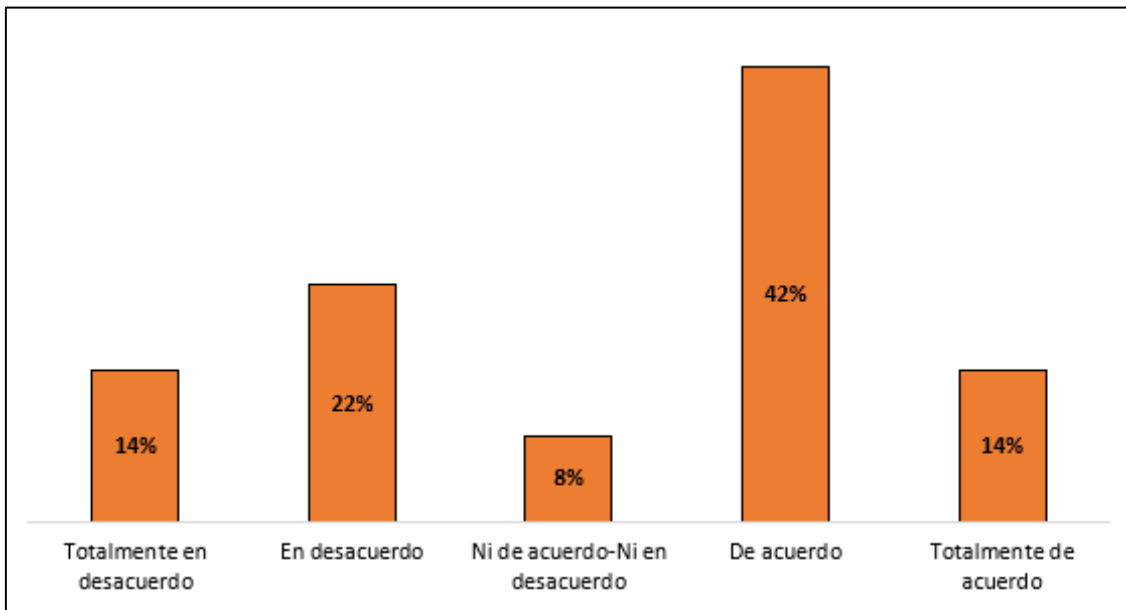
*¿Las políticas de gestión pública están orientadas a la mejora continua del servicio?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 37.**

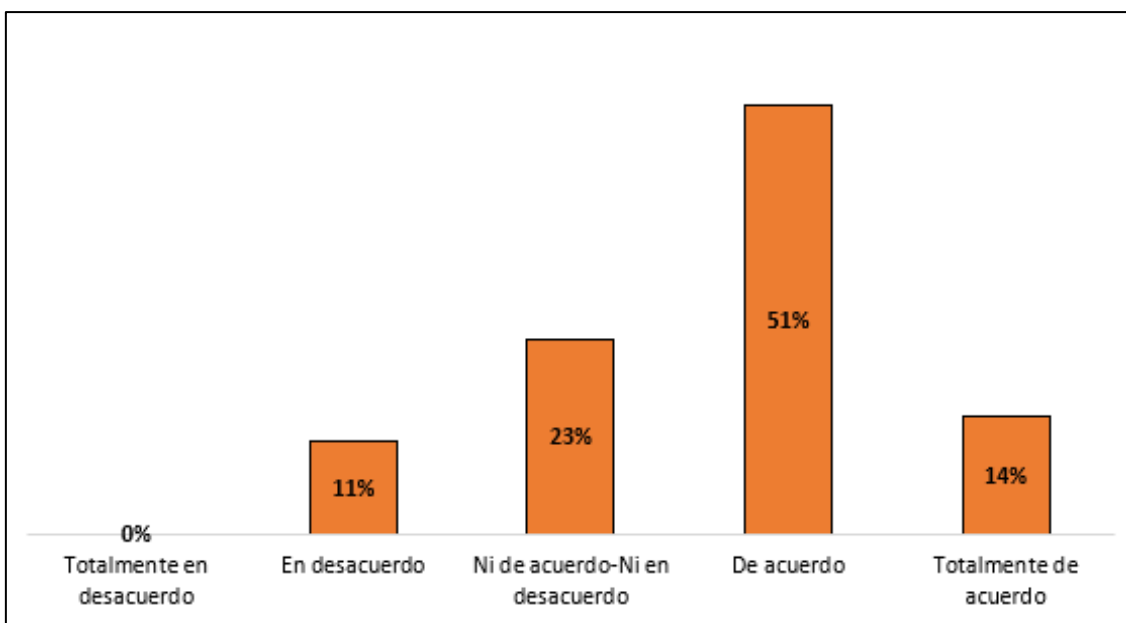
*¿Considera que hay suficiente personal para atender adecuadamente a los usuarios?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 38.**

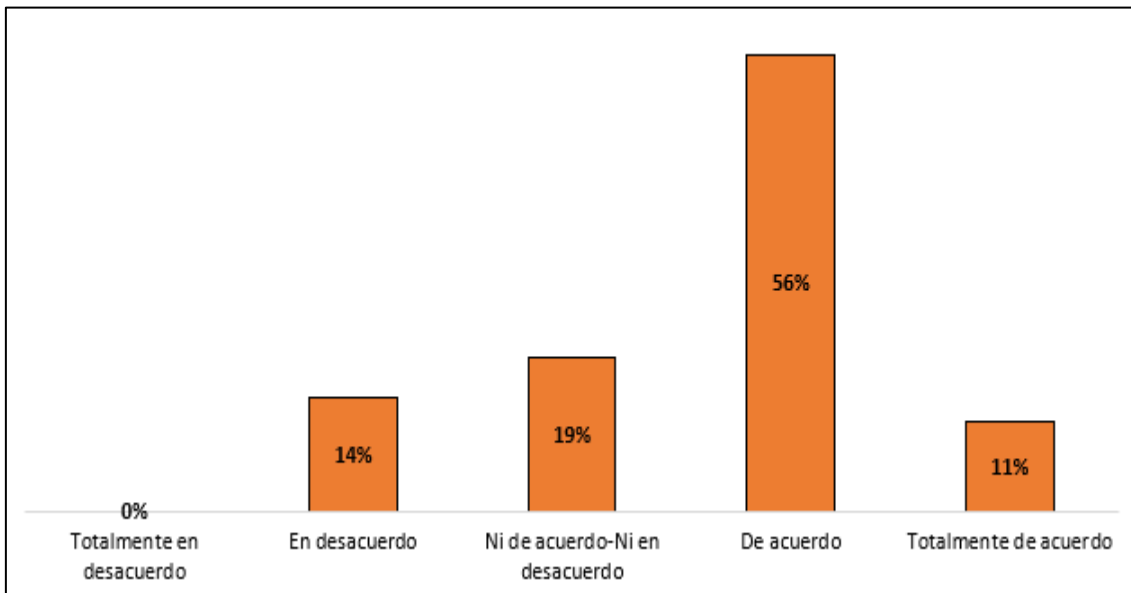
*¿Cree usted que la información sobre los procedimientos y tramites está claramente disponible?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 39.**

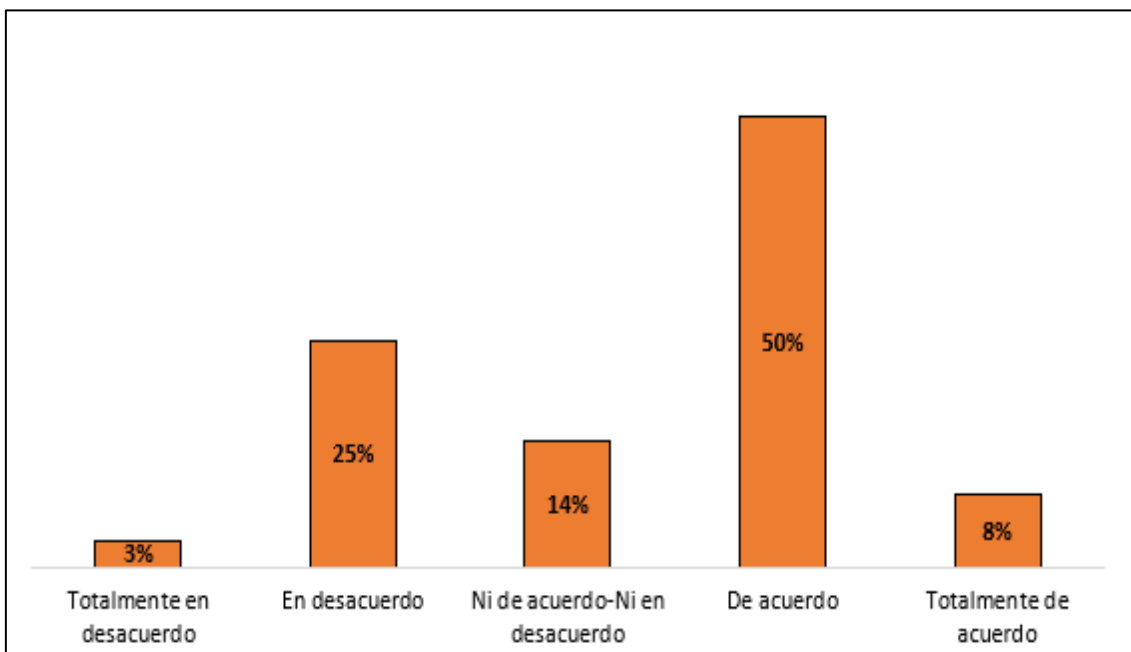
*¿Considera usted que los procesos administrativos son transparentes y confiables?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 40.**

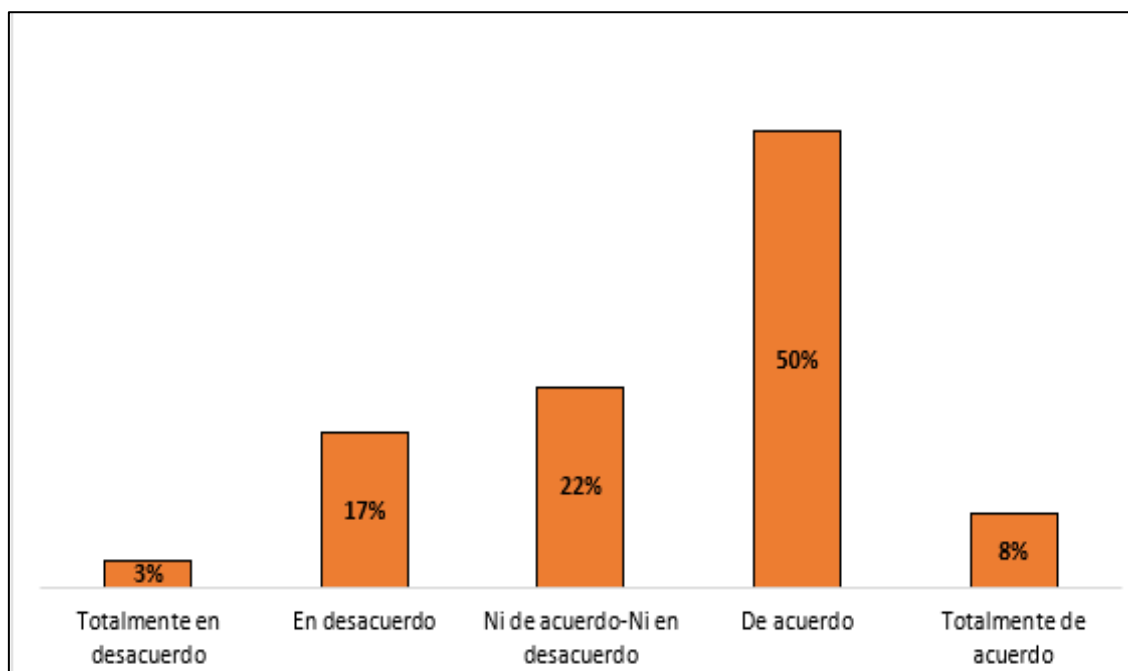
*¿Cree usted que se informa oportunamente a los usuarios sobre cambios o actualizaciones en los servicios?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.

**Figura 41.**

*¿Considera usted que las quejas o sugerencias de los usuarios son tomadas en cuenta para mejorar el servicio?*



*Nota:* **Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios del Balcón de Servicio del distrito MIES12D03 del cantón Quevedo. **Elaborado por:** Autora de la investigación.